

# Bref

## LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME

### Une expérimentation dans le monde du travail

Écrire, lire, compter sont des nécessités pour agir et surtout évoluer dans le monde du travail. Nécessités dont sont conscients tous les acteurs des entreprises. Peu pourtant mettent en œuvre des actions visant le ré-apprentissage de ces savoirs de base, sans doute en raison des nombreuses difficultés qui ne manquent pas alors de surgir. Que faire en effet si l'on veut que le stagiaire puisse traverser avec succès ce qui, pour lui, constitue une période de forte déstabilisation identitaire ? Que faire pour que son désir d'apprendre puisse l'emporter sur sa peur, voire ses sentiments de honte et de culpabilité ? L'analyse d'une expérimentation menée dans ce domaine permet quelques réponses à ces interrogations. Elle porte aussi au jour des retombées concrètes tant pour l'entreprise que pour la personne, venant témoigner que les efforts déployés n'ont pas été vains.

La « lutte contre l'illettrisme » a longtemps été conduite par des associations caritatives ou militantes, sur un terrain essentiellement social et culturel. Depuis la fin des années 80, face aux transformations du marché du travail et à l'élévation de l'exigence en matière de savoirs de base – savoir lire, écrire, compter –, elle est aussi devenue une préoccupation économique dans le monde de l'entreprise. Les situations d'illettrisme sont en général identifiées lors des recrutements, des bilans de compétences ou encore des changements de poste. Dans ce dernier cas, elles empêchent bien souvent le salarié de tenir avec succès son nouveau poste, bloquant ainsi son évolution professionnelle, voire le fragilisant si la mobilité intervient dans le cadre d'un plan de licenciement. Les déficits en matière de savoirs de base sont source d'exclusion à court terme de certains postes de travail et d'un parcours promotionnel, voire à plus long terme de l'entreprise.

Une réponse en termes de formation s'impose pour réduire ce risque. Mais les acteurs de l'entreprise, tant du côté des directions que des comités d'entreprise, même lorsqu'ils sont conscients de cette nécessité, ont du mal à engager des actions, faute de savoir comment s'y prendre, et les présenter aux salariés sans les stigmatiser. Rares certes, des expérimentations ont pourtant été menées dans ce domaine. Tel est le cas du dispositif ECLOR, initié en 1999 par le réseau de travail temporaire ADIA en faveur de ses intérimaires (cf. encadré page 3). Ce dispositif a permis de proposer à une soixantaine d'intérimaires au total une action de formation visant le ré-apprentissage des savoirs de bases.

#### Dépasser un passé vécu douloureusement

Tous ces stagiaires avaient une histoire marquée par une scolarité écourtée, émaillée de scènes souvent traumatisantes. Leurs souvenirs scolaires étaient rares et généralement douloureux car réveillant beaucoup de regrets mais aussi un sentiment d'injustice et d'abandon : « *Quand on est jeune, on est bête, après on regrette* », « *Si les professeurs avaient été mieux... si j'avais eu une bonne famille* », « *Ils m'ont mis au fond de la classe... on ne s'occupait pas de moi* ». Mais plus encore, c'est la honte qui dominait très largement leur vécu. Honte subie lors du cursus scolaire : « *Devant le tableau noir, la sueur dégoulinait tellement j'avais honte* ». Honte ensuite de ne pas savoir ou faire ce que la société exige : « *Heureusement que ce n'est pas marqué sur notre front !* ». Honte enfin de ne pas pouvoir assumer leur rôle de père ou de mère comme ils le souhaiteraient, de ne pas pouvoir aider leurs enfants dans leur travail scolaire, de ne pouvoir leur lire une histoire ou encore leur laisser des « mots » sans faute sur la table de la cuisine : « *Le mot était sur la table et mes amis l'ont vu plein de fautes ! Pour moi... c'est la honte !* ».

Ces intérimaires étaient plutôt dans le repli, le renfermement, l'inhibition cognitive et affective. Ils n'avaient donc guère envie de s'exposer de nouveau, de tenter quoi que ce soit qui puisse constituer une nouvelle épreuve douloureuse, préférant parfois rejeter la « faute » sur les autres au prix d'un déni très fort de leurs propres lacunes. Ils tentaient de contourner les situations qui exigent l'utilisation de l'écrit ou de la lecture afin d'éviter d'exposer leurs difficultés au vu et au su de tous. Ainsi, un tel ne voulait à aucun prix quitter son poste de manutentionnaire. Tel autre réduisait ses relations à de simples contacts afin que ses collègues de travail n'aient pas l'occasion de « se mêler de ses affaires », préférant pour cette raison travailler de nuit. Ces attitudes défensives visaient à contenir des affects pénibles et à préserver à minima l'estime de soi. Mais elles avaient aussi pour effet d'éroder les savoirs de base que ces personnes avaient pu malgré tout acquérir lors de leur cursus scolaire, et ainsi de renforcer leur exclusion sociale et culturelle.

## La formation, une période de forte déstabilisation identitaire...

Avec l'entrée en formation s'ouvrait pour les intérimaires une période de forte déstabilisation identitaire puisqu'il leur fallait faire face non seulement à des difficultés matérielles liées à la réorganisation de leur vie quotidienne, mais aussi à la réactivation de sentiments pénibles liés à leur histoire. La déstabilisation, inhérente à tout processus d'apprentissage, était donc là de nature particulière et d'une ampleur plus importante. Ces intérimaires ont cependant accepté de faire un ré-apprentissage des savoirs de base parce que son intérêt semblait l'emporter sur les risques encourus. Pour certains, il devait permettre d'enrichir leur emploi. Pour d'autres, il répondait à une volonté d'élargir le champ des possibles professionnels. Pour d'autres enfin, il s'imposait car il n'était que le prélude d'une formation qualifiante et constituait une étape indispensable de leur professionnalisation. C'était en particulier le cas dans le cadre du dispositif Tremplin qui, au sein du projet ECLOR, impliquait une agence ADIA et l'entreprise Renault à Douai. Ce dispositif permettait à des agents de fabrication de bénéficier d'un temps de remise à niveau avant de s'inscrire dans une formation pouvant déboucher sur un contrat de qualification, un CAP puis une embauche. Le ré-apprentissage des savoirs de base répondait aussi à des enjeux plus personnels. Beaucoup d'intérimaires stagiaires comptaient en effet sur ce stage pour mieux se débrouiller dans leur vie quotidienne et aider leurs enfants dans leur cursus scolaire. En s'engageant dans la formation, ils tentaient de s'inscrire dans une logique subjective de réparation.

On comprend alors la nécessité de mettre en place un environnement formatif approprié. Tout devait être fait pour que les intérimaires ne rencontrent pas des difficultés matérielles insurmontables, financières ou de gestion du temps, qui auraient pu les démobiliser ou être source d'une fatigue contre-formative. Tout devait être fait pour qu'ils puissent trouver des points d'appui afin de pouvoir traverser cette période déstabilisante, pour que leur désir d'apprendre puisse l'emporter sur leur peur, et que le drame formatif – drame étant entendu au sens étymologique d'activité ré-agissant contre soi – trouve une issue positive.

### ... Qui nécessite que tout soit fait pour que le désir d'apprendre l'emporte sur la peur

Le pré-repérage des situations d'illettrisme a été réalisé par des permanents d'agences ADIA, formés pour ce faire (cf. encadré page ci-contre), mais aussi parfois par une personne travaillant, par exemple, au sein d'une agence locale pour l'Emploi ou d'une entreprise cliente du réseau d'intérim. En revanche, la présentation de la démarche ECLOR a été exclusivement prise en charge par des permanents des agences d'intérim.

Ceux-ci devaient faire preuve de délicatesse, de tact, soupeser chaque mot afin que l'intérimaire puisse reconnaître ses difficultés sans pour autant se sentir stigmatisé et se réfugier dans une posture de refus. Ils devaient aussi lui signifier que l'entrée en formation n'était en rien synonyme d'un retour à l'école, retour qui pouvait être vécu comme dévalorisant pour des adultes, voire réactiver des humiliations. Ils devaient enfin être clairs sur les raisons ayant conduit un réseau d'intérim à s'engager dans une telle expérimentation, inhabituelle dans ce type d'entreprise et qui ne relève pas de sa vocation traditionnelle. Ces différentes contraintes donnent la mesure de l'importance de la formation des permanents de l'agence d'intérim mais aussi de la relation de confiance mutuelle qu'ils avaient pu construire avec l'intérimaire.

Le pré-repérage réalisé, l'argent a été un enjeu majeur qui a souvent conduit les intérimaires à accepter d'entrer dans le stage. Une heure de formation était en effet rémunérée au même niveau qu'une heure de mission. Ils pouvaient donc maintenir leur revenu, voire l'augmenter s'ils étaient amenés à réaliser des heures supplémentaires : « *Je n'aurais pas accepté une formation non rémunérée* », « *J'étais plus apaisée car il y avait quand même une entrée d'argent* ! ». Ce défraiement a tantôt conditionné, tantôt dynamisé leur engagement pour des raisons matérielles mais aussi symboliques car il constituait aussi une forme de reconnaissance de leurs efforts : « *Je ne pensais pas que ça allait être payé... C'est motivant* ! ».

Plusieurs points de tension, liés au mode d'organisation de la formation, ont par ailleurs dû être dépassés pour que la démarche ECLOR puisse prendre concrètement forme. Le premier portait sur la gestion du temps. L'entreprise cliente devait en effet libérer l'intérimaire stagiaire d'une partie de son temps de travail pour qu'il puisse se former. À défaut de libérer ce temps, certaines ont fourni en avance les plannings des stagiaires ou ont réaménagé leur temps de travail. L'espace de négociation a été plus ou moins ouvert mais il a toujours été limité par des impératifs économiques. L'engagement de l'intérimaire était accepté mais ne devait pas nuire à la productivité, entraver la réalisation de la tâche. Sans doute s'est-il heurté aussi à d'autres limites moins énonçables. Les entreprises clientes ont pu parfois craindre qu'une telle démarche ne porte atteinte à leur image toute entière tournée vers la maîtrise, la compétence, la performance.

Lors de la première phase de l'expérimentation ECLOR, des stagiaires avaient été sollicités pour effectuer une mission et ne l'avaient pas refusée craignant de rompre leur relation avec l'agence d'intérim. Cette interruption impromptue du stage les avait parfois démobilisés, parfois même conduits à abandonner la formation. Dans la deuxième phase de l'expérimentation, un tel cas de figure ne s'est pas reproduit car les entreprises clientes ont été invitées à coopérer, mais aussi par-

### L'entrée en formation, témoignages

« Ça pourrait m'aider à mieux parler dans mon travail... »

« Je n'ai pas besoin de lire dans mon travail mais ça pourrait m'arriver ! »

« Il me faut un CAP pour entrer chez Renault. C'est ce qui va me sauver ! »

« C'est pour savoir remplir les papiers ! »

« Mon fils va rentrer à l'école, ça me motive ! »

Agefos-PME • Fonds d'assurance formation des salariés des petites et moyennes entreprises.

CDI • Contrat à durée indéterminée.

CIF • Congé individuel de formation.

CQP • Certificat de qualification professionnelle.

CRI • Centre de ressources illettrisme.

DGEFP • Délégation générale à l'Emploi et à la Formation professionnelle du ministère de l'Emploi.

EBAI • Entretien bilan action intérimaires.

ECLOR • Écrire, compter, lire, s'organiser pour rebondir.

PACA • Provence-Alpes-Côte d'Azur.

## Accompagnement d'une action expérimentale de lutte contre l'illettrisme

En 1999 et 2000, l'entreprise ADIA, quatrième réseau français de travail temporaire, a conduit une première action expérimentale de lutte contre l'illettrisme sur la région PACA en faveur de ses intérimaires en leur proposant une formation d'une durée moyenne de 300 heures. En réponse à une sollicitation du Centre de ressources illettrisme (CRI) de cette région, le Céreq a contribué à l'accompagnement de cette action au travers d'une démarche privilégiant la construction, avec les stagiaires, de récits de vie. De 2002 à 2004, ADIA s'est engagé, avec l'appui des CRI Île-de-France et le soutien financier de la DGEFP et de l'Agefos-PME, dans une deuxième phase d'expérimentation intitulée ECLOR (Écrire, compter, lire, s'organiser pour rebondir) portant cette fois sur plusieurs Directions opérationnelles de son réseau.

Toutes les étapes du dispositif ont été prises en charge par le Service ressources humaines Intérimaire (SRH Intérimaire) d'ADIA. Après une campagne d'information auprès de l'ensemble des agences du réseau, il a mené une enquête pour identifier celles souhaitant s'impliquer dans le dispositif. Il a par ailleurs mis en place deux stages visant à former les permanents de ces agences. Le premier concernait le pré-repérage de l'illettrisme et a été réalisé par les CRI Île-de-France. Le second, réalisé par SRH Intérimaire lui-même, portait sur l'entretien bilan action intérimaires (EBAI). Cet entretien est un outil permettant la réalisation d'un bilan des compétences des intérimaires et l'élaboration d'une réflexion sur leur projet professionnel. Il peut cependant permettre l'établissement d'un pré-diagnostic des difficultés en matière de savoirs de base. Le SRH Intérimaire a enfin sélectionné les organismes de formation susceptibles de former des intérimaires au ré-apprentissage de ces savoirs de base. Cette deuxième expérimentation a concerné 46 intérimaires dans onze agences pour un total de 9 906 heures de formation.

Elle a également bénéficié de l'accompagnement du Céreq qui, pour ce faire, a réalisé 40 entretiens auprès des divers acteurs du dispositif ECLOR : directeurs et conseillers en recrutement d'agences ADIA, responsables d'entreprises clientes des agences, coordonnateurs et formateurs des organismes de formation et, enfin, intérimaires stagiaires dont certains propos viennent illustrer ce *Bref*. L'expertise du Céreq portait sur neuf sites : deux à Châtellerauld et Douai, un à Bron, Chalon-sur-Saône, Saint-Nazaire, Marseille et Meaux. Elle visait à mieux comprendre l'ensemble de la situation formative et en particulier à analyser ce qui permettait l'engagement formatif ou, au contraire, lui faisait obstacle dans les différentes phases et dimensions du dispositif : pré-repérage des intérimaires en situation d'illettrisme, mode de présentation de la démarche, négociation avec l'entreprise cliente, rémunération, articulation entre les missions d'intérim et la formation, modes d'apprentissage, principe de l'individualisation pédagogique...

■ Le rapport final de cette opération d'accompagnement est disponible sur le site internet du Céreq, [www.cereq.fr](http://www.cereq.fr), rubrique « Nos collections » :

*Une action nationale de lutte contre l'illettrisme : l'expérimentation ECLOR*, P. Roche, Net.Doc, n° 17, août 2005.

ce que la quasi-totalité des stagiaires travaillaient de longue date pour leur agence d'intérim et, de surcroît, en mission longue. Ils ont en revanche été contraints de se former tout en travaillant, ce au prix d'une fatigue pouvant altérer fortement leurs capacités d'apprentissage. Mais dans la plupart des cas, ce mode d'organisation n'a pas contrarié leur disponibilité. Le plaisir qu'ils éprouvaient à participer à la formation, à acquérir des savoirs, à constater l'augmentation de leurs capacités d'action sur le monde et leur propre transformation, le sens qu'ils pouvaient lui donner, les projets qu'elle autorisait leur permettaient de faire face à des rythmes quotidiens parfois effrénés et de dépasser la fatigue : « *Le matin, c'est dur. C'est lever à 3 heures 30, au boulot à 4 heures 20. De midi à 2 heures souvent je mange dans ma voiture, puis je suis ici [en formation] jusqu'à 17 heures. Après, il faut que j'aille chercher mes enfants à la garderie... C'est quand même de bonnes journées !* », « *J'ai tellement plaisir à y aller que je ne peux pas dire que ça me pèse...* », « *On peut être fatigué mais on a tellement conscience de l'importance que ça a...* ».

Le second point de tension concernait l'obtention de documents internes à l'entreprise cliente, tels des fiches de travaux, des fiches d'utilisation de machines, des consignes de sécurité ou bons de suivi des stocks, afin de les inscrire dans une perspective pédagogique. Ces documents ont parfois donné lieu à une négociation difficile, dans quelques cas infructueuse, les entreprises clientes n'ayant généralement pas d'autre attente vis-à-vis de l'agence d'intérim que la fourniture d'une main-d'œuvre. Par ailleurs, les intérimaires stagiaires ne souhaitaient pas toujours qu'une telle démarche soit effectuée, par crainte d'être stigmatisés sur leur lieu de travail. L'obtention de ces documents a été plus aisée lorsque la formation était réalisée à l'initiative de l'entreprise cliente car généralement, dans ce cas, la capacité à lire et comprendre des documents professionnels conditionnait la poursuite d'un processus de professionnalisation, voire d'intégration, des intérimaires stagiaires au sein de l'entreprise.

### Un ré-apprentissage aux étayages multiples

Lorsqu'ils ont pu être obtenus, les documents internes aux entreprises clientes ont été intégrés dans une banque d'outils qui constituait l'un des éléments majeurs du dispositif. Cette banque d'outils a été constituée à partir de documents propres au réseau d'intérim tels des contrats d'intérim, des feuilles de décompte d'heures ou encore le livret d'accueil des intérimaires, ainsi que de documents administratifs plus généraux comme des certificats de travail ou des bulletins de paie. Ces éléments ont été sélectionnés en fonction de leur utilité pratique dans la vie quotidienne mais aussi de leur intérêt pédagogique et de leur caractère attrayant. Ils ont ensuite été soumis aux organismes

de formation qui collectivement, dans le cadre de regroupements de formateurs, ont travaillé à leur didactisation. La banque d'outils ainsi constituée a été utilisée comme support pédagogique sur l'ensemble des sites de formation.

Au-delà des dimensions technique et cognitive, l'acte d'apprendre implique un investissement psychique intensif. De fait, il met à mal tout discours qui se voudrait de maîtrise, impose modestie et humilité aux formateurs. Mais que la pédagogie ne puisse pas tout ne signifie pas qu'elle ne puisse rien, que ceux qui la font vivre soient obligés, notamment lorsqu'ils devinent des causes affectives dans les difficultés éprouvées par les apprenants, de passer le relais à des psychologues ou psycha-

nalystes. De ce point de vue, les pédagogies et les formes d'accompagnement mises en œuvre par les organismes de formation ont sans doute fortement contribué aux succès de la démarche ECLOR. Individualisation pédagogique, respect du rythme du stagiaire tout en assurant son intégration dans un collectif de pairs, démystification du savoir et du rapport entre apprenant et formateur, relativisation de la conception instrumentale du savoir, attention soutenue de la part des formateurs ont en effet constitué autant de points d'appui permettant aux stagiaires de vivre leur peur avec beaucoup moins de culpabilité ou de honte, voire de la transformer en force dynamisante de leur apprentissage. Des points d'appui qui ont pu étayer le désir d'apprendre des stagiaires, ce que l'un d'entre eux exprime en ces termes : « Avec quelqu'un qui est à l'écoute, tout fleurit ! ».

### Des retombées professionnelles, sociales et personnelles

Les difficultés rencontrées lors de la mise en place de ce projet peuvent prêter à découragement. Dans la pratique, il n'est en effet guère aisé de réunir toutes les conditions de l'engagement des intérimaires. Rien n'est jamais acquis en raison de la fragilité, de la réversibilité et de l'imprévisibilité qui caractérisent les processus en jeu. Les retombées concrètes de cette expérimentation témoignent cependant que les efforts déployés n'ont pas été vains.

La meilleure maîtrise des savoirs de base a souvent entraîné une montée en compétences sur le poste de travail. Aujourd'hui, tel intérimaire n'hésite plus à écrire sur le cahier de relève devant son chef. Tel autre s'exprime mieux et est à même d'aider plus concrètement les clients. Il semble que la quasi-totalité des stagiaires aient gagné en confiance, en estime de soi, fassent preuve d'une plus grande ouverture et réactivité. La formation a parfois ouvert la possibilité de s'inscrire dans un processus de professionnalisation. C'est le cas notamment lorsque les intérimaires ont ensuite réalisé une formation qualifiante débouchant sur un CAP ou un CQP. Le dispositif Tremplin mis en place avec Renault a été, de ce point de vue, exemplaire en ce qu'il a permis d'articuler formation, meilleure maîtrise des savoirs de base, contrat de qualification, CAP et embauche. On peut également citer le cas d'une intérimaire, opératrice dans l'agro-alimentaire qui, à la suite de d'ECLOR, a pu monter un dossier CIF afin d'intégrer une formation visant un CQP d'« ajusteuse monteuse cellules d'avion ». Armée de ce certificat, elle travaille aujourd'hui dans le secteur de l'aérospatiale.

Mais c'est aussi à l'aune de la vie quotidienne que l'on peut évaluer cette formation. Ce qui était problématique l'est moins, voire devient routinier : écrire une adresse, libeller un chèque, faire un courrier administratif... Aujourd'hui, les personnes subissent moins leur passé, et leur futur

est désormais moins un éternel recommencement qu'un champ de possibles ouvert : permis de conduire, missions régulières, diplôme ou encore CDI. Pour beaucoup, la formation semble avoir été un lieu de transmutation de la souffrance en plaisir, de transformation de la honte et des humiliations subies à l'école puis dans la vie quotidienne en fierté de pouvoir désormais faire : « J'ai une fierté de faire mes multiplications ou mes divisions à la main... J'ai plaisir à faire ça maintenant alors qu'avant j'aurais eu trop honte de montrer à mes enfants mes difficultés ».

Au terme de la formation, la plupart des stagiaires ont finalement construit un autre rapport à eux-mêmes : « Avant, je voulais écrire comme ma femme. Maintenant, j'ai pris mon écriture, et quelque part ma personnalité ! ». Le fait que, pour rendre compte des transformations d'un stagiaire, le terme de « métamorphose » soit utilisé par son entourage témoigne de la profondeur des processus en jeu et de leur forte visibilité sociale. D'autres retombées, sans doute plus difficiles à observer, n'en sont pas moins décisives. « Ça peut paraître ridicule mais pour moi, c'est énorme ! » : de tels témoignages montrent en effet qu'un acte qui apparaît comme un simple progrès à un observateur extérieur peut, pour le stagiaire, faire rupture, constituer un véritable bouleversement et initier une réorientation de toute son activité.

La nature des processus à l'œuvre dans un tel parcours de ré-apprentissage des savoirs de base n'en invite pas moins à la prudence et la modestie. Chaque stagiaire nécessite une attention soutenue, un accompagnement étroit et une grande réactivité de la part de l'ensemble des acteurs. Le réseau ADIA a décidé de pérenniser le dispositif ECLOR mais il préfère limiter à une dizaine le nombre de nouveaux stagiaires chaque année. Un tel objectif reste ambitieux et ne pourra être tenu que si le réseau continue à préparer ses permanents au pré-repérage de l'illettrisme et à la présentation du dispositif ECLOR. Le réseau a donc prévu d'intégrer cette préparation à son plan de formation et d'en informer tous les nouveaux permanents lors du stage d'accueil. Il souhaite aussi, en prenant appui sur divers supports comme des plaquettes, des récits de vie ou encore des films, conduire un travail d'information auprès de ses entreprises clientes afin que ces dernières puissent être mieux intégrées à la gestion et au suivi du parcours de formation des intérimaires, voire engagent une telle démarche pour leurs propres salariés. Ce travail d'information n'est pas une simple mise en valeur de la démarche ECLOR. Il constitue en fait une étape indispensable à sa pérennisation. Le dispositif bénéficiera en effet ainsi d'un gain de légitimité susceptible d'éveiller l'intérêt des entreprises clientes et de favoriser leur implication au sein du dispositif voire, plus largement, dans la lutte contre l'illettrisme.

Pierre Roche (Céreq).

### À lire également

- *Illettrisme et monde du travail*, Ch. El Hajek (coord.), ministère de l'Emploi et de la Solidarité- Groupe permanent de lutte contre l'illettrisme, La Documentation française, 2000.
- *L'entreprise face à l'illettrisme. Les enjeux de la formation*, B. Hess Benoît, Anthropos, 1997.
- *Illettrisme et entreprise*, E. Charlon, M. Lannoy, V. Robert, A.-M. Sharma, LASTREE, université de Lille, 1991.

### À consulter sur internet

- Réseau ADIA : [www.adia.fr](http://www.adia.fr)
- Agence nationale de lutte contre l'illettrisme : [www.anlci.fr](http://www.anlci.fr)

ISSN - 0758 1858

Céreq

Direction de la publication : Hugues Bertrand. Rédaction : Isabelle Bonal. Commission paritaire n° 1063 ADEP. Reproduction autorisée à condition expresse de mentionner la source. Dépôt légal n° 49-459.

Centre d'études et de recherches sur les qualifications

10, place de la Joliette, BP 21321, 13567 Marseille cedex 02. Tél. 04 91 13 28 28. Fax 04 91 13 28 80.

<http://www.cereq.fr>

Imprimé par le Céreq