

## LIVRET D'ACCUEIL

CODE :  
 Version : 03

Rédigé par : GABERT Nathalie

La Ciotat le 01/01/2025

Entité : AD SERVICES





**Ce livret d'accueil vise à vous présenter notre entreprise et l'ensemble des prestations que nous pouvons vous apporter, afin de vous accompagner dans la vie quotidienne.**

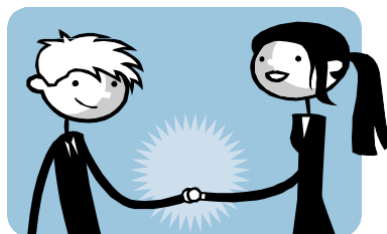
**Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez.**

**Notre équipe compétente et attentive, s'efforcera de tout mettre en œuvre pour vous apporter des prestations individualisées de qualité rendre notre collaboration la plus agréable possible.**

**Ce document vous présentera :**

- **Notre société ;**
- **Nos prestations ;**
- **Nos tarifs ;**
- **Les aides dont vous pouvez disposer ;**
- **Vos droits ;**
- **La Charte des droits et liberté ;**
- **La Charte de la bientraitance.**

**Notre livret d'accueil constitue la charte qualité véritable engagement de qualité pour améliorer votre prise en charge.**



## NOTRE SOCIETE

### Lieux d'accueil :

#### ○ Agence de La Ciotat

Accueil physique : du Lundi au Vendredi de 9h00 à 12h et de 13h à 17h00 dans nos bureaux situés 262 Boulevard Michelet, maison de retraite Kallisté. 13600 La Ciotat.

Accueil téléphonique : du Lundi au Vendredi de 9h00 à 12h et de 13h à 17h00 au 04.42.82.21.99. Une astreinte téléphonique est mise en place hors horaires d'ouverture des agences. Le numéro à contacter est le 06.16.88.47.47.

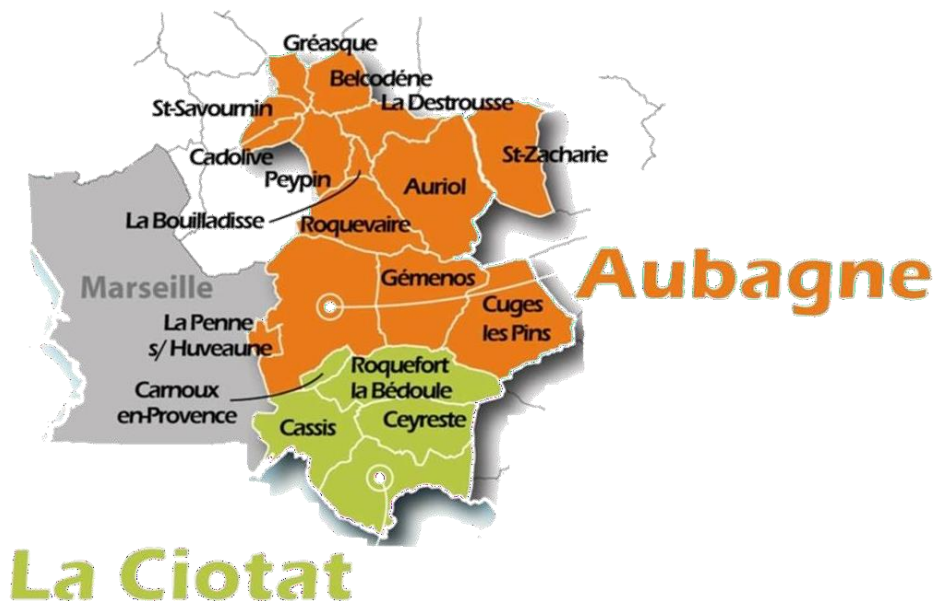
#### ○ Agence d'Aubagne

Accueil physique : du Lundi au Vendredi de 8h à 14h et sur rendez-vous l'après-midi dans nos bureaux situés 15 Place des quinze, 13400 Aubagne.

Accueil téléphonique : du Lundi au Vendredi de 9h00 à 12h et de 13h à 17h00 au 04.86.25.89.98. Une astreinte téléphonique est mise en place hors horaires d'ouverture des agences. Le numéro à contacter est le 06.17.74.76.95.

### Lieux d'interventions :

1-Bouches du Rhône





### Présentation du service :

AD SERVICES est une Société à Responsabilité Limitée au capital de 20000 Euros immatriculée auprès du Tribunal de Commerce de Marseille le 16 novembre 2010 sous le n° 528322191.

**L'agrément : une garantie de compétence**, AD SERVICES déclarée sous N° SAP 528322191 et autorisée par le département des bouches du Rhône le 21 JUIN 2011, ce qui vous permet d'avoir toute confiance lors de nos interventions à votre domicile.

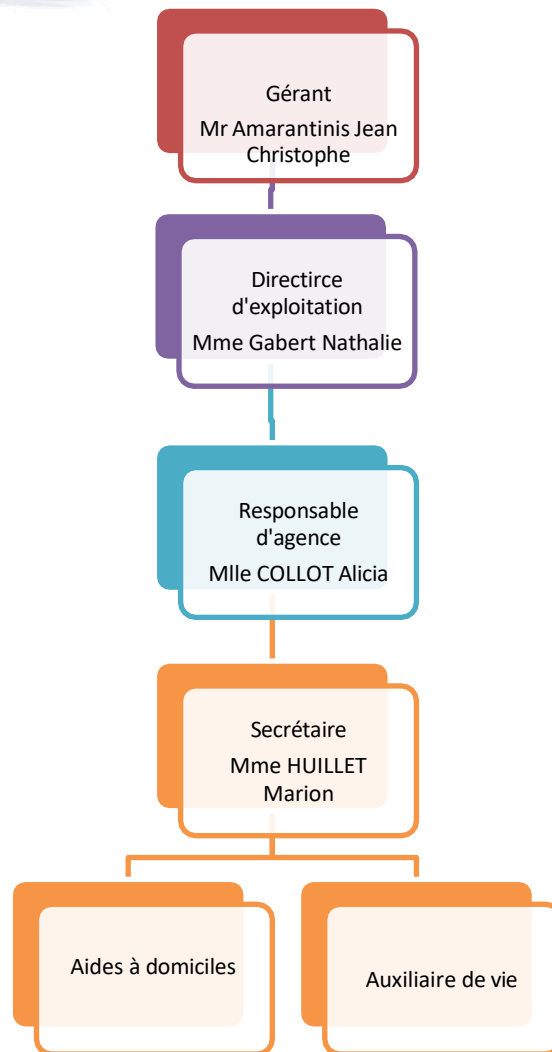
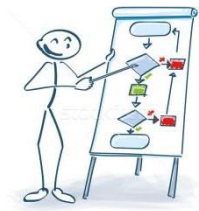
Les coordonnées de l'unité territoriale ayant délivré l'agrément sont les suivantes :

*DIRECCTE Provence-Alpes-Côte d'Azur  
Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la  
Consommation, du Travail et de l'Emploi.  
Unité Territoriale des Bouches du Rhône.  
55 boulevards Perrier.  
13.415 Marseille Cedex 20  
Standard : 04.91.57.96.00*

Depuis le 29 décembre 2015 et la parution de la loi d'adaptation de la société au vieillissement, l'agrément est transformé en autorisation et passe sous la compétence du Conseil Départemental des Bouches du Rhône.

**Garanties souscrites en matière d'assurance** : Police d'assurances n°10375964204 souscrit auprès de la Compagnie AXA Courtage.

## Organigramme :



La responsable d'agence a pour fonction d'assurer les besoins en matière de ressources humaines, de moyens techniques et financiers et en propose la mise en œuvre au gérant. Elle évalue les besoins des bénéficiaires afin de mettre en place les prestations (plannings, suivis des besoins,...).



## NOS PRESTATIONS

### Conditions de délivrance des prestations :

Nos prestations sont réalisées **en mode prestataire**, ce qui signifie que l'intervenant(e)s à domicile est employé et payé par AD SERVICES, qui s'occupe de tous les aspects administratifs et légaux.

Un devis personnalisé vous est fourni gratuitement, dès lors que nous vous proposons une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix mensuel est supérieur ou égal à 100 € TTC.

Un devis personnalisé vous est également fourni gratuitement, dès lors que vous en faites la demande pour toute prestation ou tout ensemble de prestations dont le prix mensuel est inférieur à 100 € TTC.

Une fois le devis et le contrat de prestation signé par les parties, il est constitué d'un dossier administratif du bénéficiaire comprenant :

- Numéro de la carte nationale d'identité ou du passeport ;
- Une attestation d'assurance responsabilité civile (non obligatoire) ;
- Le cas échéant une notification de prise en charge d'une Mutuelle ou/et Caisse de retraite complémentaire, une notification de prise en charge APA OU PCH ;
- Règlement de fonctionnement ;
- Projet personnalisé ;
- Cahier de liaison ;
- Fiche de mission ;
- Fiche d'évaluation ;
- QR CODE (télégestion mobile) ;
- Désignation de la personne de confiance ;
- Mandat d'autorisation de prélèvement (en fonction du mode de règlement) ;
- Attestation de droit à l'image.



# Que des avantages pour vous !

- Le mode prestataire est la solution la plus simple pour vous.
- En tant qu'employeur, nous sommes responsables du bon déroulement de la prestation. Plusieurs fois par an, nous organisons des visites de contrôle à votre domicile afin de vérifier la qualité des prestations.
- Nous contrôlons les plages d'intervention de notre personnel au moyen d'un système de télégestion mobile avec le téléphone professionnel de l'intervenant(e)s.
- Nous mettons en place à votre domicile un cahier de liaison permettant de garantir une bonne transmission des informations et une meilleure coordination des interventions avec vous- même, vos proches et/ou d'autres professionnels (médecin, infirmier(e), kiné...).
- Nous établissons chaque fin de mois, une facture détaillée des prestations réalisées.
- Nous adressons chaque année une attestation fiscale pour vous permettre de déclarer les montants que vous avez payés sur l'année et vous permettre de bénéficier des avantages fiscaux liés aux services à la personne (limites et conditions fixées par l'article 199 sexdecies du code général des impôts). Selon le choix de la prestation le crédit d'impôt immédiat peut-être mis en place.
- En cas d'absence prévue ou imprévue, en semaine, en week-end/jour férié, en période de vacances, une procédure de continuité du service est mise en œuvre de manière à remplacer l'intervenant absent. Une transmission sera faite.

## Prestations proposées :

- **Ménage, lessive, repassage et autres tâches ménagères**



Ces tâches seront effectuées, avec vos produits ménagers, selon vos souhaits et vos recommandations que vous pourrez noter, si vous le souhaitez, dans un cahier de liaison afin que nos intervenants puissent en prendre connaissance.

- **Courses**



En fonction de vos besoins nos intervenant(e)s peuvent vous accompagner pour effectuer vos courses, elles peuvent aussi les effectuer sans votre présence.

Si l'intervenant(e)s effectue les courses seule elle ne pourra pas utiliser votre carte bancaire mais uniquement de l'espèce. Au retour des courses l'argent remis ainsi que

la monnaie rendue et le ticket de caisse seront notés dans le cahier de liaison. Ceci afin de nous permettre un contrôle régulier.

- **Assistance administrative et sociale à domicile**



Nos intervenant(e)s peuvent vous aider dans vos différentes tâches administratives ou vous accompagner pour les effectuer.

- **Assistance dans la réalisation des actes de la vie quotidienne**



Nos intervenant(e)s pourront vous aider :

- entretien du logement ;
- déplacements extérieurs véhiculés ou non véhiculés ;
- Aide au couché (auxiliaire de vie) ;
- Aide à la préparation de repas ;
- Aide au repas ;
- Stimulation ;
- Compagnie ;
- .....

Vos besoins seront évalués à la mise en place du projet personnalisé.

- **Petits jardinages et petits bricolages**



Nos intervenant(e)s peuvent effectuer des tâches de petits jardinages et de petits bricolages.

- **Garde de nuit**



Garde de nuit complète : une auxiliaire de vie reste chez vous pendant l'intégralité de la nuit.

Afin d'assurer la qualité de ses prestations AD SERVICES n'a pas recours à la sous-traitance.

- **Garde d'enfant de plus de trois ans**



Nous pouvons intervenir dans le cadre du périscolaire ou/et en fonction de vos besoins (mercredis, vacances scolaires, week-end,...).



- **Coordination avec d'autres intervenants**

Si nous ne sommes pas habilités à assurer une prestation nous vous mettrons en relation avec d'autres structures (Accueil de jour, soins,...).

- **Modalités de facturation :**

Une facture mensuelle, à terme échu vous est adressée, elle mentionne :

- la nature des prestations ;
- le nombre d'heures d'intervention pour chaque prestation ;
- le tarif horaire applicable de chaque prestation ;
- la somme totale hors taxe due par le bénéficiaire ;
- la somme Toutes Taxes Comprises due par le bénéficiaire.

Nous vous conseillons vivement le prélèvement automatique qui simplifie le suivi et la gestion.

Les factures sont générées via la télégestion mobile.



- **L'amélioration continue de nos services**

Suite à la première évaluation au domicile, des évaluations sont mises en place à savoir :

- Une évaluation téléphonique à J+15 ;
- Une évaluation téléphonique à l'issue des 6 premiers mois ;
- Une évaluation à domicile au terme des douze mois.

Le service s'engage à rester à votre disposition.

Chaque année vous recevrez une enquête de satisfaction. Les résultats de ces questionnaires permettront d'améliorer nos services, par la mise en place d'actions correctives adaptées. L'ensemble de ces informations sera comparé et archivé d'une année sur l'autre.

***FAITES-NOUS PART DE VOS REMARQUES, AVIS ET SUGGESTIONS !!***



## Tarifs

Prestation proposée	Mode d'intervention Art. L7232-6 du code du travail	Tarifs horaires TTC, hors déductions	Tarifs horaires H.T, hors déductions  TVA à 5.5 %	Tarifs horaires H.T, hors déductions  TVA à 10 %	Tarifs horaires H.T, hors déductions  TVA à 20 %
<b><u>AIDES AUX SENIORS</u></b> Assistance dans les actes quotidiens de la vie aux personnes âgées, handicapées ou atteintes de pathologies chroniques qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile. A partir de 2 heures par semaine minimum.	Mode prestataire	26.90 € TTC / heure	25.50 € H.T/heure		
Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenade, transports, sorties...). Sortir plus	Mode prestataire	26.90 € TTC / heure	25.50 € H.T/heure		
Assistance aux personnes ayant besoin temporairement d'une aide personnelle à domicile, à l'exclusion des soins relevant de soins médicaux (ex-garde malade)	Nuit 21h00 à 07h00	29.40 € TTC/heure <b>(21h00 - 07h00)</b>	27.87 € H.T/heure		
<b><u>PRESTATIONS MENAGES ET REPASSAGES</u></b>  Selon vos besoins dans l'entretien de votre logement nous vous proposons un devis sur mesure suite à une évaluation. A partir de 2 heures par semaine minimum.	Mode prestataire	26.90 € TTC / heure		24.45 € H.T /heure	
Entretien de la maison et travaux ménagers ponctuel	Mode prestataire	26.90 € TTC / heure		24.45 € H.T/heure	
Prestations de petit bricolage	Mode prestataire	36.90 € TTC / heure			30.75€ H.T/heure
Petits travaux de jardinage, y compris travaux de débroussaillage	Mode prestataire	38.90 € TTC / heure			32.42 € H.T/ heure
Garde d'enfant de plus de 3 ans à domicile Accompagnement des enfants de plus de 3 ans dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transports, activités de la vie courante) à condition que cette prestation soit comprise dans une offre de service incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile	Mode prestataire	26.90 € TTC / heure		24.45 € H.T /heure	



**Majoration dimanche et jours fériés : 25% TTC/heure**

**Le transport en véhicule du bénéficiaire par l'intervenant est facturé 0,90 € TTC par kilomètre.**

**« Le vendeur remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qu'il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100€ TTC ou au consommateur qui en fait la demande»**

**•Conditions particulières (APA, CARSAT, CNRACL, RSI..)**

- ☐ Vous bénéficiez d'une prise en charge : APA sur la base d'un tarif horaire de 24.58€ TTC.
- ☐ Vous bénéficiez d'une prise en charge : CARSAT sur la base d'un tarif horaire de 26.80 € TTC.
- ☐ Vous bénéficiez d'une prise en charge : CNRACL sur la base d'un tarif horaire de 26,80 € TTC.
- ☐ Vous bénéficiez d'une prise en charge : PCH sur la base d'un tarif horaire de 24.58 € TTC.
- ☐ Vous bénéficiez d'une prise en charge : CPCAM sur la base d'un tarif horaire de 26.80 € TTC.
- ☐ Vous bénéficiez d'une prise en charge : SORTIR PLUS accompagnement véhiculé sur la base d'un tarif horaire de 30.00 € TTC

Frais de gestion : 3 € TTC. Contrat privé dont les interventions ne sont pas prises en charge par un organisme financeur



## **Les aides dont vous pouvez disposer**

- ***Allocation personnalisée d'autonomie à domicile (APA)***

L'APA est accordée par le Conseil Départemental.

Elle est accordée aux personnes de plus de 60 ans en perte d'autonomie.

- ***La prestation Compensatrice du Handicap (PCH)***

La PCH est accordée par le Conseil Départemental.

Elle est accordée aux personnes en situation de handicap.

- ***La Caisse d'Assurance Retraire et de la Santé Au Travail***

*Sous réserve de remplir les conditions fixées par la CARSAT (RSI, CNRACL), vous pouvez bénéficier d'une aide au maintien à domicile.*

**Carsat Sud-Est  
Département préservation de l'autonomie  
35 rue George  
13386 Marseille cedex 20**

- ***Les mutuelles***

Les mutuelles peuvent proposer à leurs mutualistes en fonction du contrat souscrit des aides financières temporaires afin de participer aux prestations d'aide à domicile après une hospitalisation.

- ***La CPCAM***

Elle est accordée aux personnes de moins de 60 ans.

- ***DOMISERVE***

*Sous réserve de remplir les conditions fixées par DOMISERVE.*



## **Vos droits**

- ***Recours possibles en cas de litige***

En cas de conflit avec notre société, un rendez-vous sera donné par la responsable d'entité dès connaissance du litige ; rendez-vous au cours duquel nous tenterons par tous les moyens une résolution satisfaisante pour tous.

Par ailleurs, vous pouvez également faire appel au médiateur à la consommation dans le but de résoudre à l'amiable tout litige avec l'établissement. Le recours au médiateur à la consommation est gratuit.

Néanmoins, et conformément à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles, vous avez le droit de saisir une personne qualifiée en cas de litige non résolu avec AD SERVICES, parmi une liste de personnes arrêtée par le Préfet du Département et le Président de l'Agence Régionale de Santé (ARS). Enfin, en cas de non-résolution du litige, vous pourrez saisir la juridiction compétente.

- ***Personne de confiance***

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole. Vous retrouverez en annexe de ce livret la notice explicative sur la personne de confiance.

- ***L'engagement de la bientraitance, et la lutte contre la maltraitance***

(Chartes annexées à ce livret d'accueil)

Conformément à l'instruction ministérielle du 22 mars 2007 vous trouverez ci-après les coordonnées d'ALMA (association Allo maltraitance des personnes âgées) :

**ALMA 13 : 3977**

- ***La charte des droits et libertés de la personne accueillie et la charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante.***

(Chartes annexées à ce livret d'accueil)

L'ensemble du personnel d'AD SERVICES est recruté et sensibilisé à ces deux chartes. Nous vous garantissons ainsi un service dans le respect de vos droits et libertés les plus stricts dans :

- L'accueil sans discrimination aucune.

- Le choix des prestations et de leurs modalités d'exercice : chaque prestation vous sera entièrement individualisée.
- Le droit à l'intimité, au respect de la dignité, à l'exercice des droits civiques et à la confidentialité des informations personnelles.
- Le droit à l'information.
- Le droit à la renonciation des prestations.
- Le droit au respect des pratiques culturelles et religieuses.





### **Article 1<sup>e</sup>**

#### **Principe de non-discrimination**

*Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, des opinions et convictions, notamment politiques et religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement social ou médico-social.*

### **Article 2**

#### **Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté**

*La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.*

### **Article 3**

#### **Droit à l'information**

*La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandé ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.*

*La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.*

### **Article 4**

#### **Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne**



*Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :*

- 1. la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.*
- 2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement en veillant à sa compréhension.*
- 3. Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.  
Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou par le représentant légal auprès de l'établissement, du service, ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.  
La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.*

## **Article 5**

### **Droit à la renonciation**

*La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacité, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.*

## **Article 6**

### **Droit au respect des liens familiaux**

*La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.*

*Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités quotidiennes est favorisée.*

## **Article 7**

### **Droit à la protection**

*Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes*

*Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.*

## **Article 8**

### **Droit à l'autonomie**

*Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées.*

*Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.*

## **Article 9**

### **Principe de prévention et de soutien**

*Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.*

*Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.*

*Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adapté dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et conviction tant de la personne que de ses proches ou représentants.*

## **Article 10**

### **Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie**

*L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.*

## **Article 11**

### **Droit à la pratique religieuse**

*Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants de différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celle-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui, et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.*

## **Article 12**

### **Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

*Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.*



1. Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.
2. Donner à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.
3. Garantir à l'utilisateur d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.
4. Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.
5. S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.
6. Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.
7. Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie.
8. Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène de transports, etc.
9. Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.
10. Évaluer et prendre en compte la satisfaction des utilisateurs et de leur entourage Dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

