

Procédure de gestion des réclamations et autres remontées

DIFFUSION	APPLICATION
Directions d'agence & RAA Direction générale Directions fonctionnelles	Cette procédure s'applique à l'ensemble des agences
Modifications apportées dans cette version : <ul style="list-style-type: none">- Fusion des procédures Gestion des réclamations (PR.QSE.06) et Gestion des NC, SU et AC (PR.QSE.13), ainsi que du Document Comment bien compléter le tableau des réclamations...- Intégration des améliorations de l'outil d'enregistrement WEBAPP QSE.	

1. Objet et domaine d'application

Cette procédure a pour objet de décrire les étapes à suivre pour l'enregistrement et le traitement des réclamations et autres remontées d'évènement.

Elle découle des exigences de certification ISO 9001 et PEFC.

Les objectifs sont de :

- Enregistrer les réclamations et les remontées d'évènement
- Analyser les causes d'apparition
- Identifier les actions à mettre en place pour :
 - o Traiter les réclamations et les remontées d'évènement
 - o Eliminer les causes des réclamations, non-conformités, situations d'urgence et autres remontées afin d'éviter qu'elles se reproduisent.
 - o Améliorer durablement notre système de management QSE et intégrer les bonnes pratiques.

Domaine d'application

Cette procédure est applicable à toutes les activités.

Dans le cadre de ses activités quotidiennes, tout salarié est susceptible de détecter un évènement, de proposer une piste d'amélioration ou de remonter une réclamation d'une partie intéressée externe.

Evènements à enregistrer

Réclamations
Non-conformités
Situations d'urgence
Courriers réglementaires

Ecarts d'audit / Points sensibles /
Dysfonctionnements
Félicitations / Satisfactions
Pistes d'amélioration

2. Définitions

Types d'évènements concernés par cette procédure

Réclamations : Toute expression de mécontentement adressée à notre coopérative, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, duquel une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue.

La réclamation peut être écrite ou orale

Elle peut venir d'un adhérent, d'un client ou de toutes autres « parties intéressées » (mairie, voisin, etc...)

Non-conformités : Une non-conformité est liée au non-respect d'une exigence spécifiée issue de :

- Le cahier des charges de travaux de la coopérative
- Les certifications de la coopérative et des procédures qui en découlent
- La réglementation en vigueur

Les non-conformités techniques : non-conformités de chantier qui entraînent des impacts sur l'environnement ou la qualité du chantier plus ou moins réversibles.

Les non-conformités système : liées aux procédures mises en place en interne (Ex : non réponse à une réclamation) ou liées à la réglementation (Ex : travaux sur périmètre protégé sans autorisation préalable).

Une non-conformité peut avoir différentes conséquences :

- Impact irréversible sur l'environnement (exemples : dégâts peuplement, destruction de milieu, pollution...)
- Mise en œuvre de moyens supplémentaires non prévus pour supprimer ou réduire l'impact (exemples : remise en état, temps de traitement de la NC) alors que le chantier est terminé.
- Risque de perte de certification
- Poursuites pénales
- Sanctions administratives et financières
- Insatisfaction client

Toutes les non-conformités graves pouvant entraîner des conséquences juridiques ou financières doivent être soumises au Directeur d'agence et au Directeur Territoire.

Situations d'urgence : Situations non prévues, de survenue brutale et demandant une réponse rapide. Nous avons identifié plusieurs sous-catégories :

- **Accident de travail sous-traitant.** Ex. Chute de plain-pied d'un ETF
- **Incident / Sinistre / Réseau.** Ex. Arrachement d'une ligne EDF lors d'un chargement, Départ de feu.
- **Pollution environnement.** Ex. Fuite d'une cuve de GNR sur un chantier
- **Presqu'accident.** Il s'agit d'un évènement inattendu et soudain mais qui n'entraîne aucun dommage, aucune victime. L'accident a été évité de justesse. Ex. Chute d'un arbre sur une route passante, aucun dégât, aucune victime.

Courriers réglementaires : Tout courrier envoyé par l'inspection du travail, la DREAL ou tout autre service de l'état.

Ecarts d'audit / Points sensibles / Dysfonctionnements : Relevés lors d'un audit interne ou externe, d'une visite de chantier ou tout autre dysfonctionnement remonté.

Félicitations / Satisfactions : Tout courrier félicitant ou relevant la qualité des prestations réalisées.

Pistes d'amélioration : Toute proposition d'amélioration pouvant être étudiée par le service QSE et la Direction fonctionnelle concernée.

Nota : Les agressions ou incidents assimilés doivent être remontés via le process « Communication sensible ».



Toutes les réclamations, non-conformités, situations d'urgence et courriers réglementaires doivent être traités et donnent lieu à l'ouverture d'une action immédiate (action curative) et à une action corrective.

Types d'action d'amélioration

Action curative : Action souvent immédiate visant à traiter l'écart détecté.

⇒ L'objectif est de « réparer » les effets de l'évènement.

Action corrective : Action différée visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée.

Elle est identifiée après analyse des causes de l'évènement.

⇒ L'objectif est **d'éviter que l'évènement ne réapparaisse**.

Exemple n°1 : Réclamation d'un adhérent qui a découvert des déchets abandonnés sur sa parcelle suite à une intervention d'un ETF.

- **Action curative :** Retirer tous les déchets
- **Analyse des causes :** Négligence des bucherons
- **Action corrective :** Rappel des consignes d'évacuation des déchets à l'ETF et au chargé de production qui se doit de se rendre sur la parcelle en fin de chantier.

Exemple n°2 : Situation d'urgence / Incident – Départ de feu sur un tracteur

- **Action curative :** Utilisation de l'extincteur pour maîtriser le feu. Appel des pompiers.
- **Analyse des causes :** Déclenchement manuel du cycle de régénération à l'origine du départ de feu. Système anti-feu défaillant au déclenchement.
- **Action corrective :** Prise de rdv avec le constructeur pour expliquer ce départ de feu et la défaillance du système anti-feu en place

3. Cas particuliers des réclamations

La prise en compte de la réclamation doit être notifiée au plaignant **au maximum dans les 10 jours ouvrés suivant sa réception, qu'il s'agisse d'une réclamation orale ou écrite.**

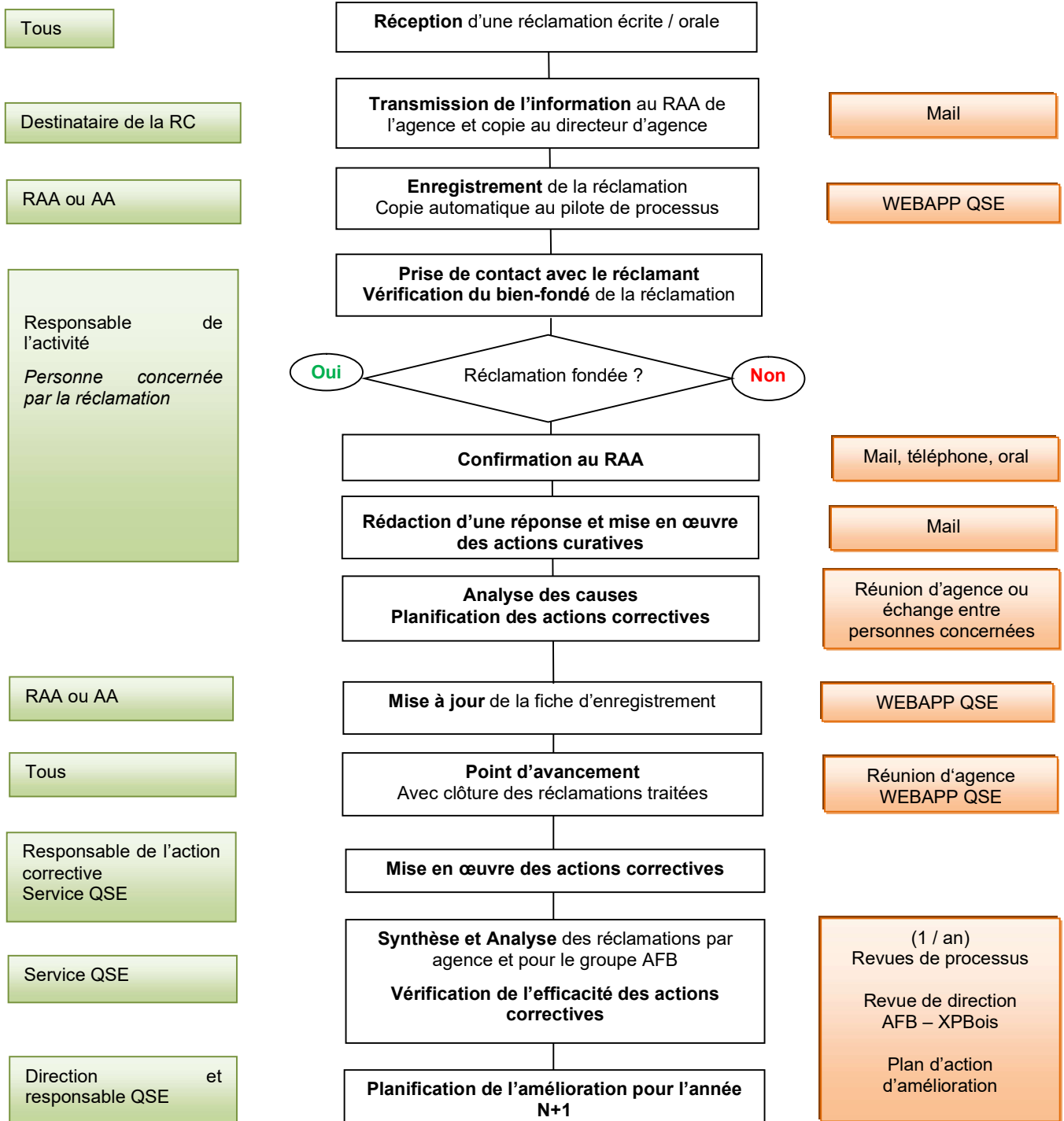
Toutes les réclamations écrites ou orales (fondée ou non) doivent être enregistrées et doivent faire l'objet d'un suivi qui se traduira par une réponse écrite.

L'étude de la réclamation et les actions proposées en réponse doivent être précisées dans les plus brefs délais.

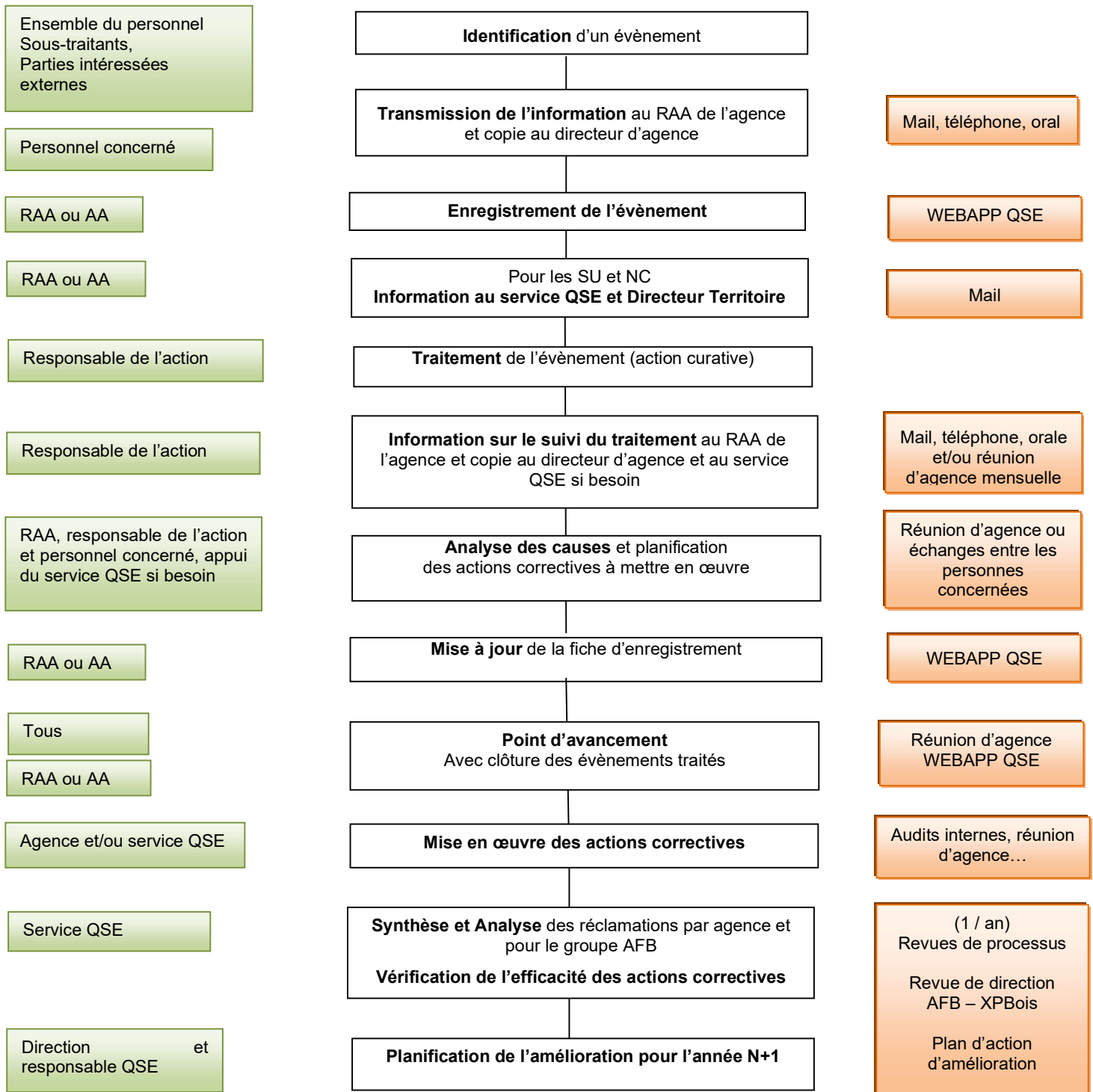


Dans le cas des réclamations relatives aux chaînes de contrôle PEFC et FSC, l'ensemble des pièces du dossier seront conservées dans la GED du chantier pendant 5 ans minimum.

4. Gestion des réclamations



5. Gestion des autres évènements (NC, SU, ...)



6. Guide d'utilisation de la WEBAPP QSE

L'enregistrement et le suivi des réclamations et autres remontées sont suivis dans les agences par le RAA et au siège par le service QSE via l'outil WEBAPP QSE.

La fréquence d'enregistrement des fiches et de suivi des dossiers est à définir par l'agence de manière à garantir une traçabilité exhaustive des événements.
A minima une fois par mois lors de la réunion mensuelle d'agence.

Le suivi de dossier doit être poursuivi jusqu'à la clôture des actions correctives.

1. CONNEXION A LA WEBAPP QSE

Se connecter via le lien ci-après : <https://webappsprod.alliancefb.fr/webapp-qse>

S'authentifier

2. CREATION D'UNE FICHE D'ENREGISTREMENT

Tous les champs avec un astérisque rouge * sont obligatoires pour l'enregistrement de la fiche.
Si vous n'avez pas encore l'information, vous pouvez saisir un caractère pour ne pas bloquer l'enregistrement..



Choisir une Société pour la réclamation :

ALLIANCE FORÊTS BOIS

Choisir une Agence pour la réclamation :

-- Sélectionnez votre agence --

Choisir l'année de réclamation :

2023

Possibilité de choisir plusieurs années ou l'année N-1

Affaire n°

2023-DGL-2

Ce champ indique le numéro de l'affaire

Date du constat *

jj/mm/aaaa

Noter la date où l'affaire a eu lieu.

Le N° d'affaire est renseigné automatiquement

La date du constat est la date de l'évènement (Situation d'urgence, incident...) ou la date de réception de la réclamation ou du courrier réglementaire.

N° Chantier (UG Sharewood)

Ce champ indique le numéro d'UG dans Sharewood

Certification

-- Sélectionnez --

Préciser si la propriété est PEFC, FSC ou non certifiée. Choisir dans la liste déroulante.

Type de constat *

-- Sélectionnez --

Réclamation / Demande d'information / Ecart d'audit / Piste d'amélio / Félicitation-

Satisfaction

Courrier réglementaire
Ecart d'audit / Point sensible / Dysfonctionnement
Félicitation / Satisfaction
Non-conformité
Piste d'amélioration

Réclamation écrite / orale
SU Accident de travail sous-traitant
SU Incident / Sinistre / Réseau
SU Pollution environnement
SU Presqu'Accident de travail

Origine du constat *

-- Sélectionnez --

Administration (DREETS, DREAL...)
Association et grand public
Auditeur externe
Autre
Client bois
Fournisseur

Gestionnaire réseau
Interne
Mairie
Propriétaire
Sous-traitant
Voisin / Riverain

Nom de l'émetteur du constat *

Nom de la personne qui a constatée l'évènement :

L'auditeur (cas d'un écart d'audit), le plaignant (cas d'une réclamation), la DREAL du département X (cas d'un courrier DREAL), l'ETF (cas d'un accident sous-traitant), le salarié témoin (cas d'une situation d'urgence interne, départ de feu...)

Nom du client bois

-- Sélectionnez --

Liste en lien avec la base SHAREWOOD. Recherche par saisie semi-automatique.

Thème *

-- Sélectionnez --

Classer l'affaire selon un thème

Liste et exemples :

Autre

Certification Gestion forestière	Non respect des exigences PEFC - FSC
Certification Traçabilité des bois	Erreur de classement produit bois, erreur mention PEFC-FSC sur facture
Déchets :	Oubli de déchets sur chantier
Dégâts chantier / matériel	Départ de feu sur tracteur, dégâts aux tiers
Délai – Programmation	Retard au démarrage du chantier
Eau	Pollution, franchissement de cours d'eau non déclaré
Infrastructure-voirie-place-dépôt	Dégâts chaussée, défaut de signalisation
Limite de chantier – outre-passe	
Milieux-paysages-biodiversité	Non respect zonage réglementaire, absence déclaration / autorisation
Phytosanitaire	Impact parcelle voisine, non respect exigences Certiphyto

Prix-facture-règlement	<i>Erreur facture, litige prix prestation</i>
Qualité Bois :	<i>Bleu, bois fendu, bois brûlé</i>
Qualité Façonnage :	<i>Longueur, diamètre</i>
Qualité Plantation	<i>Densité, taux de reprise</i>
Qualité Prestation conseil	<i>Erreur cartographie</i>
Qualité Prestation transport	<i>Erreur de zone de déchargement chez le client</i>
Qualité Travaux hors plantation	<i>Défaut de prestation</i>
Régénération - Arbres d'avenir	<i>Dégâts aux arbres</i>
Relation adhérent-communication	<i>Absence d'information sur la date de démarrage des travaux</i>
Réseaux – DICT :	<i>Dégradation de réseau, absence de DICT</i>
Santé-sécurité	<i>Accident Sous-traitant, presque accident (ne pas saisir les accidents de travail internes AFB !)</i>
Sol	<i>Présence d'ornière suite à intervention</i>
Système de management	<i>Non respect d'une procédure</i>

Objet-description *

IMPORTANT : Ce champs peut être Objet-description de la réclamation / félicitation / non-conformité / situation d'urgence

Ce champ est obligatoire !

Décrire en quelques mots l'évènement. Il n'est pas nécessaire de tout détaillé sachant que le courrier ou le mail doit être joint à la fiche d'enregistrement.

Exemples : *Satisfait du travail exécuté, Plantation non satisfaisante, Erreur de coupe, Arrachement d'une ligne électrique lors de travaux d'abattage.*

Processus concerné *

Indiquer le processus concerné par l'affaire.

*Gouvernance
Management Général
Mangement du système QSE
Conseil forestier
Sylviculture
Exploitation forestière
Gestion des moyens de production*

*Commercial propriétaires forestiers
Commercial clients bois
Gestion des systèmes d'information
Innovation
Ressources Humaines
Achats responsables
Administratif et financier*

Chantier sous-traité

Si la réclamation, non-conformité ou situation d'urgence a eu lieu à cause de la sous-traitance, indiquer le nom du (des) sous-traitant(s) dont la responsabilité est engagée.

Nom du sous-traitant

Ce champ indique le nom du sous-traitant

Liste en lien avec la base SHAREWOOD. Recherche par saisie semi-automatique.

Fondé ?

Préciser si la réclamation/non-conformité/situation d'urgence est fondée ou pas : cocher si « oui », laisser si « non »

NB : seul les dossiers fondés sont analysés par le service QSE pour les statistiques annuelles

Réglementaire ? *

Préciser si le constat a eu lieu à cause d'un non-respect de la réglementation (Exemples

: Absence de déclaration à la DIRECCTE, Coupe « illégale », Absence de DICT,...)

Date de prise de contact

Noter la date de la première réponse apportée à

l'émetteur du constat

Elle permet de calculer automatiquement le délai de réponse.

Exemple : *cas d'une réclamation - Il s'agit de la date du premier appel au plaignant pour confirmer la réception de la réclamation, échanger sur les mécontentements et les actions curatives à mettre en place.*

Action curative

Action visant à traiter l'écart détecté / Commentaires - Etat d'avancement - Observations

Décrire en quelques mots l'action curative mise en place dont l'objectif est de « réparer » les effets de l'évènement. Ainsi que l'avancement de l'action.

Exemples : *ramasser les déchets abandonnés sur chantier, éteindre le départ de feu sur tracteur, remettre en état le chemin endommagé. Fait le ...*

Coût ?

€

Noter les coûts supplémentaires que l'affaire représente.

Exemples : *coût de remise en état du chemin, remise en état du tracteur incendié, audits de surveillance suite à non-conformité.*

Analyse des causes

Une analyse des causes doit être réalisée. L'idée de l'analyse est de bien comprendre ce qui s'est passé pour mieux l'éviter.

Le service QSE est en appui en agence pour la réalisation de l'analyse.

Lister les causes mises en évidence lors de l'analyse. Voir « modèle fiche d'analyse SU-NC ».

Exemples :

Non respect des exigences du propriétaire > Exigences non communiquées par le commercial au chargé de production.

Dépassement de limite de propriété par l'ETF > Précision non transmise à l'ETF par le chargé de production.

Arrachement d'une conduite enterrée > Réseau non identifié. DICT non réalisée

Action corrective

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée.

Décrire en quelques mots les actions correctives à mettre en œuvre suite à l'analyse des causes pour éviter que cela se reproduise.

Exemples :

Constat : Déchets abandonnés sur parcelle > Cause : négligence > Actions correctives : Rappel des consignes d'évacuation des déchets à l'ETF et au chargé de production qui se doit de se rendre sur la parcelle en fin de chantier.

Constat : Arrachement d'une conduite enterrée > Cause : Réseau non identifié. DICT non réalisée > Actions correctives : Rappel des obligations de recherche de réseaux et de réalisation de la DICT avant démarrage.

Constat : Absence de déclaration de chantier > Cause : Manque de temps pour réaliser les déclarations > Actions correctives : Renforcement de l'équipe administrative pour centraliser les démarches réglementaires.

Responsable de la mise en place de l'action *

DE CHARENTENAY Carole ▼

Préciser la personne en charge de la mise en place de l'action(s) corrective(s)

Par défaut, le nom du rédacteur de la fiche sera renseigné à la création de la fiche d'enregistrement. Par la suite, il pourra être modifié en fonction de l'analyse des causes et des actions correctives décidées.

Contentieux ?



Date de clôture

jj/mm/aaaa



Saisir la date de fin de réalisation de l'action(s)

corrective(s)

Lorsque la date de clôture est renseignée, il n'est plus possible de modifier la fiche. Seul l'enregistrement de fichiers joints peut encore être fait.

En cours



Cloturé

La fiche change de statut.

Contrôle de l'efficacité ?

-- Sélectionnez --



Préciser le résultat du contrôle de l'efficacité de l'action

corrective

EFFICACE

INEFFICACE

A VERIFIER

Une action est efficace si le même événement ne se reproduit pas.

Elle peut être vérifiée en fin d'année et qualifiée en fonction de l'occurrence d'évènement similaire sur une même agence.

Etape pilotée par le service QSE lors de l'analyse annuelle.

Commentaires

Préciser les éléments nécessaires à la compréhension de l'action corrective et à l'évaluation de son efficacité

Consigner tout ce qui peut permettre de comprendre la mesure de l'efficacité.

Délai de réponse

Jours

Calcul automatique

Calcul automatique du délai entre la date du constat et la date de premier contact

Courrier entrant

Sélect. fichiers

Aucun fichier choisi

Les formats autorisés : 'jpg', 'jpeg', 'png', 'pdf', 'docx', 'xlsx'

1ère réponse

Sélect. fichiers

Aucun fichier choisi

Les formats autorisés : 'jpg', 'jpeg', 'png', 'pdf', 'docx', 'xlsx'

Enregistrer tous les documents nécessaires au suivi de dossier : Courrier ou mail de réclamation, courrier de réponses, échanges de mail, photos, factures de remise en état...

Enregistrer

Pensez à enregistrer même si vous n'avez pas renseigné toute la fiche. Puis à chaque modification ou ajout de documents joints.

Pour toute création d'une fiche d'enregistrement, un mail est envoyé automatiquement aux destinataires suivants :

Le créateur de la fiche

Le responsable Administratif

Le directeur d'Agence

Le directeur Territoire

Le pilote du processus

Le responsable QSE

Le responsable de l'action

Le mail reprend l'intégralité des éléments de la fiche d'enregistrement. Tel que dans le tableau ci-dessous.

Société	AFB
N° Affaire	2023-XXX-6
Date du constat	21-07-2023
N° Chantier	A COMPLETER SVP
Type de constat	RÉCLAMATION ÉCRITE/ORALE
Certification	A COMPLETER SVP
Origine du constat	PROPRIÉTAIRE
Nom émetteur constat	Mr XX
Objet-description	Mr XX n'est pas satisfait de ... parce que ...
Nom du client bois	A COMPLETER SVP SI CLIENT BOIS
Thème	DEGATS CHANTIER / MATERIEL
Processus	EXPLOITATION FORESTIÈRE
Chantier sous-traité	NON
Nom du sous-traitant	
Fondée ?	NON
Réglementaire ?	NON
Date de prise de contact	04-08-2023
Action curative	Intel a rappelé le propriétaire pour
Coût ?	0,00 €
Analyse des causes	défaut de communication entre le commercial et son adhérent
Action corrective	être plus vigilant sur les remontées de nos propriétaires sur des chantiers en cours, plus de réactivité sur les délais de réponses
Responsable de la mise en place de l'action	INTEL
Contentieux ?	NON
Date de clôture	08-30-2023
Contrôle de l'efficacité ?	
Commentaires	pas de retour depuis les derniers échanges donc à clôturer
Délai de réponse	14 Jours

3. SUIVI DES DOSSIERS

L'onglet suivi de dossiers vous permet de visualiser l'ensemble des remontées enregistrées et de réaliser votre suivi mensuel.

WEBAPPQSE

- FICHE D'ENREGISTREMENT
- SUIVI DES DOSSIERS**
- EVALUATION SOUS-TRAITANT
- VOIR LE RAPPORT

Choisir une Société pour la réclamation :

ALLIANCE FORÊT BOIS

Filtrer votre agence :

-- Sélectionnez votre agence --

Filtrer l'année :

2023 Filtrer

Possibilité de sélectionner une ou plusieurs années.

Vous avez la possibilité de créer votre grille grâce à plusieurs modes de filtre. L'objectif est de vous permettre de réaliser tout le suivi directement dans l'application, sans passer par l'extraction Excel. Celle-ci reste une option accessible.

Les boutons de couleurs grises permettent d'afficher ou de cacher la colonne correspondante dans le tableau ci-dessous.

1

3

Excel	Nom de l'émetteur du constat	N° chantier UG	Type de constat	Origine du constat	Objet-description	Processus concerné
	Chantier sous-traité	Nom du sous-traitant	Fondé	Règlementaire	Coût	

Recherche avancée (1) Effacer tout

Type de constat Égal à RÉCLAMATION ÉCRITE/ORALE x

Ajouter une condition

2

1 Sélectionner les boutons des colonnes que vous ne souhaitez plus voir apparaître sur la grille, parce qu'inutiles pour votre suivi de dossier.

2 Sélectionner des filtres pour affiner la grille de suivi. Ex. je ne veux suivre que les réclamations. Cela vous permettra également de cacher la colonne « Type de constat »

3 Extraire un fichier excel.



Statut	Relance Mail	AFFAIRE N°	Date du constat	N° chantier UG	Type de constat	Origine du constat	Nom du client bois	Thème
En cours		2023-SBR-11	01/01/2023	153225	RÉCLAMATION ÉCRITE/ORALE	PROPRIÉTAIRE		DÉLAI - PROGRAMMATION
En cours		2023-SBR-12	28/03/2023	153227	RÉCLAMATION ÉCRITE/ORALE	PROPRIÉTAIRE		DÉLAI - PROGRAMMATION
En cours		2023-SBR-15	24/08/2023	206932	RÉCLAMATION ÉCRITE/ORALE	PROPRIÉTAIRE		RELATION ADHÉRENT-COMMUNICATION
Cloturé		2023-SBR-7	31/01/2023	205224	RÉCLAMATION ÉCRITE/ORALE	VOISIN / RIVERAIN		INFRASTRUCTURE-VOIRIE-PLACE-DÉPÔT

Vue de la grille de suivi des dossiers personnalisée

Cette grille permet de visualiser le statut de la fiche et cliquer sur « EN COURS ».

Celle-ci s'ouvrira dans un autre onglet du navigateur.

Vous pourrez renseigner tous les éléments complémentaires (analyse, suivi d'actions, documents joint et cloturer votre fiche, le cas échéant.

Modifier

Pensez à toujours enregistrer après modification de la fiche.

Statut	Relance Mail	AFFAIRE N°	Date du constat	N° chantier UG	Type de constat	Origine du constat	Nom du client bois	Thème
En cours		2023-SBR-11	01/01/2023	153225	RÉCLAMATION ÉCRITE/ORALE	PROPRIÉTAIRE		DÉLAI - PROGRAMMATION
En cours		2023-SBR-12	28/03/2023	153227	RÉCLAMATION ÉCRITE/ORALE	PROPRIÉTAIRE		DÉLAI - PROGRAMMATION
En cours		2023-SBR-15	24/08/2023	206932	RÉCLAMATION ÉCRITE/ORALE	PROPRIÉTAIRE		RELATION ADHÉRENT-COMMUNICATION
Cloturé		2023-SBR-7	31/01/2023	205224	RÉCLAMATION ÉCRITE/ORALE	VOISIN / RIVERAIN		INFRASTRUCTURE-VOIRIE-PLACE-DÉPÔT

Le bouton relance Mail permet de relancer le responsable de l'action sur l'avancement du dossier.

4. REPORTING

WEBAPP QSE

FICHE D'ENREGISTREMENT

SUIVI DES DOSSIERS

EVALUATION SOUS-TRAITANT

VOIR LE RAPPORT

Vous trouverez un reporting complet sous POWER BI.

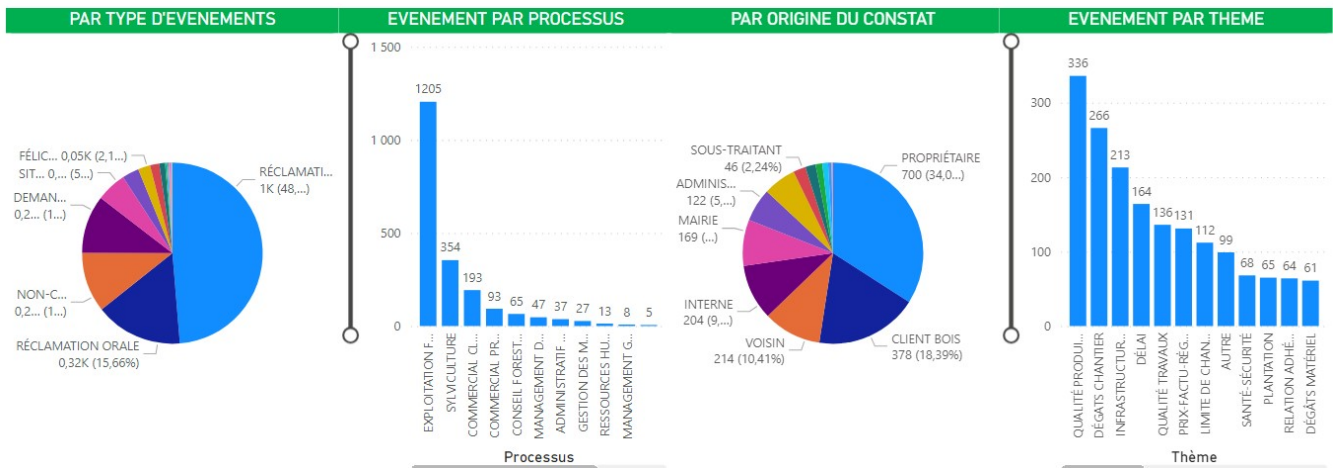
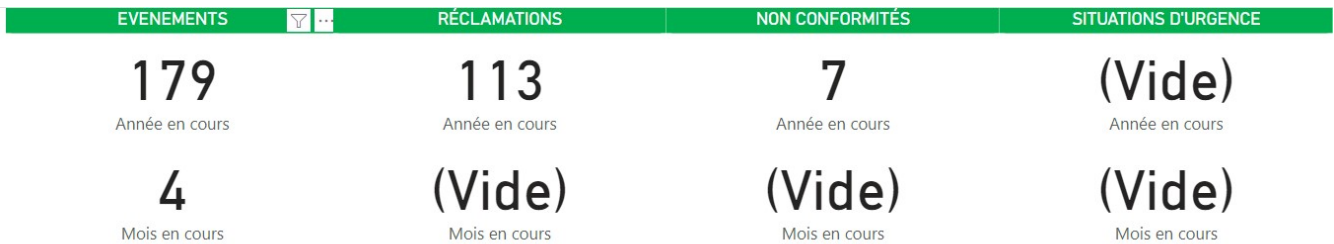
Les objectifs :

- ✓ Visualiser la synthèse des événements enregistrés et traités par agence/filiale et en global AFB/XPBois.
- ✓ Suivre l'amélioration continue des process au sein de l'agence/filiale et au global AFB/XPBois.

Avec des zoom sur :

les non-conformités, les réclamations, les réclamations Propriétaire, les réclamations Clients bois, les situations d'urgence.

Tous ces indicateurs de performance QSE seront analysés annuellement dans le cadre de la revue des processus et présentés en revue de direction.





Astuce pour filtrer les données

- 1** Par agence, en sélectionnant votre agence
- 2** Par année, en sélectionnant l'année de recherche
- 3** N'oubliez pas de faire, « Appliquer le filtre » !

Sans ces filtres, vous aurez les chiffres de tout AFB/XPBois depuis la création de la première version de la WEBAPP QSE.

Filtres >>

Recher...

Filtres dans toutes les pages ...

Agence est (Tout) **1** ▼ ◇

Date constat est (Tout) ^ ◇

Type de filtre **2**

Date relative ▼

Afficher les éléments quand la valeur

est dans ce ▼

an ▼

3 ▶ Appliquer le filtre

Fondée est (Tout) ▼ ◇