

LIVRET D'ACCUEIL



**11, rue Eugène Guilloux
Parc de Kervoasdoué
29270 Carhaix-Plouguer**

**tel 02 98.93 20 17 fax 02 98 99 13 64
Site : www.poherproprete.com**

Livret d'accueil destiné à :

POHER PROPLETE

11, rue Eugène Guilloux Parc de Kervoasdoué
29270 Carhaix-Plouguer

SIRET : 440681674 00014 APE : 8121 Z

Téléphone 02 98 93 20 17 Fax 02 98 99 13 64

1 / 19

Table des matières

	PAGE
Présentation de l'entreprise	3
Votre vie au sein de la Société	
- Votre arrivée	7
- Les horaires	7
- Les congés payés	7
- Les absences	8
- La convention collective	8
- La protection sociale	8
- Représentation du personnel	9
- Accord de participation	9
Votre travail	
- Vos relations avec le client	11
- Votre formation	11
- Vos matériel et produits	12
Votre sécurité avant tout	13
- Consignes de sécurité	15
- Conduite à tenir en cas d'accident	16
- Les gestes et postures	17
Annexe	
Exemple pour remplir votre feuille de pointage	18

POHER PROPLETE

11, rue Eugène Guilloux Parc de Kervoasdoué
29270 Carhaix-Plouguer

SIRET : 440681674 00014 APE : 8121 Z

2 / 19

Téléphone 02 98 93 20 17 Fax 02 98 99 13 64

Présentation de l'entreprise

Coordonnées de l'entreprise

SARL POHER PROPLETE
11, rue Eugène Guilloux – Parc de Kervoasdoué
29270 Carhaix-Plouguer
Téléphone : 02 98 93 20 17
Fax : 02 98 99 13 64

Responsable : Mr Stéphane JACQUEL

Assist Direction / Compta : Mme Guylaine LE DREN
mail : poherpropretecompta@orange.fr

Comptable service clients : Mme Liliane GOATER
mail : liliane.poher-proprete@orange.fr

Responsables Clients Qualité :

Mme Anne SCRAIGN
mail : anne.poher-proprete@orange.fr

Mme Morgane BERNARD
mail : morgane.poher-proprete@orange.fr

Mme Marie-Pierre MERAULT
mail : marie-pierre.poher-proprete@orange.fr

POHER PROPLETE

11, rue Eugène Guilloux Parc de Kervoasdoué
29270 Carhaix-Plouguer
SIRET : 440681674 00014 APE : 8121 Z
Téléphone 02 98 93 20 17 Fax 02 98 99 13 64

Le métier de POHER PROPLETE

La société POHER PROPLETE est une SARL qui prend **naissance en 1987**.

Avec 30 ans d'expérience dans le nettoyage, les dirigeants ont su s'entourer d'une équipe solide et ont fait de POHER PROPLETE une **entreprise connue et reconnue sur le territoire Breton pour son savoir-faire et son professionnalisme**.

POHER PROPLETE réalise de nombreux services de nettoyage tant auprès des particuliers que des professionnels.

Une équipe de professionnels au service de la propreté

Parce que c'est le service qui fait vraiment la différence, POHER PROPLETE met l'accent sur la **proximité, l'écoute et le conseil personnalisé**.

En toutes circonstances, le client dispose d'un **interlocuteur unique**, qui le connaît bien et qui saura lui proposer des solutions adaptées et performantes.

La dimension humaine de l'entreprise permet une **parfaite flexibilité et adaptation aux besoins des clients selon leurs domaines d'activités** (industrie / bureau / agro - alimentaire / culture ...).

Le respect des normes d'hygiène et de sécurité appliquées chez nos clients implique que notre personnel soit **formé à ces exigences** pour une **qualité irréprochable de nos prestations**.

Le souci du travail bien fait est la motivation de l'ensemble de l'équipe de POHER PROPLETE.



Une entreprise intégrée dans son territoire

" **Bevan ha labourat er vro** " ou "vivre et travailler au pays " est une devise pour notre société. Bien qu'implantée à Carhaix, POHER PROPLETE opère sur tout le territoire du **Centre Ouest Bretagne** (Carhaix, Callac, Rostrenen, Gourin, Châteauneuf du Faou) et rayonne sur l'Ouest Bretagne (Douarnenez, Quimper, Morlaix, Loudéac)

Nos salariés sont recrutés localement ce qui permet d'assurer à nos clients, la proximité, un suivi et un sérieux dans l'exercice de nos tâches.

POHER PROPLETE

11, rue Eugène Guilloux Parc de Kervoasdoué
29270 Carhaix-Plouguer

SIRET : 440681674 00014 APE : 8121 Z

Téléphone 02 98 93 20 17 Fax 02 98 99 13 64

Une gamme de services et savoir-faire

- Conseils et audits en propreté
- Nettoyage de bureaux, usines, commerces, collectivités
- Entretien d'immeubles et de copropriétés
- Entretien des vitreries, vitrines, vérandas
- Remise en état après travaux, sinistres...
- Traitements spécifiques des sols : moquettes, plastiques, parquets
- Nettoyage haute pression des murs, bardages, terrains de tennis, parkings...
- Traitement anti-mousse

Les clients

POHER PROPRETE est au service des professionnels et des particuliers pour la réalisation de tâches courantes de nettoyage ainsi que pour des travaux plus exceptionnels (nettoyage de vitres, traitement anti-mousse,...).

Des qualités reconnues

Plus de 300 clients ont déjà fait et font toujours appel à nos services. Nous employons plus de 150 salariés dans le Centre Bretagne.

Ils nous font confiance :

- Crédit Agricole, Intermarché, Les Vieilles Charrues, Décathlon, Distrivert, Crédit Mutuel de Bretagne, Groupe DS Smith Packaging, Vitalac, Volvo, Syndicat des copropriétaires, Synutra France international, Triskalia.

POHER PROPRETE

11, rue Eugène Guilloux Parc de Kervoasdoué
29270 Carhaix-Plouguer

SIRET : 440681674 00014 APE : 8121 Z

Téléphone 02 98 93 20 17 Fax 02 98 99 13 64

Nos valeurs

La dimension humaine

La proximité et l'écoute sont les principales forces de POHER PROPRETE afin de répondre au mieux aux attentes de nos clients et leur assurer un service optimal.

La relation de confiance avec nos clients

La nature du travail implique une relation de confiance avec nos clients car nous sommes responsables des locaux que nous nettoyons et ce même en dehors des horaires d'ouverture des entreprises. Cela passe aussi par un respect des horaires et des consignes de sécurité du client.

L'exigence et le respect des normes de sécurité et d'hygiène

De nombreux secteurs d'activités exigent un degré supérieur de vigilance quant aux normes de sécurité et d'hygiène (hôpitaux, agro-alimentaire, travaux en hauteur,...) que POHER PROPRETE s'engage à fournir. Un matériel propre et une tenue impeccable sont donc de rigueur.

Le respect de l'environnement

Pour respecter l'environnement, POHER PROPRETE n'utilise que des produits de nettoyage et d'entretien biodégradables et respecte une charte d'environnement.



POHER PROPRETE

11, rue Eugène Guilloux Parc de Kervoasdoué
29270 Carhaix-Plouguer

SIRET : 440681674 00014 APE : 8121 Z

Téléphone 02 98 93 20 17 Fax 02 98 99 13 64

Votre vie au sein de la Société

Votre arrivée dans l'entreprise



A votre arrivée dans l'entreprise vous devez :

- Signer un **contrat de travail**
- Vous rendre à la **visite médicale d'embauche**

Vous serez convoqué à une visite médicale obligatoire. Un jour et une heure seront fixés.

C'est important pour vous et pour nous.

Cette visite est **obligatoire** et détermine votre aptitude à la tenue de votre poste de travail.

N'oubliez pas de nous communiquer vos changements d'adresse, de numéro de téléphone ou d'état civil, ces informations nous sont nécessaires pour vous joindre rapidement en cas de besoin.

Les horaires



Vos horaires vous seront assignés et vous devrez les respecter. Votre devoir est d'être ponctuel car vous êtes notre représentant auprès des entreprises.

Une feuille de pointage est à remplir et à retourner en fin de mois au siège de CARHAIX, soit par courrier, soit par mail.

Voir - feuille de pointage commentée à la fin du livret

Les congés payés



Ils représentent **2,5 jours ouvrables*** par mois complet de **travail** sur la période du 1^{er} juin de l'année précédente au 31 mai de l'année en cours, soit un total de 30 jours ouvrables au maximum (5 semaines de 6 jours ouvrables). Le décompte de la prise de congés se fait à partir du 1^{er} jour d'absence jusqu'à la veille de la reprise

POHER PROPLETE ne ferme pas pendant l'année, les congés sont donc libres de date **mais il faut IMPERATIVEMENT prévenir les responsables à CARHAIX au moins deux mois à l'avance**, de façon à organiser les remplacements afin de ne pas pénaliser nos clients.

Les dates de congés payés ne pourront être modifiées avant le départ, sauf cas exceptionnel.

**tous les jours sauf dimanche et jours fériés..*

POHER PROPLETE

11, rue Eugène Guilloux Parc de Kervoasdoué

29270 Carhaix-Plouguer

SIRET : 440681674 00014 APE : 8121 Z

7 / 19

Téléphone 02 98 93 20 17 Fax 02 98 99 13 64

Les absences



En cas d'absence imprévisible téléphonez, ou faites téléphoner, immédiatement à votre responsable pour qu'il prenne les mesures nécessaires à votre remplacement et au respect des engagements pris envers notre client.

En cas d'absence, ou de fermeture des bureaux, n'hésitez pas à laisser un message sur notre répondeur.

Si c'est une maladie, faites-nous parvenir dans les 48 heures, le certificat médical et toutes les prolongations d'arrêt de travail éventuelles.

En cas d'absence prévisible obtenez l'accord de votre responsable plusieurs jours à l'avance de manière à ce qu'il puisse organiser votre remplacement.

La convention collective



L'activité de l'entreprise est soumise à la convention collective des entreprises de propreté (code 3043 CCN). Cette dernière est disponible, pour consultation, au siège de l'entreprise.

POHER PROPRETE

11, rue Eugène Guilloux Parc de Kervoasdoué
29270 Carhaix-Plouguer

SIRET : 440681674 00014 APE : 8121 Z

Téléphone 02 98 93 20 17 Fax 02 98 99 13 64

La protection sociale

Nous versons nos cotisations sociales à
URSSAF : URSSAF de BRETAGNE

RETRAITE : UGRR (groupe AG2R LA MONDIALE)

PREVOYANCE : AG2R PREVOYANCE

Nous vous informons qu'après un an d'ancienneté, vous pouvez bénéficier d'un maintien de salaire en cas de maladie, sous certaines conditions. Pour faire valoir vos droits, contactez la comptabilité qui vous donnera la marche à suivre.

MUTUELLE : AG2R SANTE

La mutuelle AG2R SANTE est obligatoire pour tous les salariés, sauf dans certains cas de dispense, dont les contrats à durée déterminés, et les bénéficiaires de la CMU ou de l'ACS.

La cotisation est à compter du 1^{er} janvier 2018 de 1.60 % (part salariale) +1.60 % (part patronale) sur les heures du contrat de travail de base.

Les informations sur les prestations sur la prévoyance et sur la santé sont accessibles sur le site de l'AG2R LA MONDIALE, Accords de branche, Convention Collective Nationale de la Propreté et des Services Associés.

Représentation du personnel

L'entreprise POHER PROPLETE est dotée d'une Délégation Unique du Personnel (Délégués du Personnel et Comité d'entreprise)

Ont été élus le 6 novembre 201 pour une durée de 4 ans :

- Christophe LE FRAPPER- Secrétaire D.U.
- Anne SCRAIGN - Trésorière
- Philippe MERAULT
- Jérémy LE HAYE

Les actions réalisées :

- Distribution de chèques cadeaux
- Signature d'un accord de participation

POHER PROPLETE

11, rue Eugène Guilloux Parc de Kervoasdoué
29270 Carhaix-Plouguer

SIRET : 440681674 00014 APE : 8121 Z

Téléphone 02 98 93 20 17 Fax 02 98 99 13 64

Accord de participation aux bénéfices

Le texte complet de l'accord est disponible au siège de l'entreprise. Il a été signé le 4 juin 2014, et en voici un résumé :

Effet exercice comptable : année 2013

Réserve de participation à distribuer : calculée annuellement par l'expert-comptable selon les résultats de l'entreprise

Bénéficiaires : tous les salariés de l'entreprise, excepté le dirigeant, ayant au moins 3 mois d'ancienneté acquise pendant l'exercice et les douze mois qui précèdent.

Répartition : en fonction des heures de travail effectif ou assimilé (par exemple congés payés, accidents du travail)

Attribution et distribution des fonds : dans les 6 mois qui suivent la clôture de l'exercice, les fonds sont remis au CREDIT AGRICOLE DU FINISTERE, qui les gère, informe les salariés et organise les versements aux salariés.

Versement des fonds :

- a) si le montant attribué est inférieur à 80 €uros, le versement est immédiat (arrêté du 10/10/2001)
- b) si le montant est supérieur à 80 €uros, choix des salariés :
 1. versement immédiat (imposable, attention aux conséquences sur les allocations par exemple)
 2. placement sur un compte bloqué pendant 5 ans (non imposable)
les débloquages anticipés sont possibles sous certaines conditions (événements familiaux, départ de l'entreprise par exemple)

POHER PROPLETE

11, rue Eugène Guilloux Parc de Kervoasdoué
29270 Carhaix-Plouguer

SIRET : 440681674 00014 APE : 8121 Z

10 / 19

Téléphone 02 98 93 20 17 Fax 02 98 99 13 64

Votre travail chez le client

Vos relations avec le client

Dans vos relations avec le client, il est important de toujours avoir une bonne attitude de service.

- Notre devoir**
- Vous faire connaître le travail à réaliser (liste des tâches, planning)
 - Vous donner les moyens de le faire
 - Vous informer et vous former à la sécurité



- Votre devoir**
- Représenter positivement l'entreprise
 - Avoir une tenue impeccable et un matériel propre
 - Etre ponctuel
 - Agir en toute sécurité, en appliquant les prescriptions de ce document et celles qui vous seront communiquées sur le site
 - Informer l'entreprise en cas de situation périlleuse

Votre formation



Votre formation sera assurée à votre arrivée par votre responsable ou par le ou la titulaire du poste qui vous montrera le site, et vous transmettra les consignes de travail et de sécurité. Il vous fournira le matériel nécessaire.

POHER PROPLETE

11, rue Eugène Guilloux Parc de Kervoasdoué
29270 Carhaix-Plouguer

SIRET : 440681674 00014 APE : 8121 Z

Téléphone 02 98 93 20 17 Fax 02 98 99 13 64

11 / 19

Votre matériel et les produits

Tous les mois, vous pouvez noter au dos de votre feuille de pointage, le matériel et les produits nécessaires. Une livraison est effectuée une fois par mois. N'attendez pas d'être en panne pour faire une commande.

Nous mettons à votre disposition du matériel. Nous vous demandons d'en **prendre soin**, de bons outils aident à accomplir du bon travail.

Les aspirateurs :

Afin de faire durer la vie et les performances des aspirateurs, voici quelques conseils :

1. Ne pas aller au maximum de distance entre la prise murale et la zone à aspirer (changer de prise murale ou si cela n'est pas possible, utiliser une rallonge), cela évite de détériorer le fil électrique, ce qui entraînerait soit une rupture d'alimentation, soit un risque électrique et de détériorer le flexible
2. Vider ou changer vos sacs régulièrement, aspirer ou secouer le filtre. Un aspirateur trop plein aspire beaucoup moins bien, et risque de provoquer une surchauffe du moteur.
3. Lorsque vous rangez votre aspirateur, détachez le flexible du manche et enroulez le autour de l'appareil plutôt que de le laisser sur le manche, car bien souvent il se casse à force d'être plié. Si le caoutchouc du flexible se coupait, vous pouvez retirer le morceau défectueux aisément à l'aide de ciseaux, et replacer la partie intacte en la vissant dans le sens inverse des aiguilles du montre. N'utilisez pas de scotch.
4. Si l'aspirateur diminue en puissance d'aspiration, vérifiez le sac (voir plus haut), vérifiez que le manche ne soit pas bouché (le manche, le flexible et la brosse se démontent)
5. Si malgré tout le soin apporté, votre aspirateur ne fonctionne plus correctement, appelez votre responsable clients

Le linge

Nous fournissons le linge nécessaire à vos prestations (chiffons, serpillères). Lorsque celui-ci est sale ou usagé, mentionnez le au dos de votre feuille de pointage, il vous sera livré du linge de remplacement, nous reprendrons le linge sale en échange lors de la livraison.

Les produits

Merci de vous conformer aux dosages des produits et en règle générale aux prescriptions d'utilisation.

POHER PROPRETE

11, rue Eugène Guilloux Parc de Kervoasdoué
29270 Carhaix-Plouguer

SIRET : 440681674 00014 APE : 8121 Z 12 / 19

Téléphone 02 98 93 20 17 Fax 02 98 99 13 64

Votre sécurité avant tout

La sécurité durant votre travail, c'est la votre et celle du client

Ce qui fait l'accident, c'est :

- La précipitation
- L'inattention
- La non préparation du travail

Pour éviter l'accident :

- Faites preuve de bon sens
- Respectez les consignes
- Utilisez les équipements de protection

Et si l'accident arrive :

- Donnez l'alerte
- Evitez de vous mettre en danger
- Mettez la victime en sécurité ou assistez quelqu'un qui sait prodiguer les premiers soins
- Evacuez les lieux...



Dans votre activité, il y a des risques

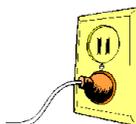
- Demandez à votre responsable quels sont les risques de l'activité ou ceux liés à l'activité ou aux locaux d'intervention du client. Ils figurent sur le plan de prévention.
- Les risques les plus fréquents auxquels sont exposés les salariés de notre entreprise sont :

- Les chutes de hauteur
- Les chutes de plain-pied
- Les « tours de rein »



● Mais il y a également :

- Les risques électriques
- Les risques chimiques



POHER PROPRETE

11, rue Eugène Guilloux Parc de Kervoasdoué
29270 Carhaix-Plouguer
SIRET : 440681674 00014 APE : 8121 Z
Téléphone 02 98 93 20 17 Fax 02 98 99 13 64

- N'oubliez pas le risque routier, parfois banalisé car dépassant le cadre du travail, c'est hélas le plus meurtrier...



METEO \ TYPE DE ROUTE	AUTOROUTES	ROUTES séparées par un terre-plein ou autoroutes limitées à 110 km/h	Autres ROUTES	AGGLOMERATION
 Beau temps sec	130	110	90	50
 Précipitations	110	100	80	50
 Visibilité inférieure à 50 mètres (ex : brouillard)	50	50	50	50

Face aux risques vous n'êtes pas seul

- Dans le doute, parlez en à votre responsable et cherchez un conseil ou une aide auprès d'un collègue.
- Dans tous les cas, restez méfiant... car même avec beaucoup de dispositions de prévention, il y a des accidents.

POHER PROPRETE

11, rue Eugène Guilloux Parc de Kervoasdoué

29270 Carhaix-Plouguer

SIRET : 440681674 00014 APE : 8121 Z

Téléphone 02 98 93 20 17 Fax 02 98 99 13 64

Consignes de sécurité

Les protections individuelles

Elles sont obligatoires. Elles sont à votre disposition, utilisez les convenablement et de façon adaptée. Pour votre sécurité, portez les protections nécessaires à votre poste de travail.



Les gants

protègent des coupures, brûlures thermiques et chimiques



Le vêtement de travail adapté

est une des premières mesures d'hygiène et de sécurité



Les chaussures de sécurité

protègent des chutes d'objets lourds, des perforations et limitent les risques de glissades



Le casque

protège d'un choc et de chute



Le harnais

protège des chutes de hauteur

LA CIRCULATION



Ne passez pas sous une charge en hauteur ou ne restez pas en dessous.



Attention au passage des véhicules de manutention et n'obstruez pas les voies de circulation.

POHER PROPRETE

11, rue Eugène Guilloux Parc de Kervoasdoué

29270 Carhaix-Plouguer

SIRET : 440681674 00014 APE : 8121 Z

Téléphone 02 98 93 20 17 Fax 02 98 99 13 64

Conduite à tenir en cas d'accident



En cas de blessure bénigne faites appel à la personne désignée pour dispenser les premiers soins, s'il en existe une, et prévenez votre responsable.



Ne paniquez pas ! Pensez à supprimer le risque s'il persiste.



Ne bougez pas le blessé et protégez le de risques éventuels.



ALERTEZ ou faites alerter les secours.

Composez le 112 depuis un téléphone portable
Le 15 pour le SAMU depuis un téléphone fixe

POHER PROPLETE

11, rue Eugène Guilloux Parc de Kervoasdoué
29270 Carhaix-Plouguer

SIRET : 440681674 00014 APE : 8121 Z

16 / 19

Téléphone 02 98 93 20 17 Fax 02 98 99 13 64

Les gestes et postures

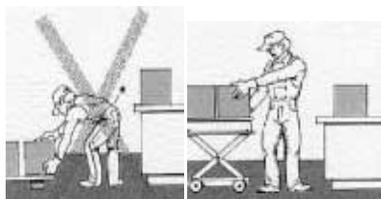
Très souvent, une mauvaise posture pour lever une faible charge peut être à l'origine du mal, de même que lever une charge dont on a mal évalué le poids.

Pour économiser votre colonne vertébrale et éviter beaucoup d'accidents, adopter les positions suivantes : pousser une charge au lieu de la tirer.



SQUAT

- Placez-vous au-dessus de la charge pour lever
- Pliez les jambes et utilisez leur force pour remonter
- Maintenez votre colonne droite



- Adaptez votre plan de travail



Lorsque vous déplacez une pièce encombrante, faites vous aider. Ne déplacez pas plus de 25 kilos tout seul sans l'aide d'une machine.

POHER PROPLETE

11, rue Eugène Guilloux Parc de Kervoasdoué
29270 Carhaix-Plouguer

SIRET : 440681674 00014 APE : 8121 Z

17 / 19

Téléphone 02 98 93 20 17 Fax 02 98 99 13 64

Annexe

Remplir votre feuille de pointage (exemple recto)

ETAT DU MOIS DE :SEPTEMBRE...2006.....															
NOM et PRENOM :Mme PROPRE Lucie.....															
CHANTIERS		BANQUE CMB		MAGASIN LDL		BUREAUX Entreprise RICHARD									
JOURS	Date	Début	Fin	Début	Fin	Début	Fin	Début	Fin	Début	Fin	Début	Fin	TOTAL JOUR	
Lundi															
Mardi															
Mercredi															
Jeudi															
Vendredi	1	17h	19h	7h	9h										4
Samedi	2														
Lundi	4			7h	9h										2
Mardi	5					18h	20h								2
Mercredi	6			7h	9h										2
Jeudi	7														
Vendredi	8	17h	19h	7h	9h										4
Samedi	9														
Lundi	11			7h	9h										2
Mardi	12					18h	20h								2
Mercredi	13			7h	9h										2
Jeudi	14														
Vendredi	15	17h	19h	7h	9h										4
Samedi	16														
Lundi	18			7h	9h										2
Mardi	19					18h	20h								2
Mercredi	20			7h	9h										2
Jeudi	21														
Vendredi	22	17h	19h	7h	9h										4
Samedi	23														
Lundi	24			7h	9h										2
Mardi	25					18h	20h								2
Mercredi	26			7h	9h										2
Jeudi	27														
Vendredi	28	17h	19h	7h	9h										4
Samedi	29														
SIGNATURE SALARIE :															

Programme à retourner à POHER PROPRETE le dernier jour de chaque mois
pour que nous puissions saisir les salaires et faire parvenir les salaires pour le 10.

POHER PROPRETE

11, rue Eugène Guilloux Parc de Kervoasdoué
29270 Carhaix-Plouguer
SIRET : 440681674 00014 APE : 8121 Z
Téléphone 02 98 93 20 17 Fax 02 98 99 13 64

Suite au verso

Annexe

CORRESPONDANCE :		
Merci de me livrer pour le début du mois les produits suivants sur mes chantiers :		
<i>COMMANDES DE PRODUITS</i>		
CHANTIERS	PRODUITS ET MATERIELS	QUANTITE
BANQUE	Eponge rose	2
	Crème récurrente	2
	Produit pour le sol	1 bidon de 5 l
Entreprise RICHARD	Pastille urinoir	1 boîte
	Sacs poubelles 100 l	3 rouleaux
	Papier hygiénique rlxde 400 ml	1 colis
DEMANDE DE CONGES		
Afin d'organiser votre remplacement et pouvoir donner entière satisfaction à nos clients, votre demande doit nous parvenir au moins 2 mois à l'avance.		
1ère proposition	du 1 ^{er} décembre.....inclus au ...15 décembre....inclus	
2ème proposition	duinclus auinclus	

Remplir votre feuille de pointage (exemple verso)

POHER PROPRETE

11, rue Eugène Guilloux Parc de Kervoasdoué

29270 Carhaix-Plouguer

SIRET : 440681674 00014 APE : 8121 Z

19 / 19

Téléphone 02 98 93 20 17 Fax 02 98 99 13 64