

Livret d'accueil de l'apprenti(e)

Qualiopi 
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au
titre de la catégorie d'action suivante :
actions de formation par apprentissage .

Table des matières

LE MOT DU DIRECTEUR DU CAMPUS PYRENEES COMMINGES	2
L'ENGAGEMENT QUALITE DU CENTRE DE FORMATION	3
PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT	4
Le lycée	5
Le Centre de Formation	5
L'exploitation agricole	6
PRESENTATION DU CENTRE DE FORMATION – CAMPUS PYRENEES COMMINGES	6
Le territoire	6
L'Organigramme	7
Nos formations	10
Agricole	10
Aménagement paysager	10
Petite Enfance	10
LA VIE AU CENTRE	11
Les instances de l'Établissement	11
La représentation des apprenti(e)s	11
Election des délégués	11
Conditions restauration / hébergement	11
Les différentes aides à destination des apprenti(e)s	12
Les droits et devoirs de l'apprenti(e)	12
Accès aux personnes en situation de handicap	13
Focus Net YPAREO :	13

LE MOT DU DIRECTEUR DU CAMPUS PYRENEES COMMINGES

Madame, Monsieur,

Vous venez d'intégrer le CAMPUS PYRENEES COMMINGES. Je m'en réjouis et, au nom de l'ensemble des membres du personnel, je vous souhaite la bienvenue.

Derrière ce CAMPUS se cache une structure, des femmes, des hommes qui contribuent aux 5 missions de l'enseignement agricole :

- ✓ Assurer une formation générale, technologique et professionnelle initiale et continue ;
- ✓ Participer à l'animation et au développement des territoires ;
- ✓ Contribuer à l'insertion scolaire, sociale et professionnelle des jeunes et à l'insertion sociale et professionnelle des adultes ;
- ✓ Contribuer aux activités de développement, d'expérimentation et d'innovation agricoles et agroalimentaires ;
- ✓ Participer à des actions de coopération internationale.

Au sein de notre établissement, nous menons ces 5 missions avec enthousiasme et détermination, au service des élèves, des apprenti(e)s, des adultes et du territoire dans lequel nous nous inscrivons.

Nous avons conscience, pour un nouvel arrivant, de la difficulté d'appréhender ce qu'est un campus et de comprendre les interrelations entre ces différents centres constitutifs (lycée, CFA, exploitation agricole).

Ce livret d'accueil est destiné à expliciter notre structuration, notre organisation, notre mode de fonctionnement et à vous donner les renseignements utiles pour votre intégration au sein de notre équipe.

Sachez que l'ensemble du personnel est à votre disposition pour répondre à vos questionnements.

Je vous souhaite un plein accomplissement professionnel et personnel dans l'établissement.

Pierre VIRMONT, Directeur du CAMPUS PYRENEES COMMINGES

L'ENGAGEMENT QUALITE DU CENTRE DE FORMATION

Le centre de Formation d'Apprentis est un centre constitutif de l'Etablissement Public Local d'Enseignement et de Formation Agricole Pyrénées Comminges de Saint Gaudens.

Nous proposons des prestations de formation dans les domaines de l'agriculture, de la forêt et du service notamment la petite enfance. Nos clients, acteurs de territoires ruraux, suivent des parcours de formation individualisés diplômants.

Avec l'ensemble des personnels du CENTRE DE FORMATION, nous nous sommes engagés dans une démarche qualité dès 2011 afin de proposer à nos clients des prestations adaptées à leurs besoins et à nos partenaires une ingénierie efficiente. Cette démarche qualité est également destinée à satisfaire les exigences de nos prescripteurs et partenaires institutionnels. Pour cela nous nous engageons dans un programme d'amélioration continue dont les axes principaux sont :

1. Assurer des formations de qualité pour tous les apprenants et mettre en place un accompagnement spécifique pour les publics fragiles et/ou en situation de handicap
2. Proposer aux maîtres d'apprentissage et aux apprentis un accompagnement et un suivi tout au long du parcours de formation
3. Développer l'offre de formation sur notre territoire Ariège Comminges et promouvoir l'apprentissage à l'échelon régional à travers une communication digitale et innovante.

L'ensemble de ces mesures doit nous permettre de garantir à nos clients que les formations dispensées sont efficientes et conformes à leurs attentes.

La mise en œuvre de cette démarche est définie dans le manuel qualité, document essentiel de notre action au quotidien.

La réussite de ce projet nécessite le concours de tous et l'implication de chacun. L'ensemble de l'équipe du CENTRE DE FORMATION est mobilisé et motivé pour valider et déployer cette politique qualité, garantie de notre développement à venir.

Magali NICE Directrice CENTRE DE FORMATION – CAMPUS PYRENEES
COMMINGES

PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

Le Lycée Olivier de Serres est un des centres constitutifs du Campus Pyrénées Comminges (Établissement Public Local d'Enseignement et de Formation Professionnelle Agricole) au même titre que le Centre de Formation (Centre de Formation pour Apprenti(e)s Agricole) et l'Exploitation Agricole de Saint-Médard.

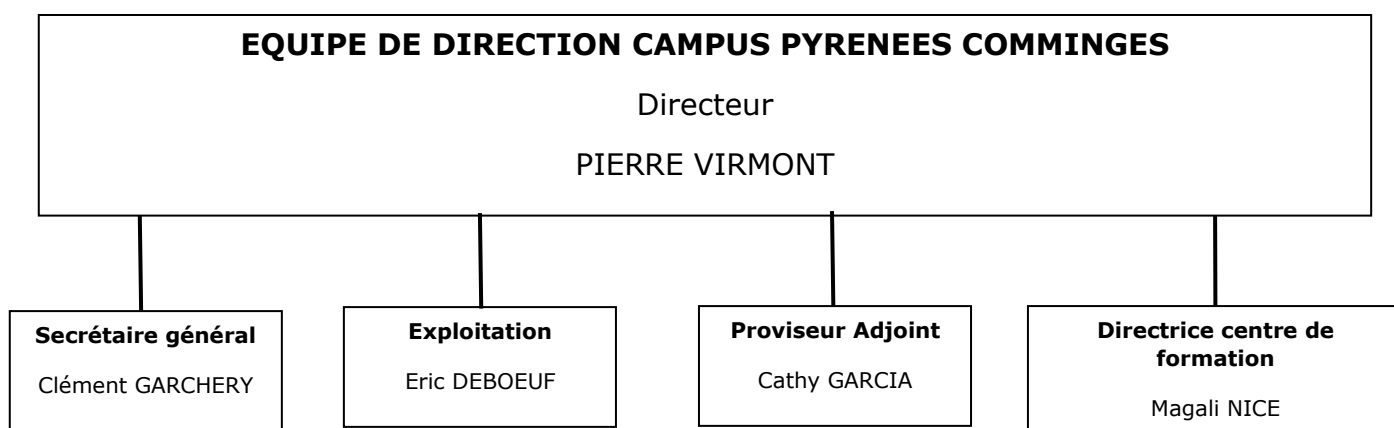
Outre l'enseignement et la formation initiale ou continue, le Campus Pyrénées Comminges a pour mission de favoriser l'insertion scolaire, sociale et professionnelle des jeunes apprenants, de promouvoir l'animation en milieu rural, de participer aux activités de développement, d'expérimentation et de recherche et enfin, d'entreprendre des échanges et des actions de coopération internationale. L'Établissement accueille environ 220 élèves et 180 apprentis(e)s par an.

L'enseignement agricole relève du ministère de l'agriculture, de la Souveraineté alimentaire (MASA)

Le Campus est constitué de 3 centres et une antenne :

- ✓ Un Lycée
- ✓ Un Centre de Formation par apprentissage
- ✓ Une Exploitation (Saint-Médard)
- ✓ Une Unité de Formation Continue

ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION



Le lycée

- 1959 : Construction du bâtiment central
- De 1960 à 1979 : Deux écoles différenciées réunies dans la nomination Collège agricole : école féminine et école masculine
- 1960 : Ouverture de l'école ménagère rurale pour les filles
- 1961 : Ouverture de l'école d'agriculture d'hiver pour les garçons

Les deux écoles se différenciaient par leurs périodes scolaires : à temps plein pour l'enseignement féminin, et du 1er novembre au 31 mars pour l'enseignement masculin. L'enseignement agricole, aussi bien masculin que féminin, était adapté au type d'agriculture de la région : petits élevages (poules, oies ...) pour l'école ménagère, production laitière pour l'école d'hiver.

- 1972 : Le diplôme BEA (Brevet de l'Enseignement Agricole) est remplacé par le BEPA EFR (Économie Familiale et Rurale) option Auxiliaire Sociale en Milieu Rural
- 1979 : Le collège prend l'appellation de LEPA « Lycée d'Enseignement Professionnel Agricole
- 1992 : Le BEPA EFR devient le BEPA « Services à la personne »
- 1993 : Ouverture du BTA SMR (Service en Milieu Rural), qui se fait en 2 ans après le BEPA SP.
- 2005 : BTA SMR se transforme en Bac Pro SMR
- 2008 : Ouverture de la filière CAPa SMR
- 2009 : Ouverture du Bac Pro CGEA en 3 ans
- 2011 : Le Bac Pro SMR devient Bac Pro SAPAT (Services Aux Personnes et Aux Territoires), il se fait en 3 ans.
- 2015 : Ouverture du Bac Pro TCVA (Technicien Conseil Vente en Alimentation). Le CAPa SMR devient CAPa SAPVER (Services Aux Personnes et Vente en Espace Rural)
- 2017 : Inauguration des ateliers professionnels pour la filière Services : salle puériculture, salle adulte dépendant, salle entretien des locaux et du linge, ainsi que le magasin pour la filière Vente.
- 2024 : création de l'identité Lycée Oliver de Serres - Campus Pyrénées Comminges

Le Centre de Formation

- 1967 : Le Foyer du progrès agricole situé à Boulogne sur Gesse associé à l'établissement est devenu CF PAJ. Il propose des formations jeunes et adultes.
- 1971 : Il devient CFA Centre de Formation d'Apprenti(e)s pour les formations préparant au CAPa avec des sites de formations à Mondavezan et Cazères.
- Le CFPPA ouvre conjointement pour assurer les formations adultes à Boulogne sur Gesse et à Saint-Gaudens.
- 1961 à 1990 : Monsieur Roger DIMOND est Directeur
- 1992 : Création du CFA Piémont-Pyrénées (CFA PP) dont le siège est à Saint-Gaudens, suite au regroupement de 3 CFA départementaux (Haute-Garonne, Ariège, Hautes-Pyrénées)

- La formation est dispensée sur 4 sites : Saint-Gaudens, Pamiers, Vic en Bigorre et Tarbes.

Quatre filières sont proposées : production animale, production végétale, production horticole et aménagement paysager, et production forestière. Les formations adultes sont réalisées sur Saint-Gaudens dans le cadre du CFPPA Ariège-Comminges, centre constitutif de l'EPL de l'Ariège-Pyrénées. Les niveaux de formations varient du niveau IV au niveau III

- 2017 : Rénovation CFA
- 2021 : territorialisation du CFA avec scission Ariège Comminges / Hautes Pyrénées.
- 2022 : Ouverture de la formation JP
- 2024 : création de l'identité Centre de Formation – Campus Pyrénées Comminges

L'exploitation agricole

La 1ère exploitation construite sur l'exemple des fermes locales, bâtiment en L, se situait à l'emplacement actuel du CFA.

- 1992 : Achat de l'exploitation à Saint-Médard, à 11 km de Saint-Gaudens. Il y avait environ 56 ha.
- 1999 : Passage à 102 ha, avec la mise en place d'un atelier ovin. L'exploitation a aussi 57 ha en fermage.

Parallèlement un PDZR (Plan de Développement des Zones Rurales) est mis en place, afin de construire une bergerie. Les travaux débutent en 2000 et l'inauguration aura lieu en 2001.

- 2017 : Rénovation de l'exploitation pédagogique

PRESENTATION DU CENTRE DE FORMATION – CAMPUS PYRENEES COMMINGES

Le territoire

Les compétences territoriales du Centre de Formation s'étendent sur les départements de la Haute-Garonne et de l'Ariège. Sur la Haute-Garonne, sa compétence se limite au Pays de Comminges, partie Sud du département.

Deux sites de formation permettent de mailler ce vaste territoire :

- ✓ Saint-Gaudens, au cœur du Campus Pyrénées Comminges
- ✓ Pamiers : site de l'UFA de l'Ariège, situé sur le site du Cabirol implanté au cœur du campus agricole appaméen depuis 2004 (en lieu et place du site historique de la ZAC des Landes)

L'Organigramme

CAMPUS PYRENEES COMMINGES

Directeur - Pierre VIRMONT

AGRICULTURE NATURE SERVICES

Pôle Qualité & conformité

Suivi système qualité.
Suivi des audits, actions correctives, indicateurs.
Veille réglementaire et conformité.
Gestion documentaire Qualiopi.
Appui méthodologique aux autres pôles sans subordination.
Interface avec les auditeurs externes.

Laurence CUTLER

Pôle Développement & Partenariats

Prospection entreprise (alternance & FC).
Ingénierie de l'offre en réponse aux besoins du territoire.

Laurence CUTLER

Communication et actions de promotion.
Animation du réseau de partenaires.

Pierre VIRMONT

Organisation événementiel du CFA.

Amélie BILLAUD-CHAQUI

Gestion des réseaux sociaux - Partenaire extérieur

Amandine BERTRAND - INFLUENCE OCCITANE

Pôle Financier & RH

Facturation des contrats et suivi financier.

Mathilde LE GUIADER

Gestion des contrats et des formations des agents
Emission des bulletins de salaire.

Véronique PHILIPPE

Pôle Direction

Stratégie générale.
Responsabilité juridique, financière et organisationnelle.
Arbitrage des décisions.
Supervision transversale de l'ensemble des pôles.

Magali NICE

Pôle Pédagogique

Conception, organisation et suivi des parcours.

Maxime SEGUE

Harmonisation des pratiques d'évaluation.

Suivi des apprentis et lien avec les entreprises.

Gestion du livret d'apprentissage et des progressions pédagogiques.

CAPA Métiers de l'Agriculture - Laurianne HEISSAT

CAPA Jardinier Paysagiste - Maxime SEGUE

CAP Accompagnant Éducatif Petite Enfance - Stéphanie DINNAT

Brevet Professionnel Responsable Entreprise Agricole - Pascal ABIES

BTSA Métiers de l'Élevage Élodie HOUILLE - Yann ROUMEGOUX

Animation des formations - chartes pédagogiques.

Formateur EG Amélie BILLAUD-CHAQUI

Formateur EG Emmanuel LEMARCHAND

Formatrice EG - anglais Cathy ORTET

Formatrice EG Fabienne ROUSSEL

Formatrice Espagnol Lorena SINDON

Formatrice Activités physiques et Sportives Élodie HOUILLE

Formateur Technique Pascal ABIES

Formateur technique Christophe DUFFAUT

Formatrice Technique Laurianne HEISSAT

Formatrice Technique et Économie Marie-Françoise IBOS

Formateur technique Jean-François LAYRISSE

Formateur Technique Cédric ROUFFIAC

Formateur technique Yann ROUMEGOUX

Formatrice Technique Vanessa ROUX

Formateur Technique Maxime SEGUE

Formatrice Petite Enfance Stéphanie DINNAT

Formatrice Petite Enfance Dolphine LACOMME

Intervenants extérieurs.

Formateur SST Emmanuel SAMSON

Formatrices CAP AEPE Sandrine MOUZIN - Vanessa RUBIO

Pôle Administratif et scolarité

Gestion des inscriptions, dossiers apprentis, contrats d'apprentissage et documents réglementaires.

Elaboration et suivi des conventions, relations OPCO.

Annick SENGES

Accueil public.

Suivi des présences, assiduité, documents de formation et bilans réglementaires.

Archivage conforme aux exigences légales et Qualiopi.

Suivi vie scolaire - Vente tickets restauration

Michèle PARRA

Pôle Logistique & technique

Gestion des locaux, matériel pédagogique et sécurité.

Michèle PARRA

Support technique aux sessions de formation.

Vanessa ROUX - Eglantine SALLES



**Campus
Pyrénées
Comminges**



Encadrement et administration	Prénom et Nom	Téléphone	Permanence	Email
Directrice Centre de Formation	Magali NICE	05.61.94.55.09 06.74.65.65.68	Sur RDV	magali.nice@educagri.fr
Assistante administrative	Annick SENGES	05.61.94.55.09	Sur RDV	annick.senges@educagri.fr
Chargé vie scolaire de l'apprentissage	Michèle PARRA	05.61.94.55.09	Sur RDV	michele.parra@educagri.fr
Chargée de mission	Laurence CUTLER	05.61.94.55.09	Sur RDV	laurence.cutler@educagri.fr
Référente handicap et formatrice EG	Catherine ORTET	05.61.94.55.09	Sur RDV	cathy.ortet@educagri.fr
Référente CAPA MA + formatrice	Laurianne HEISSAT	05.61.94.55.09	Sur RDV	laurianne.heissat@educagri.fr
Référent BPREA + formateur	Pascal ARIES	05.61.94.55.09	Sur RDV	pascal.aries@educagri.fr
Référente BTS ME + formatrice	Elodie HOULLE	05.61.94.55.09	Sur RDV	elodie.houille@educagri.fr
Référente CAP AEPE + formatrice	Stéphanie DINNAT	05.61.94.55.09	Sur RDV	stephanie.dinnat@educagri.fr
Référent CAPA JP – Référent BP AP + formateur	Maxime SEGUE	05.61.94.55.09	Sur RDV	maxime.segue@educagri.fr
Formateur technique	Christophe DUFFAUT	05.61.94.55.09	Sur RDV	christophe.duffaut@educagri.fr
Formateur technique	Jean François LAYRISSE	05.61.94.55.09	Sur RDV	jean-francois.layrisse@educagri.fr
Formateur Mathématiques	Emmanuel LEMARCHAND	05.61.94.55.09	Sur RDV	emmanuel.lemarchand@educagri.fr
Formatrice économie	Marie Françoise IBOS	05.61.94.55.09	Sur RDV	marie-francoise.ibos@educagri.fr
Référente BTS ME + Formatrice activités physiques et Sportives	Elodie HOULLE	05.61.94.55.09	Sur RDV	elodie.houille@educagri.fr
Formatrice Espagnol	Lorena SINDIN	05.61.94.55.09	Sur RDV	lorena.sindin@educagri.fr
Formateur technique	Cédric ROUFFIAC	05.61.94.55.09	Sur RDV	cedric.rouffiac@educagri.fr
Formatrice EG	Fabienne ROUSSEL	05.61.94.55.09	Sur RDV	fabienne.rousseau@educagri.fr
Formatrice technique	Vanessa ROUX	05.61.94.55.09	Sur RDV	vanessa.roux@educagri.fr
Formatrice petite enfance	Delphine LACOMME	05.61.94.55.09	Sur RDV	delphine.lacomme@educagri.fr
Référent BTS ME + Formateur technique	Yann ROUMEGOUX	05.61.94.55.09	Sur RDV.	yann.roumegoux@educagri.fr
Formatrice EG	Amélie BILLAUD-CHAQUI	05.61.94.55.09	Sur RDV	amelie.billaud-chaoui@educagri.fr

Nos formations

Le public accueilli peut se former en apprentissage, sur le site de Saint Gaudens et le site de Pamiers UFA du Centre de Formation du Campus Pyrénées Comminges.

Les formations diplômantes : Le Centre de Formation du Campus Pyrénées Comminges dispense des formations diplômantes de niveau 3, 4 et 5.

Agricole

- CAPA métiers de l'agriculture
- BP Responsable d'Entreprise Agricole
- BTSA Métiers de l'élevage

Aménagement paysager

- CAPA Jardinier Paysagiste
- BP Aménagements Paysagers

Petite Enfance

- CAP Accompagnement Educatif Petite Enfance

Chacune des formations énoncées ci-dessus s'effectuent en apprentissage.

LA VIE AU CENTRE

Les instances de l'Établissement

Le Conseil d'Administration (CA) : règle par ses délibérations les affaires de l'EPLEFPA et des centres qui le constituent. Il se réunit 3 fois par an pour voter le budget, discuter des orientations pédagogiques, techniques et financières.

Le Conseil Intérieur (CI) : donne son avis sur les questions relatives à l'organisation et au fonctionnement du lycée. Il est présidé par le proviseur du lycée.

Le Conseil d'Exploitation : donne son avis et formule des propositions sur tout ce qui concerne l'exploitation.

Les décisions prises sont présentées au conseil d'administration.

Le Conseil de Perfectionnement : Le Centre de formation est doté d'un conseil de perfectionnement qui donne son avis sur les questions relatives à l'organisation et au fonctionnement du centre. Les représentants des apprenti(e)s sont élus au scrutin uninominal à deux tours.

Le Conseil des Délégués : donne son avis et formule des propositions sur les questions relatives à la vie scolaire.

Le Conseil de Discipline : convoqué sur décision du chef d'établissement pour statuer une transgression majeure du règlement intérieur.

La CoHS (Commission d'hygiène et de sécurité) : formule des propositions au conseil d'administration, en vue de promouvoir la formation à la sécurité et de contribuer à l'amélioration des conditions d'hygiène et de sécurité dans l'établissement. Elle peut être amenée à s'intéresser aux conditions de travail.

La représentation des apprenti(e)s

Election des délégués

Pour toute formation en apprentissage, il est procédé simultanément à l'élection d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant au scrutin uninominal à deux tours. Tous les apprenti(e)s sont électeurs et éligibles. Le scrutin doit avoir lieu au cours du premier mois de formation. Les délégués sont élus pour la durée de la formation et doivent être remplacés en cas de départ anticipé de la formation.

Conditions restauration / hébergement

L'EPL met à disposition des apprenti(e)s deux services annexes :

- un service de restauration en self-service dont le prix du repas est de 4 €.
- un service d'hébergement en Internat dont le prix est forfaitairement fixé à 13.20 € (repas du soir + nuitée + petit déjeuner).

Le règlement intérieur du lycée s'applique sur les temps de restauration et d'internat. Ainsi, le service restauration et internat contient des propres règles relatives à la vie en collectivité, les apprenants s'engagent à les respecter. De la

même façon ils s'engagent à respecter et faciliter le travail des personnels de service et d'entretien. (cf. charte de la pension et de la demi-pension).

Le service de restauration du midi est ouvert en période scolaire du lundi au vendredi midi. L'horaire de passage au self est : 11h45 -13h00.

Les apprenti(e)s bénéficient de tarifs forfaitaires non modulables pour la pension et de tickets vendus à l'unité pour la demi-pension. Il ne peut pas y avoir de réduction des frais de pension si l'apprenti(e) décide de ne pas manger au self un soir, le repas reste à sa charge.

Les seules déductions possibles accordées sont pour les motifs suivants :

- Arrêt de travail (justifié par un document officiel)
- Accident de travail (justifié par un document officiel)
- Lors d'un voyage ou sortie pédagogique
- Convocation officielle sur présentation du justificatif
- En cas de changement de qualité en début de trimestre justifié par un courrier.
- Lorsque l'apprenti (e) quitte définitivement l'établissement.

Les apprenti(e)s (es) externes peuvent prendre un ou plusieurs repas, après achat de ticket(s) auprès de la Régie du Centre de formation.

Tout manquement à l'une des règles citées ci-dessus entraînera une exclusion temporaire ou définitive de l'internat.

Les différentes aides à destination des apprenti(e)s

Dans le cadre du contrat d'apprentissage, tous les apprenti(e)s (hors collectivité) ont une dotation en équipements professionnels pour un montant maximum de 500 €. Cette dotation est remise la première année de contrat.

Tous les apprenti(e)s qui bénéficient des services annexes de l'établissement ont droit à une Aide financière à la restauration et à l'hébergement financé par les OPCO ou autres financements dans le cas des apprenti(e)s en collectivité, à savoir : 3 € / repas et 6 €/ nuitée.

Tous les apprenti(e)s majeurs, engagé dans la préparation du permis de conduire et n'ayant pas bénéficié de cette aide auparavant ont droit à une aide financière de 500 € sous certaines conditions (cf. formulaire de demande).

Les droits et devoirs de l'apprenti(e)

Les droits

- L'apprenti dispose d'une période d'essai de 45 jours.
- Les heures passées en formation sont considérées comme du temps de travail.
- Une fiche de paie est éditée chaque mois pour l'apprenti. La rémunération est fixée en fonction de l'âge, de la durée du contrat et du diplôme envisagé.
- L'apprenti, comme tout salarié, cumule 2.5 jours ouvrables de congés, minimum, entre le 1er juin et le 31 mai. Il est possible de demander 5 jours supplémentaires pour la préparation du diplôme. De plus, en cas d'événements particuliers, la loi prévoit des congés exceptionnels.

- L'apprenti bénéficie d'une protection sociale. L'entreprise d'accueil doit proposer une mutuelle à l'apprenant.

Les devoirs

- L'apprenti doit être inscrit dans un établissement et suivre la formation assidument et se présenter aux examens.
- L'apprenti doit respecter les règles de son entreprise d'accueil et de son centre de formation (règlement intérieur).
- L'apprenti doit également respecter les règles d'hygiène et les consignes de sécurité (CF : DUERP).
- Il est important de respecter les horaires de travail et de justifier de ses absences en entreprise comme en formation.
- De maintenir la communication entre le Centre et l'employeur via, entre autre, le remplissage du livret d'apprentissage.
- L'apprenti doit être loyal et de bonne foi avec son employeur.

Accès aux personnes en situation de handicap

Notre organisme est engagé dans une démarche d'accueil et d'accompagnement en formation des personnes en situation de handicap.

Dans ce cadre, nous vous proposons :

- de vous accueillir et vous accompagner individuellement
- d'évaluer vos besoins spécifiques au regard d'une situation de handicap,
- de mettre en œuvre les adaptations pédagogiques, organisationnelles et matérielles nécessaires.



Votre référent handicap :

Cathy Ortet - 05.61.94.55.09 - cathy.ortet@educagri.fr

Focus Net YPAREO :

Net Yparéo est une plateforme en ligne mise à disposition des apprenants pour faciliter le suivi de leur formation.

Les codes d'accès sont remis à la rentrée, permettant à chacun de se connecter facilement dès le début de l'année.

La plateforme permet d'accéder aux ressources pédagogiques, de consulter les devoirs à réaliser, ainsi que de suivre ses notes et résultats en temps réel. Les apprenants peuvent également y vérifier leurs absences et retards. Net Yparéo

favorise la communication directe avec le centre de formation, que ce soit pour poser une question ou transmettre un document.

Un espace dédié permet aussi d'émettre une réclamation si nécessaire, afin d'assurer un suivi rapide et transparent des demandes. L'outil est accessible à tout moment depuis un ordinateur, un téléphone ou une tablette, offrant ainsi une grande flexibilité d'utilisation.