

Dossier
**L'office mise
sur le numérique**

PAGES 2 À 5

CLAMART HABITAT MISE SUR LE NUMÉRIQUE

Depuis quelques années déjà, l'office a entamé sa transformation digitale et introduit les nouvelles technologies au service de la satisfaction des locataires et de ses performances internes.



La stratégie retenue a consisté à sélectionner des solutions innovantes mais éprouvées, au meilleur coût, notamment à travers un partenariat avec d'autres bailleurs associés au sein d'un groupement. Sur le long terme, c'est l'acculturation des équipes au numérique qui est recherchée, pour rendre l'office globalement plus agile, et en capacité de développer des applications efficaces dans une logique d'innovation maîtrisée.

La crise sanitaire a quelquefois accéléré la mise en œuvre de certaines solutions, comme les réunions en visioconférence avec les partenaires, mais aussi avec les locataires, pour une présentation par exemple. Aujourd'hui Clamart Habitat se trouve ainsi « dans la course » en termes de digitalisation, ce qui lui permet de proposer une gamme complète et moderne de prestations de qualité.

Peut-être peut-on situer le début de la transformation en 2012, lorsque sont modernisés les accès à la télévision pour les résidences de La Plaine et Trivaux, permettant la fin des antennes paraboliques, auparavant nécessaires pour recevoir la télévision par satellite.

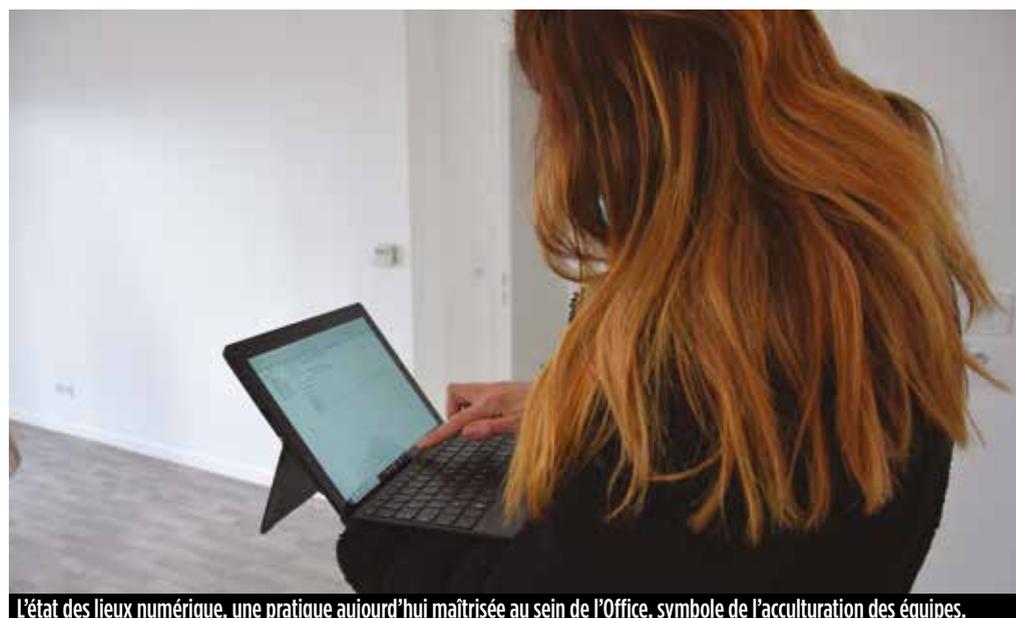
2013, LES INITIATIVES S'ENCHAÎNENT

En 2013, TRACY, une application mobile destinée à favoriser le traitement des demandes des locataires par les gardiens est mise en

place. Avec Tracy, chaque gardien peut saisir la demande du locataire, prendre un rendez-vous pour une intervention d'un dépanneur ou informer en temps réel le locataire du suivi de sa demande. L'application fonctionne sur smartphone et est assez novatrice dans le secteur du logement social, au point d'être présentée lors d'une « journée informatique du logement social », devant 150 responsables de différents bailleurs sociaux.

C'est aussi à cette période que Clamart

Habitat participe au développement de la fibre optique pour équiper les immeubles dont il est propriétaire, et que sont mis en service les premiers compteurs d'eau permettant la télérelève des consommations. Cette innovation permettra aux locataires de bénéficier d'une facturation mensuelle et non plus trimestrielle. Elle a été choisie en accord avec les associations de locataires, pour des charges sensiblement équivalentes aux relevés manuels.



L'état des lieux numérique, une pratique aujourd'hui maîtrisée au sein de l'Office, symbole de l'acculturation des équipes.



Dès 2016, les premières caméras de vidéo-protection étaient installées.

2016, LE TOURNANT

2016 marque un moment essentiel dans la stratégie numérique de Clamart Habitat. L'office développe la vidéoprotection (voir encadré) et décide de rejoindre le Groupement d'intérêt économique (GIE) ACG-Synergies.

Cette adhésion apporte des avancées très significatives, de 2016 à 2017 :

- La mise en place de la suite logicielle ARAVIS, qui vient avantageusement remplacer HESTIA, mais aussi TRACY, en 2021, par un module complet de suivi d'affaires.
- La mise en place d'un système de cotation de la demande de logement, ou « scoring », à la fois plus équitable et plus transparent pour l'attribution des logements.
- La possibilité d'être partie prenante dans le développement des solutions logicielles et applications du groupement.
- L'évolution du logiciel métier vers une interface web et des applicatifs en mobilité.
- La possibilité d'offrir un espace locataire en ligne.

A noter qu'en 2017, Clamart Habitat est classé premier bailleur social pour sa qualité de service en Ile-de-France avec un taux global de satisfaction de 95%.

En 2018, une autre étape est franchie avec l'installation de répartiteurs de frais de chauffage numériques. Ceux-ci permettent une facturation plus juste en fonction de la consommation de chacun.

UN GIE ÇA SERT À QUOI ?

L'union apporte souvent une force de frappe et une qualité de réflexion accrues ! C'est dans cet esprit que Clamart Habitat rejoint le GIE ACG-Synergies en 2016. Ce groupement créé le 25 janvier 1971 réunit aujourd'hui 38 bailleurs exerçant dans toute la France. Les experts en logement et informatique qui le composent développent des solutions efficaces pour faciliter la vie des locataires qu'ils sont amenés à gérer. Au sein de cette structure, les représentants de Clamart Habitat ont fortement milité pour la création d'un espace locataire en ligne ainsi que pour le développement d'un suivi d'affaires sur téléphone mobile et tablettes. ●



Jean-Didier Berger,
président
de Clamart
Habitat

Quelle est la politique de loyers pour 2021 ?

■ Dans un secteur comme le nôtre, celui du logement social, nous ne devons pas perdre de vue notre mission première, offrir des solutions de logements abordables aux publics qui n'ont pas les moyens de se loger dans le secteur privé.

Or cette année, les locataires de Clamart Habitat ont particulièrement souffert des conséquences de la crise sanitaire, qui a systématiquement mis à mal le budget familial. Dès lors, nous nous devons de tout mettre en œuvre pour les soutenir financièrement.

C'est pourquoi, pour la 6^e année consécutive, le conseil d'administration de l'Office a voté le gel des loyers pour l'année 2021. ■■

C'est une diminution de ressources pour l'Office, est-ce à dire que des prestations seront en baisse ?

■ Bien au contraire. Ce geste de solidarité a un coût, mais il est rendu possible par l'engagement permanent des équipes de Clamart Habitat, qui travaillent et innovent au quotidien, tant pour la gestion que pour la qualité de service.

Dans le même esprit, nous parvenons à maintenir notre programme d'action et nos investissements dans les domaines de la maintenance et de la réhabilitation.

C'est l'occasion d'ailleurs de souligner que nos locataires reconnaissent ces efforts puisque lors de la dernière enquête de satisfaction (cf. page 6), dans un contexte de baisse générale pour tous les bailleurs sociaux, sur 40 bailleurs testés en Ile-de-France, Clamart Habitat est le deuxième en termes de satisfaction globale, avec 89% de locataires satisfaits. ■■



Nouveaux contrôles d'accès

La même année, le numéro d'appel unique 01 46 45 35 40 est mis en place. Il s'appuie sur la numérisation de la téléphonie au possibilités vastes et qui prouvera pleinement son efficacité pendant la pandémie. Il s'accompagne de la création d'un service clientèle spécifique qui doit mieux répondre aux demandes des locataires. Les efforts entrepris par Clamart Habitat se poursuivent. Autre moment important, en 2020, le contrôle d'accès a vu le jour. Prochainement une agence virtuelle (espace locataire en ligne) sera créée. Celle-ci devrait être effective pour tous les locataires.

DES IDÉES POUR DEMAIN

Ce sera incontestablement la grande avancée numérique de 2021. Clamart Habitat va mettre en ligne son agence virtuelle d'ici la fin de l'année. Très facile à utiliser puisqu'il suffira au locataire de se créer un compte et un mot de passe, disponible 24 heures sur 24 et sept jours sur sept. Elle permettra à tous les locataires de déposer des demandes en cas de panne, dysfonctionnement, besoin de documents... et de suivre ces dernières. Elle leur offrira aussi la possibilité de payer leur loyer en ligne, de privilégier le prélèvement

automatique, de consulter leurs factures et décomptes de charges passés, d'accéder à leur bail ou encore de demander des quittances. Cette véritable agence virtuelle leur permettra aussi de demander à être rappelé s'ils préfèrent parler en direct à un interlocuteur.

DES AVANTAGES CERTAINS

Cette agence virtuelle en ligne améliorera beaucoup le quotidien des locataires. Ils seront non seulement assurés de la continuité du service mais constateront aussi une amélioration de celui-ci. Ainsi, ils recevront des informations sur les

travaux à venir dans leur résidence et pourront plus facilement communiquer avec Clamart Habitat. Ils auront aussi la possibilité de répondre aux enquêtes en ligne. L'agence virtuelle présente également un avantage écologique. S'ils le souhaitent, comme les locataires pourront consulter leurs documents grâce à leur smartphone, une tablette ou un ordinateur, ils n'auront plus besoin de leur version papier et participeront ainsi aux efforts écologiques nécessaires pour préserver notre futur. Par ailleurs, l'agence virtuelle permettra à Clamart Habitat d'être plus efficace et réactif dans le traitement des demandes. ●●●

21

caméras et dispositifs de vidéoprotection assurent la tranquillité et la sécurité des locataires de Clamart Habitat. La technologie numérique permet à la fois des vitesses de transferts élevées sur l'ensemble du réseau ainsi qu'un stockage et une indexation des images précieuses en cas d'incident.

CLAMART HABITAT SAIT S'ADAPTER

En mars 2020, face à la situation sanitaire liée à la COVID-19, le gouvernement décide d'imposer le confinement aux Français. Cette situation inédite n'est pas sans poser de nombreux problèmes. Pour y remédier et maintenir le lien avec ses locataires, Clamart Habitat décide de mettre plusieurs mesures en place. Afin de pouvoir répondre à toutes les demandes, 45 collaborateurs sont mis en télétravail. De nombreux développements informatiques sont également créés (installation de logiciels, amélioration de l'accès aux informations...) pour pouvoir gérer tous les dossiers et une salle de visioconférence est spécialement aménagée. Le premier confinement terminé, Clamart Habitat a poursuivi cette dynamique numérique en améliorant ses outils informatiques et le suivi d'affaires numérique.



AMÉLIORER LA SÉCURITÉ



Afin de protéger les habitants occupant les logements de Clamart Habitat, l'office a rapidement mis en place la vidéo protection. En concertation avec les habitants, de nombreuses caméras ont été installées en 2016. Cette année-là, le quartier de la Plaine en accueil 7 et le quartier Trivaux voit la mise en place de 4 caméras. Depuis, en partenariat avec la police municipale, les forces de l'ordre et la municipalité, 10 dispositifs de vidéoprotections intégrant une à plusieurs caméras supplémentaires ont été déployés dans des parkings, parties communes et espaces extérieurs. Leur maillage permet de limiter des nuisances telles que la délinquance, les atteintes à la sécurité... ●

LE NUMÉRIQUE AU QUOTIDIEN

Grâce aux nouvelles technologies, de plus en plus de locataires de Clamart Habitat bénéficient de nouveaux services. Depuis peu, certains d'entre eux peuvent profiter du contrôle d'accès et d'état des lieux numériques.

Imaginez que vous puissiez savoir immédiatement qui sonne à votre porte même si vous vous trouvez à des centaines de kilomètres ! C'est désormais possible pour plus d'une centaine de locataires de Clamart Habitat. Au cours du dernier trimestre 2020, l'office a en effet procédé à un test grandeur nature dans les immeubles M24, M25, P3, M5 qui se situent à La Plaine et au 11 rue des Carnets pour vérifier que les habitants appréciaient le Portaphone, un système d'ouverture de porte à distance lorsqu'on sonne chez eux. Les résultats s'étant avérés plus que positifs, le système a été maintenu. Il sera déployé dans l'ensemble des résidences de Clamart Habitat au fil des remplacements des interphones.

UN SYSTÈME TRÈS PRATIQUE

Le portaphone fonctionne très simplement. Lorsque quelqu'un sonne à l'interphone, la personne concernée reçoit un appel sur son portable. Elle peut le prendre en visio, ce qui lui permet d'effectuer une capture d'écran, en appel classique ou décider de ne pas répondre. Ainsi, le locataire est libre d'ouvrir la porte sans aucun risque. Autre avantage, les personnes alitées ou à mobilité réduite

n'ont plus besoin de se déplacer pour savoir qui sonne à leur interphone.

DES ÉTATS DES LIEUX PLUS EFFICACES

Parallèlement à la mise en place du Portaphone, Clamart Habitat a aussi modifié sa procédure pour les états des lieux. Désormais, le collaborateur de l'office se déplace avec une tablette sur laquelle il a préparé le formulaire. Outre un gain de temps, cela permet aussi de modifier immédiatement et sans rature l'état des lieux en cas de mauvaise saisie. A la fin, un exemplaire papier est imprimé et remis au locataire sortant ou entrant. ●●●

VIRGINIE BERTHEAU



J'ai trouvé ce processus pour l'état des lieux très bien. Ce ne sont pas des feuilles sur lesquelles on met des croix. C'est donc très pratique. C'est aussi très rapide et nous n'avons pas eu besoin de rester longtemps dans l'appartement.

98%

des locataires entrants se disent satisfaits des conditions de réalisation de l'état des lieux et de signature du bail d'après une étude effectuée en décembre 2020.

AMINA OULEBSIR

Nous avons fait l'état des lieux numérique le 29 décembre 2020 pour nous installer rue du Président Roosevelt. Cela s'est très bien passé car il n'y a pas eu de bug informatique. C'était rapide et efficace. Je trouve l'idée intéressante car cela évite d'avoir des papiers. Le format dématérialisé est plus pratique et moins encombrant. Ce n'est pas stressant et c'est dans l'air du temps. Cela permet aussi d'avoir une visibilité immédiate sur ce qui est fait. Tous mes documents sont dématérialisés, donc j'apprécie cet état des lieux numérique.

APL, NOUVEAU MODE DE CALCUL

Le 1^{er} janvier 2021, le calcul des Aides Personnelles au Logement a changé, pour évoluer vers un calcul « en temps réel » permettant de mieux prendre en compte les situations des allocataires.

UN SEUL CHANGEMENT

Les ressources prises en compte pour calculer les APL sont désormais celles des 12 derniers mois connus. Elles seront actualisées de manière automatique tous les trois mois afin de s'adapter plus rapidement à la réalité de la situation des ménages.

CE QUI NE CHANGE PAS

Toute personne dont la situation (ressources, loyer, composition familiale...) n'a pas changé depuis deux ans ne connaîtra pas d'évolution concernant ses aides. Le mode de calcul, les critères d'éligibilité et les barèmes restent identiques.

CHANGEMENT D'ADRESSE POSTALE POUR LES ALLOCATAIRES DE LA CAF

Depuis le 1^{er} juillet 2020, la nouvelle adresse postale à utiliser par le public pour envoyer ses courriers à la Caf des Hauts-de-Seine est la suivante : Caf des Hauts-de-Seine, 70-88 rue Paul Lescop, 92023 Nanterre Cedex. ●●●

SATISFACTION DES LOCATAIRES, LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE TRIENNALE

Les résultats de la grande enquête triennale diligentée par l'AORIF permettent à Clamart Habitat de suivre finement le degré et la nature de la satisfaction de ses locataires, et de se situer par rapport aux autres bailleurs d'Ile-de-France.

La 6^e vague de la mesure triennale de la satisfaction des locataires menée par l'AORIF (40 bailleurs, 405 000 logements, environ 50 000 locataires interrogés, dont 500 locataires de Clamart Habitat) s'est déroulée de septembre à novembre 2020 pour le recueil des opinions.



CLAMART HABITAT, UNE SATISFACTION QUI RESTE SUPÉRIEURE À LA MOYENNE

2^e pour la satisfaction globale,
2^e pour le fonctionnement des équipements des parties communes,
1^{er} pour la propreté des espaces extérieurs,
3^e pour l'info et la com,
3^e pour les conditions d'entrée.
5 fois sur le podium (1 fois 1^{er}, 2 fois 2^e et 2 fois 3^e).
Classé dans les 10 premiers 12 fois sur 14.



Les meilleurs scores de satisfaction à Clamart Habitat.

Comme c'est le cas pour la moyenne des bailleurs en Ile-de-France, le taux de satisfaction affiché par les locataires de Clamart Habitat est à la baisse en 2020, mais reste sensiblement supérieur à celui qui est constaté, en moyenne, chez les autres bailleurs d'Ile-de-France.

Afin de rester dans le peloton de tête des bailleurs sociaux, Clamart Habitat analyse dans le détail les éventuelles sources de moindre satisfaction en 2020. Deux domaines ont été plus particulièrement identifiés pour construire des plans d'amélioration : le traitement des demandes et le fonctionnement des équipements.

LA QUALITÉ DU LOGEMENT RESTE GLOBALEMENT UN MOTIF DE GRANDE SATISFACTION

Le logement est très apprécié d'un point de vue général (82%). Dans le détail, on constate toutefois que le fonctionnement des équipements l'est moins (62%). A noter que cette étude a été réalisée alors que tous les nouveaux équipements, comme les portiers vidéo, n'étaient pas encore installés

chez bon nombre de personnes interrogées. De plus, quelques critiques concernent le fonctionnement du chauffage. Sur ce point, nous publions dans ce numéro de CH magazine, une liste de conseils pour aider chacun à profiter au mieux d'un système de chauffage collectif, qui présente des caractéristiques spécifiques.

TRAITEMENT DES DEMANDES, LE CONTACT HUMAIN AVANT TOUT

Plus de 9 locataires sur 10 (92%) savent à qui s'adresser pour faire une demande, et plus de 8 sur 10 trouvent que faire une demande est facile (84%). C'est le contact humain qui génère la plus grande satisfaction : la qualité des contacts avec le gardien et l'accueil unique sont appréciés par plus de 9 locataires sur 10 (91% de locataires satisfaits). Les échanges téléphoniques, mode de contact le plus utilisé, sont quant à eux appréciés par 89% des locataires.

Les échanges sans contact humain direct (email,

courrier) sont moins appréciés : 71% des locataires apprécient les échanges par email, et 65% soulignent la qualité des échanges par courrier.

52% des locataires ont fait une réclamation au cours des 12 derniers mois (39% en 2017), dont 38% pour un problème technique

C'est le traitement de la demande lui-même qui doit s'améliorer : 1 locataire sur 3 en est insatisfait de l'absence de réponse, ce qui est aussi la principale attente évoquée spontanément par les locataires.

DES ACTIONS ANTI COVID TRÈS APPRÉCIÉES

9 locataires sur 10 (90%) sont satisfaits des actions mises en place par Clamart Habitat pour assurer la continuité du service malgré les contraintes de la crise sanitaire.

Parmi les répondants non satisfaits de ces actions, l'entretien et la propreté de la résidence sont les principales faiblesses perçues mais l'office travaille à y remédier. ●●●

LES ARCADES, UNE RÉHABILITATION AMBITIEUSE AU CŒUR DE CLAMART

La nécessaire remise aux normes de bâtiments anciens peut représenter une opportunité pour créer un lieu de vie moderne et agréable, comme dans le cas de la Résidence des Arcades à Clamart, qui date de 1984 et va connaître une rénovation complète.



Un projet qui embellira le quartier et améliorera l'attractivité des commerces.



Au fil du temps, les bâtiments se sont dégradés et la galerie commerçante a perdu en attractivité.

Le constat s'impose au promeneur, à proximité du centre culturel, du marché du Trosy et du futur Monoprix, la Résidence des Arcades ne correspond plus aux normes architecturales et urbanistiques d'aujourd'hui. Qui plus est, les locaux sont énergivores et donc incompatibles avec les exigences du PCAET (Plan Climat Air Energies Territorial). Clamart Habitat et la municipalité ont donc élaboré un projet de rénovation en étroite concertation avec les principaux intéressés, locataires et commerçants.

CONCERTATION ET RÉFLEXION EN AMONT

La démarche a débuté en 2015, par un échange avec les parties concernées sur la vocation du lieu et, en parallèle, une réflexion sur les aspects esthétiques des bâtiments eux-mêmes, mais aussi de leur bonne intégration dans le quartier.

Le projet a pris forme et donné lieu à des présentations débats avec les locataires et les commerçants, jusqu'en 2020. Il s'agissait d'un exposé (situation actuelle, projet, réalisation des travaux) suivi d'une séance de questions-réponses.

Les locataires de Clamart Habitat ont ainsi pu valider le fait que les interventions à l'intérieur des appartements seront limitées à la prise de mesure des fenêtres et à leur chan-

gement ou à la pose de petits bois. Des interventions auront lieu également par l'extérieur, sur les terrasses et balcons.

Le projet prévoit une amélioration de la performance énergétique de chaque bâtiment et le traitement de tous les désordres, comme les fuites au plafond signalées par certains occupants.

10 MOIS DE TRAVAUX

La préparation de chantier a eu lieu, la phase 1, ravalements et travaux sur la façade avant, a démarré, et la phase 2, sur la façade arrière, débutera au second semestre. Il sera demandé aux occupants de libérer balcons et terrasses de tout encombrement pour la phase 1.

À noter que lors du ravalement de la façade arrière (phase 2), il ne sera pas possible de stationner sur le parking aérien. Enfin, pour les travaux de menuiserie PVC, les locataires seront amenés à une prise de rendez-vous avec la société pour 2 passages : 1 pour la prise de côtes et 1 pour la pose de fenêtres et/ou de petits bois. ●●●

LES TRAVAUX PRÉVUS



- Ravalement des façades de la résidence avec isolation par l'extérieur
- Remplacement de certaines menuiseries
- Rénovation des étanchéités des terrasses du R+1
- Modifications des garde-corps des balcons et terrasses
- Révision de la toiture
- Transformation de certains balcons en loggias
- Fermeture des arcades avec de nouvelles vitrines pour les commerçants
- Remplacement de la porte de garage

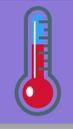
ÉLÉMENTS FINANCIERS



- Coût des travaux 1 437 695 € HT
- Pas d'augmentation des loyers
- Économies d'énergie
- Meilleure maîtrise des charges

ÉCONOMIES DE CHAUFFAGE, 8 GESTES SIMPLES

Le chauffage de votre appartement s'appuie sur un dispositif collectif en circuit fermé. Même si vous n'avez pas le contrôle direct sur la chaleur distribuée pour atteindre au minimum 20° dans votre appartement, vous pouvez agir à la fois pour augmenter votre confort et faire baisser votre consommation d'énergie.

<p>1  CHOISISSEZ LA BONNE TEMPÉRATURE</p> <p>La température recommandée est de 19°C pour les pièces à vivre et de 17°C pour les chambres. Baisser de 1°C la température, peut vous permettre de réaliser jusqu'à 7 % d'économies.</p>	<p>5  FERMEZ LES VOLETS DÈS QUE LA NUIT TOMBE</p> <p>Cela permet de conserver la chaleur et évite que les pièces ne se rafraichissent. Dès que la luminosité baisse, il est temps de fermer vos volets !</p>
<p>2  BAISSEZ LE CHAUFFAGE LA NUIT</p> <p>Ne chauffez pas en permanence les lieux qui ne sont utilisés que pendant de brèves périodes. Si vous vous absentez plusieurs jours, baissez le robinet de vos radiateurs.</p>	<p>6  DÉPOUSSIÉREZ VOS RADIATEURS</p> <p>Ne placez jamais d'objets ni de rideaux devant ou sur les radiateurs. Évitez aussi de poser du linge humide dessus, sauf pour les sèches serviettes qui sont prévus pour cela.</p>
<p>3  FAITES CIRCULER L'AIR</p> <p>Aérez les pièces, même en hiver, environ 15 minutes par jour. Cela permet par exemple l'évacuation de la vapeur d'eau produite par la cuisson ou la respiration.</p>	<p>7  PRIVILÉGIEZ LE FOUR</p> <p>Avec son inertie, la chaleur du four réchauffe de nombreuses minutes après la fin de la cuisson. Après l'avoir utilisé pour cuisiner, vous pouvez laisser la porte ouverte pour que la chaleur se répartisse dans l'habitation.</p>
<p>4  BAISSEZ LA TEMPÉRATURE DES PIÈCES INOCCUPÉES</p> <p>Et fermez les portes afin de ne pas refroidir l'espace chauffé. Si de l'air froid passe sous la porte, placez un « boudin » de porte. Installez des rideaux aux fenêtres.</p>	<p>8  PANTOUFLEZ !</p> <p>Si vous marchez pieds nus sur un sol froid, tout votre corps se refroidira rapidement. Optez pour des chaussons d'hiver et en cas de petite fraîcheur, habillez-vous plus chaudement.</p>

MUTATION D'UN GRAND LOGEMENT VERS UN PLUS PETIT, C'EST SIMPLE ET INTERESSANT

Clamart Habitat a simplifié la procédure et garantit que l'opération est gratuite pour le locataire. Les frais de déménagement sont intégralement pris en charge et le dépôt de garantie existant est transféré sur le nouveau logement sans actualisation. **Le prix du loyer au m² de l'ancien logement est maintenu pour le nouveau.** Cela signifie que le loyer hors charges diminue à proportion du nombre de m² en moins. Le loyer total, charges comprises, peut donc être inférieur dans le nouveau logement. Il peut être égal ou légèrement plus élevé si les charges correspondent à un niveau de confort supérieur, dans le cas par exemple où le locataire passe d'un logement sans ascenseur à un logement avec.



CLAMART HABITAT **MAG**

N°55 ■ Mai 2021 ■ Lettre d'informations de l'OPH de Clamart ■ Directeur de la Publication : Jean-Didier Berger ■ Journal distribué gratuitement ■ ISSN : 1638-766X ■ Coordination éditoriale : Manuel Hernandez ■ Conception-réalisation : JP2 Conseil ■ Contact : 01 46 45 35 40 ■ Imprimé sur Condat Silk 150g. Papier certifié PEFC 100%. ■