



Journal d'information interne du centre hospitalier intercommunal des vallées de l'Ariège

La parution de ce numéro conclut la période estivale en espérant que chacun d'entre vous aura pu passer un été agréable.

Comme vous le verrez, ce numéro met à l'honneur plusieurs actions menées en faveur de l'accompagnement de nos patients (avec l'association "Les blouses roses"), de nos résidents sur les structures d'EHPAD (avec diverses



animations) et du personnel (avec la semaine de qualité de vie et des conditions de travail).

Le personnel soignant a pu apprécier la conférence proposée à l'Institut de Formation aux métiers de la santé le 17 juin dernier. Grâce à la présence d'un intervenant de grande envergure, internationalement connu pour ses travaux, l'assistance a pu prendre le temps de réfléchir au sens du prendre soin. Walter Hesbeen, grand adepte de la médecine du malade et non de la maladie, a su conquérir l'auditoire par la qualité et la richesse de son intervention.

Enfin, à travers cet édito, je remercie les équipes qui ont travaillé cet été dans des conditions inhabituelles à la suite d'importants travaux menés dans leurs services pour améliorer l'accès et la sécurité des soins (changement du 1 er scanner et installation prochaine du 2ème scanner en imagerie et réfection de l'unité de stérilisation).

Je vous souhaite une bonne lecture de ce numéro de Charivari.

Marie DUNYACH Directrice



n°61

Octobre 2024

#### Dans ce numéro

Échange inter-hôpitaux et signatures de conventions · p.2

Signature de la convention d'adhésion à la communauté 360 en tant que membre cœur · p.2

Réflexion sur «le sens du prendre soin aujourd'hui pour repenser fondamentaux» · p.3

L'association «Les blouses roses» p.3

La stérilisation du CHIVA fait peau neuve · p.4

Formation en hygiène par Dr Assemat, chercheur au CNRS · p.4

Inauguration du jardin des senteurs à la Résidence du Touyre · p.5

Olympiades 2024 : Un succès fou dans nos EHPAD · p.5

Une sortie à la mer pour les résidents de l'EHPAD de Lavelanet · p.6

EHPAD Le Bariol, les premiers pas vers l'évaluation de la Qualité 2026 · p.6

Le service d'aumônerie catholique du CHIVA: Une mission à part entière · p.7

Semaine de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) au CHIVA et sur la résidence Jules Rousse · p.8

CATION DE COUSSIN CŒUR ET ON POUR REDON PAR 2 ASSOCIATIONS

- · Les Cousettes de Moulin-Neuf · Loisirs créatifs de St Jean de Verges

## INSTALLATIONS AU SEIN DU CHIVA

- · Des ballons roses dans le hall + unités
- Des affiches sur l'auto-palpation · L'entrée de l'hôpital éclairée en rose la nuit

STANDS PALPATION MAMMAIRE

Animés par le Dr DERICQUEBOURG et une sage femme de l'équipe

3 octobre de 9hà 13h **Hall bâtiment Mère Enfant** 11 octobre de 13h30 à 17h Hall principal du CHIVA

RENCONTRE ENTRE PATIENTS ET SOIGNANTS

16 octobre de 15h à 17h Salle J

Directrice de la publication : Marie DUNYACH - Directeur de la communication : Sylvain BOUSSEMAERE Maquette et mise en page: service communication - Dépôt légal: novembre 2003 - Imprimé par nos soins

### Échange inter-hôpitaux et signatures de conventions



Dans le cadre de la phase 3 du projet de révision du capacitaire, une délégation du CHIVA s'est rendue dans 2 hôpitaux de la région Provence Alpes Côte d'Azur : les centres hospitaliers d'Avignon et de Grasse. Ces derniers étant en cours ou ayant installé leur cellule d'ordonnancement.

Au programme de ces échanges et rencontres :

- · Découverte des différentes politiques de gestion des flux et des outils en lien
- · Partage sur l'organisation des pôles ou des filières et notamment la filière gériatrique du CH de Grasse
- · Présentation de certains parcours spécifiques
- · Partage sur les taux d'encadrement
- · Réflexion sur les différents projets en cours
- · Visite des locaux accueillant les cellules d'ordonnancement des 2 hôpitaux et du nouveau service des urgences de Grasse.

La communication inter-hôpitaux autour de projets, de bonnes pratiques, de réussites et de difficultés est toujours enrichissante et permet de tirer profit des expériences de chacun dans l'intérêt des patients comme des professionnels.

Merci aux hospitaliers avignonnais et grassois qui se sont mobilisés pour faire de ces rencontres un véritable moment de partage.

Dans le cadre des collaborations, a été signée dans le courant de l'été, une convention de partenariat avec une clinique de soins médicaux et de réadaptation spécialisée en pneumologie située à Osséja dans les Pyrénées-Orientales. La convention entre le CHIVA et la Clinique du Souffle a été signée le 1er août 2024 par les deux directrices après approbation du Conseil de surveillance le 29 juillet dernier. Cette convention vient formaliser une collaboration déjà installée entre notre service de pneumologie et cet établissement.

Une convention entre le CHIVA et l'Hôpital transfrontalier de Puigcerdá situé en Cerdagne catalane a été approuvée lors de ce même Conseil de Surveillance. La teneur de cette convention sera détaillée lors d'un prochain numéro.

# Signature de la convention d'adhésion à la communauté 360 en tant que membre cœur



Déployées en juin 2020 sous le format des « 360 Covid », les communautés 360 ont démontré toute leur efficacité, notamment pour favoriser l'accès aux soins ou aux solutions de répit des personnes en situation de handicap durant la crise.

Depuis, les communautés 360 se sont structurées et des conseillers en parcours accompagnent les personnes en situation de handicap dans la construction de la solution à leurs besoins et attentes, dans une dynamique inclusive associant services de droit commun et services spécifiques.

L'accès à la communauté 360 est facilité par un numéro vert 0800 360 360 identique sur l'ensemble du territoire. Facilement repérable par les personnes et leurs familles, mais également des professionnels, ce numéro permet d'être mis en relation avec un interlocuteur expert.

En Ariège, le dispositif est porté par l'APAJH09 et les co-porteurs qui la composent travaillent ensemble et font « communauté » dans l'intérêt des personnes en situation de handicap.

Le CHIVA étant engagé dans une politique d'amélioration de l'accueil et de l'accompagnement des personnes en situation de handicap, c'est tout naturellement qu'une convention d'adhésion à la communauté 360 en tant que membre cœur a été signée par Marie DUNYACH, directrice générale du CHIVA le lundi 10 juin 2024.

À travers son équipe de référents handicap composée de Nathalie MARTINEZ, Natacha GARCIA, d'Alexandre DAURES et de Catherine COLETTE désignée référente handicap institutionnelle, un partenariat étroit se concrétise et cette convention vient réaffirmer l'engagement du CHIVA auprès de nos partenaires du handicap et des usagers vivant une situation de handicap quelle qu'elle soit.



# Réflexion sur «le sens du prendre soin aujourd'hui pour repenser les fondamentaux»



Éthique et fondements du soin étaient au cœur de la conférence proposée par le Centre Hospitalier Intercommunal des Vallées de l'Ariège le 17 juin dernier à tous les professionnels de santé du territoire. Cette conférence était animée par Walter Hesbeen, infirmier et docteur en santé publique, internationalement reconnu, auteur de plusieurs ouvrages qui inscrivent le prendre soin comme un enjeu prioritaire de santé publique.

La thématique retenue avait pour but de permettre une réflexion sur " le sens du prendre soin aujourd'hui pour repenser les fondamentaux".

La présentation a débuté par un détour historique sur les origines de la médecine avec l'objectif de reposer l'importance d'un art soignant du singulier, soucieux du malade en tant qu'individu et non centré sur sa maladie. Walter Hesbeen a ainsi réaffirmé le fondement du prendre soin ne se résumant pas simplement à la qualité des soins mais à la manière de considérer l'autre.

Cette journée a favorisé les échanges en définissant une éthique concrète qui interroge les manières d'être, de faire et de dire de chacun dans leur quotidien professionnel.

Les nombreux professionnels et étudiants présents ont salué la qualité de cette rencontre avec un questionnement essentiel sur le « prendre soin » et les fondements humanistes de la pratique soignante.

Ce type de rencontre territoriale sera sans nul doute à renouveler avec l'objectif de partager et d'enrichir encore notre réflexion éthique sur la prise en soin.

#### L'association «Les blouses roses»



L'association "Les Blouses Roses" entend apporter de la joie et du réconfort aux patients hospitalisés en services de soins médicaux et de réadaptation du CHIVA (site de Saint-Jean de Verges) en créant un environnement soutenant, chaleureux et divertissant. Tous les jeudis, des bénévoles rencontrent les patients qui le souhaitent pour un temps d'écoute et de parole dans leur chambre. Des activités ludiques favorisant la convivialité entre patients sont également proposées dans les salons des familles, ainsi que des animations spéciales.

Ce fut le cas dernièrement pour la fête de la musique le 21 juin avec l'intervention d'un chanteur. Il a apporté aux patients un moment inoubliable et hors du soin. Cette prestation appréciée des patients a également eu un effet positif sur l'équipe soignante. L'engagement et la générosité des membres de l'association Les Blouses Roses continuent de faire une différence significative dans la vie des patients et du personnel de l'établissement.





### La Stérilisation du CHIVA fait peau neuve



La stérilisation centrale du Centre Hospitalier des vallées de l'Ariège a pour mission de stériliser l'ensemble de l'instrumentation chirurgicale réutilisable utilisée dans l'établissement. 90% des instruments traités viennent du Bloc opératoire et les 10% restant des autres services médicaux comme les Urgences, la gynécologie, consultations... des sites de Saint-Jean de Verges et de Lavelanet, mais également des EHPAD du CHIVA et de l'Unité Sanitaire de la prison de Foix. La stérilisation est, par ailleurs, en charge de l'approvisionnement des différentes unités de soins et blocs opératoires en Dispositifs Médicaux à usage unique nécessaires aux actes chirurgicaux.

Après 23 ans de fonctionnement, les locaux de la Stérilisation du CHIVA à Saint-Jean de Verges ont été entièrement refaits à neuf, les circuits de traitement remaniés, une partie des appareillages et du processus de stérilisation, renouvelée.

Cinq mois de travaux (de mars à juillet 2024) ont été nécessaires, durant lesquels la production a été entièrement déménagée, dans une unité mobile de stérilisation louée « clefs en main » et le personnel a dû s'adapter à d'importants changements.

La Stérilisation n'a donc pas connu d'arrêt de production durant le chantier et a pu couvrir les besoins habituels des différents sites pris en charge. Un service logistique d'acheminement des charges entre les services de l'hôpital et de l'unité mobile de stérilisation, délocalisée sur le parking réservé aux visiteurs, a été mis en œuvre, en interne.

L'objectif était d'entreprendre un certain nombre de mises à niveau de ce service, datant de l'ouverture de notre établissement en novembre 2001, et de s'adapter aux évolutions de la réglementation, aux changements d'activités opératoires et aux évolutions techniques.

Les circuits de l'instrumentation re-stérilisable et des personnels ont été réaménagés pour optimiser la « marche en avant »; les sols, les murs et les plafonds totalement rénovés permettent désormais un entretien plus facile et efficace, le système de surpression-filtration des zones à atmosphère contrôlée (Z.A.C) a été repensé pour être plus performant. Le système de production d'eau osmosée, nécessaire au fonctionnement des laveurs - désinfecteurs et des stérilisateurs vapeurs, a été également renouvelé. En ce qui concerne les appareillages, la fonction lavage a été fortement améliorée en capacité de traitement et en efficacité avec des machines neuves plus performantes.

Après la réception des travaux, plusieurs semaines de qualification de l'air et des surfaces des locaux à atmosphère contrôlée, de la qualité de l'eau produite pour l'activité, de l'ensemble des machines, des systèmes informatiques de traçabilité et de contrôles ont été nécessaires. Le nouveau service a pu reprendre 100 % de son activité dans la première quinzaine d'août. Le montant total de l'opération s'élève à 700 000 €, avec un financement du dispositif « France Relance », mesure de soutien financier destinée à faire face aux conséquences économiques de la crise de COVID-19.

### Formation en hygiène par Dr Assemat, chercheur au CNRS

Le 25 juin 2024, le Dr Pauline Assemat, chercheur au CNRS à l'institut de mécanique des fluides de Toulouse, nous a fait l'honneur de sa présence. Elle travaille en collaboration avec les hôpitaux de Toulouse pour la recherche en oncologie pédiatrique.



Elle a présenté, à travers la science de la mécanique des fluides, l'importance du rinçage pulsé sur les différents dispositifs invasifs après une injection médicamenteuse.

Nous remercions Dr Assemat Pauline pour sa présentation lors de la réunion des correspondants en hygiène et pour son engagement à travailler avec les établissements de santé afin d'améliorer nos pratiques.



## Inauguration du jardin des senteurs à la Résidence du Touyre

Hélène MANENQ, infirmière de la structure à l'origine du projet de jardin thérapeutique peut être satisfaite du résultat. Le jardin des senteurs financé grâce à

l'ARS Occitanie, la caisse nationale de solidarité pour l'autonomie, l'Union européenne ainsi que le programme France Relance, a pu voir le jour et être inauguré ce 19 juin 2024 dans l'odeur des jasmins et des lavandes.

La date choisie promettait une aprèsmidi chaude et festive animée par une formation musicale. Les quelques gouttes de pluie n'ont pas découragé familles, équipe et résidents trop heureux d'assister à l'événement. Après que le ruban ait été officiellement coupé par Martine BARBET, Directrice déléguée de l'EHPAD, la fête a battu son plein. Dans

l'allégresse générale, tous ont donné de la voix. Paul nous a montré sa maîtrise de la salsa en faisant danser une Fatima impressionnée, et Mireille a délaissé son

fauteuil le temps d'une danse. Véronique l'animatrice a lancé une chenille et a été vite rejoint par Rosario, Odette et Lucienne toujours présentes aux rendez-vous dansants. Le rythme des maracas secouées par les résidents a accompagné la voix du chanteur faisant voyager l'assistance sous les tropiques le temps d'un après-midi.

Voilà une tranche de vie des résidents de l'EHPAD de Lavelanet, un beau moment de bonheur et de joie partagé rendu possible grâce à une équipe dynamique et à l'investissement d'une infirmière qui a cru à son projet.

### Olympiades 2024 : Un succès fou dans nos EHPAD

Des résidents en or !

Les EHPAD du CHIVA ont organisé des olympiades sur le thème des Jeux Olympiques de Paris 2024 et ce fut un véritable succès!

En partenariat avec les équipes d'animation, les associations, les soignants et les familles, les EAPA (enseignants en activités physiques adaptées) ont organisé une journée olympiade sur chaque site : Bellissen le 13 juin, Touyre et Ormes le 27 juin et Bariol le 6 septembre.

Lancer du poids, lancer du disque, lancer de javelot et basket-ball : les résidents ont relevé tous les défis avec enthousiasme et sportivité.





Chaque participant a reçu une médaille d'or, d'argent, de bronze ou de participation, pour garder un souvenir inoubliable de cette journée.

Les résidents ont pu confectionner avec l'aide des équipes d'animation, leur propre récompense afin que chacun puisse repartir avec un souvenir de l'évènement.

Un moment de bonheur et de partage

Ces olympiades ont été l'occasion pour les résidents de se divertir, de se dépenser et de se retrouver. Ils ont également permis de créer du lien social et de renforcer l'estime de soi.

Un grand merci à tous les participants et aux organisateurs!



### Une sortie à la mer pour les résidents de l'EHPAD de Lavelanet

Ce n'est plus à prouver, les bénévoles de l'association « Bien vieillir à l'EHPAD » aiment relever les défis.

Cette fois-ci leur objectif a été de permettre à 9 résidents de couper avec la routine et de passer une journée à la mer. Projet monté et présenté, il a été accepté par la direction du CHIVA qui a prêté 3 véhicules pour permettre l'aventure. Toutes les dépenses ont pu être prises en charge par l'association qui ne cesse d'œuvrer pour récolter des fonds permettant la réalisation de ce genre de projets.

Il n'a pas fallu moins de 9 accompagnants pour mener à bien cette journée en toute sécurité. Dès 7h30 le 17 juin, tout le monde est à pied d'œuvre pour préparer le départ. Certains ont peu dormi excités par le voyage, qu'importe, ils se rattraperont dans la voiture!

Tout était prêt : chapeaux, lunettes de soleil, crème solaire...ils n'en auront finalement pas besoin. Le soleil s'est fait attendre en vain, le vent par contre a répondu présent à l'invitation. Tant pis pour la baignade, la fête ne sera pas gâchée pour autant.

> Nous ne rentrerons pas dans les détails car « ce qu'il s'est passé à Gruissan restera à Gruissan », mais on peut dire que les moules frites du Paparazzo en bord de mer avaient un goût inégalable. Peutêtre que le fond de l'air iodé y était pour quelque chose.

> > Après ce festin, une balade digestive au

port était bienvenue. La quiétude des lieux encore hors saison, le bruit du vent faisant tinter les mâts, le dépaysement est total pour ces résidents plus habitués à la ntagne qu'à la mer. Simone nous confesse avec le

montagne qu'à la mer. Simone nous confesse avec le sourire « c'est la première fois que je viens ici, c'est magnifique, maintenant je peux partir tranquille... ».

Goûter pris, il est déjà temps de repartir.

De retour à 18h30, les héros du jour avaient des étoiles dans les yeux et plein de choses à raconter. Sans nul doute les rêves ont été beaux.

## EHPAD Le Bariol, les premiers pas vers l'évaluation de la Qualité 2026



Dans le cadre de la préparation de l'évaluation de la qualité des établissements médicaux sociaux qui aura lieu en 2026, une première évaluation interne, accompagnée par la direction qualité, s'est déroulée du 4 au 11 décembre 2023, au sein du Bariol. Une restitution de l'audit auprès des agents a été réalisée le 27 mars 2024. Après un rappel des enjeux, Estelle Bétirac, cadre supérieur de santé, accompagnée de Martine Barbet, Directrice-déléguée de l'EHPAD, a explicité cette démarche qui se veut porteuse de sens pour les professionnels.

Gisèle Marcel et Fabienne Lambert, cadres de santé, ont présenté les résultats obtenus et les axes d'amélioration sur lesquels l'accent doit être mis afin d'être au plus près des bonnes pratiques et d'amener une réponse pertinente et adaptée aux attentes des résidents.

En résumé, le référentiel des établissements médicosociaux se décline en trois chapitres (accompagné traceur, traceur ciblé et audit système), divisés en 9 thématiques soit 42 objectifs qui recensent 157 critères. Dans ces critères : 139 sont standards et 18 sont impératifs (comme par exemple la liberté d'aller et venir, le circuit du médicament, la gestion des plaintes et réclamations, les évènements indésirables...). Ce sont 52 professionnels, 4 résidents et 3 représentants des familles qui ont été rencontrés.

Les axes forts relevés sont entre autres, la dignité, la liberté, l'intimité, les droits et libertés, les actions correctives, l'expression de la personne accompagnée, le projet de vie, et le cadre de vie adapté.

Restent quelques points à améliorer comme la sécurisation du circuit du médicament, la communication suite au traitement des évènements indésirables, la communication du plan de gestion de crise, le plan de formation et la politique de gestion des risques.

Selon les professionnels du Bariol, cette évaluation a permis de constater l'évolution favorable des prises en charge des résidents depuis quelques années.

Mme Barbet et Mme Bétirac adressent un grand merci aux agents et aux cadres de santé pour leur implication et leur coopération tout au long de cette évaluation interne.



### Le service d'aumônerie du CHIVA : Une mission à part entière



Les hôpitaux sont des lieux où la spiritualité, voire la religion peuvent occuper une place primordiale pour le patient. Pour certains, le temps de l'hospitalisation est propice aux questionnements existentiels, à la continuité de leur pratique religieuse. Cette dimension humaine particulière qui s'inscrit dans les besoins fondamentaux d'une personne peut constituer une place importante dans le processus d'acceptation, de quérison.

L'hôpital public est avant tout un espace laïc. Toutefois, le cadre constitutionnel de la loi du 9 Décembre 1905 « assure le libre exercice des cultes dans les établissements publics ».

La charte de la personne hospitalisée de 1995 reprend : « L'aumônerie est un service de l'hôpital légalement reconnu par la loi du 9 décembre 1905 ». Il y est précisé que :

- « l'établissement de santé doit respecter les croyances et les convictions des personnes accueillies. Un patient doit pouvoir, dans la mesure du possible, suivre les préceptes de sa religion »,

- « ...lorsque les personnes sont parvenues au terme de leur existence, elles reçoivent des soins d'accompagnement qui répondent à leurs besoins spécifiques. Elles sont accompagnées (...) par des personnes de leur choix (...) »

Au CHIVA, le service d'aumônerie est une fonction transversale animée par Madame Fabienne EYCHENNE.

L'aumônier d'aujourd'hui n'est plus le prêtre de jadis qui n'intervenait qu'au moment de la mort. Depuis une trentaine d'années, des laïcs, ont été formés à la visite aux malades et aux accompagnements de fin de vie. L'intervention s'effectue à la demande du patient, d'un de ses proches ou d'un professionnel dans tous les services de l'hôpital.

Les demandes formulées expriment avant tout un besoin de relations humaines. Cette démarche s'inscrit dans la prise en charge globale du patient. L'aumônier assure une présence et une écoute pour TOUS croyants ou pas : personnes hospitalisées, familles, proches, personnels du Chiva.

Son rôle est d'accompagner la vie jusqu'au bout sur le plan spirituel et/ou religieux. A ce titre, un lien peut être fait avec un pasteur, un imam, un prêtre si le patient le demande.

Le principe de laïcité engage la neutralité des agents mais aussi l'obligation de relayer le besoin du patient d'être accompagné par l'aumônier ou le représentant de son culte.

En 2023, 1 510 personnes hospitalisées (38% d'hommes et 62% de femmes) ont été accompagnées, soit en moyenne 125 personnes en moyenne par mois. Les unités SSR1 et SSR2, Court séjour gériatrique/soins palliatifs, médecine interne/oncologie, dont l'hôpital de jour, sont particulièrement demandeurs d'intervention de l'aumônerie.

527 personnes ont été accueillies au bureau, principalement des membres de la famille ou des proches d'un patient hospitalisé.

Des informations pratiques sont inscrites dans le livret d'accueil ainsi que dans l'intranet dans la rubrique « Droits des patients ».

L'affiche « Organisation des cultes au CHIVA en 2024 » est placée à l'entrée de chaque service de soins. Un lieu de recueillement pluriconfessionnel et le bureau de l'aumônerie se trouvent au fond du hall principal (en face du laboratoire). Le bureau de l'aumônerie est ouvert du lundi au vendredi de 9h00h à 17h00.

Poste téléphonique : 3031



## Semaine de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) au CHIVA et sur la résidence Jules Rousse



Du 17 au 21 juin 2024 se tenait la 21 ème semaine de la qualité de vie et des conditions de travail sur le thème « Anticiper le travail de demain », organisée par l'ANACT. Les établissements se transforment chaque année pour s'adapter aux évolutions technologiques, écologiques et sociétales. Le monde du travail est ainsi en perpétuelle mutation. Cette évolution peut être synonyme d'amélioration, si l'on s'y prépare, ou de risque, si l'on néglige l'anticipation.

L'édition 2024 de la semaine pour la QVCT invite donc les entreprises à réfléchir sur le travail de demain : quel environnement ? Quels défis ? Quelles conditions ? L'objectif est de mener une réflexion collective pour améliorer le futur du monde du travail.

Un véritable enjeu pour les établissements et leurs professionnels :

#### Pour les professionnels :

- Prendre soin de soi avec une nutrition équilibrée, une activité physique régulière, l'entretien de ses relations sociales et le suivi régulier par le service de prévention et de santé au travail,
- Être acteur de la QVCT au quotidien sur son lieu de travail.

#### Pour les établissements :

- Travailler sur l'ambiance et les relations humaines au travail
- Impliquer les collaborateurs dans la stratégie de l'organisation en communiquant clairement et régulièrement et en les sollicitant pour participer aux décisions
- Prendre soin de la santé des collaborateurs à toutes les étapes de leur passage dans l'organisation

#### Un programme complet

Sur tous les sites du CHIVA et sur la résidence Jules Rousse, cette semaine de la QVCT fut l'occasion de proposer aux professionnels un panel d'activités (réveil musculaire, pilâtes, massage sur chaise, méditation en pleine conscience...) et d'informer la communauté hospitalière sur des thématiques telles que le sommeil, les risques professionnels, le travail sur écran, le service social au personnel...

#### La semaine de la QVCT et après ?

L'objectif étant de mener une réflexion collective pour améliorer le futur du monde du travail, une boîte à idées sera mise en circulation : À VOUS D'Y GLISSER VOS SUGGESTIONS ET VOS IDEES POUR AMELIORER LA QVCT!



