

1. Comment OKANE atteint la croissance, par l'orientation et la satisfaction la plus totale de ces clients ? Réponse ;

1.1 Avez-vous une approche orientée usage et expériences de vos clients sur vos formations et services ? Comment faites-vous ? Quels dispositifs et actions récurrentes mettez-vous en œuvre ?

**OKANE** est composé d'une seule personne, c'est le propre du métier de Formateur et cela limite aussi la multiplicité des rôles à tenir dont celui de commercial. **OKANE** n'a pas atteint de croissance particulière sauf aux périodes où les fonds européens subventionnaient les coûts conseils par les F.S.E. à hauteur de 40%, mais plutôt une forme de maintien sur le temps de ses activités. **OKANE** n'a jamais fait de démarchage clients ni de prospection de marché à proprement dite. Notre activité se fait plutôt par recommandation. **OKANE** est à l'écoute des besoins explicites et implicites exprimés par le client. Nos réponses sont concertées et coconstruites à partir de ce premier échange et génèrent des ententes sur un projet d'offre. Celle-ci est validée par un comité de pilotage constitué par le client. Nos interventions se font selon 4 axes, la **Composante Relationnelle en tant qu'agent de coopération au sein de l'entreprise** ; la **Méthodologie, car spécialiste du « comment »** dans le cadre d'un processus d'intervention ; la **Technique par la fourniture d'instruments et d'outils appropriés** ; et la **Synergique en tant que catalyseur de ressources dans le déroulé des actions de formation qui suivent**. Les évaluations se feront à partir des résultats obtenus, selon 6 critères ;

- L'atteinte des objectifs, tant pour le client, que pour les participants et l'OPCO
- L'absence des effets secondaires,
- L'enracinement des savoirs,
- Le transfert de responsabilité,
- La rentabilité des systèmes,
- La pertinence.

1.2 Savez-vous en quoi vos formations & services apportent une valeur au client et permettent de régler une de ses problématiques ? Comment faites-vous ?

Oui nous avons cette information, par l'analyse des retours courriels de nos clients ; ils font état de l'amélioration apportée par nos missions au sein de leur organisme, grâce à la mise en place de nos méthodes dont ils plébiscitent, la rigueur, la réactivité, l'adaptabilité, l'efficacité opérationnelle, selon les situations rencontrées et objectifs définis.

1.3 Mesurez-vous l'écart entre la qualité réalisée de manière opérationnelle et celle perçue de vos clients ? Faites-vous la distinction entre conformité et satisfaction ? Si oui, comment ?

Cette mesure est sans doute la plus difficile à réaliser tant la subjectivité s'invite dans ce type de débat, mais pour y parvenir, nous avons développé notre processus d'écoute de la demande, en intégrant celle de l'explicite et de l'implicite. Cela permet de définir une première offre ouverte, puis à la suite nous adaptons les évolutions dans l'offre finale, nous transcrivons l'attendu le (livrable) nous définissons les indicateurs d'évaluation d'une part des actions engagées, et d'autre part ceux de la satisfaction du client/partenaire sur le résultat global obtenu.

1.4 Avez-vous en permanence le souci d'améliorer de manière proactive la qualité de vos formations & services ? Comment vous y prenez-vous ? Citez des exemples qui démontrent cet enjeu quotidien ;

Nous avons intégré bon nombre de réseaux proche de notre métier (**SYCFI, RP-CFI, REACT**), qui nous permettent d'avancer sur des items d'actualités, de nous former, mais aussi et surtout d'échanger avec différents collaborateurs, de travailler en équipe au sein de missions, d'ateliers, et de suivre des formations en mode Webinaire. En parallèle nous sommes abonnés aux newsletters de nos principaux partenaires (**INRS, Service Prévention CGSS, DIGIFORMA, FORMA DIALOGUE**). Cela nous permet d'avoir accès à tous les outils, articles et nouveautés sur les sujets concernant la formation, la Santé Sécurité au Travail, l'organisation mais aussi d'être en relation avec d'autres collègues experts qui partagent leurs expériences. Pour la partie « optimisation de la communication professionnelle » nous sommes en lien réguliers avec les formateurs que nous avons eu au Canada, qui nous ont permis de construire nos outils et de les améliorer.

1.5 Pratiquez-vous une veille et une analyse pragmatique et récurrente des activités, produits et services de vos concurrents, y compris au niveau international ? Connaissez-vous le positionnement concurrentiel de vos formations & services.

Oui, Par notre présence au sein des Conseils d'Administration du **SYCFI** et **RPCFI** ainsi qu'à celui des **CGSS** de la Guadeloupe et de la Guyane, nous avons quelques informations du National et du « local ». Nous travaillons dans un environnement complexe, les Caraïbes. Il est très difficile de savoir ce qui se fait dans les îles voisines. Nos seules informations concernent plus la zone Antilles-Guyane par le biais de publication très généraliste de l'**IEDOM**. Mais ces informations sont plus ou moins fiables sur nos domaines d'activité. Nous observons en revanche quelques fois les sites professionnels de nos concurrents. Certains Organismes de Formation sont présents sur nos marchés et possèdent une forte notoriété, les marchés sont acquis d'avance, et nous voyons depuis 25 ans faire et se défaire des concurrents à qui l'on confie des marchés parce qu'ils sont soit « du ou bien proches du sérail ».

Notre présence et évolution de notre petite TPE depuis 25 ans ne tient pas du miracle, mais sans doute de notre capacité à trouver des solutions pour nos clients, le bouche à oreille nous le prouve.

## 2. Comment OKANE atteint l'efficacité de long terme et développer les valeurs pour l'entreprise ?

### 2.1. Mettez-vous en place des cycles d'amélioration de vos produits au niveau le plus opérationnel possible ? Comment faites-vous ?

Nous avons mis en place des veilles réglementaires et juridiques ainsi que l'observation du marché. Nos améliorations viennent d'une part des remontées exprimées par les acteurs que nous formons, mais aussi celles de nos clients. Nous incluons nos partenaires qui nous forment dans l'amélioration de nos outils et techniques de travail. **Nous participons aux ateliers de formation organisés par notre syndicat mais aussi ceux de la DIECCTE.** Ceux-ci enrichissent et élargissent la valeur de nos offres. Nos informations documentées sont régulièrement révisées et mises à jour ainsi que nos process. Exemple ; Nous avons mis au point une méthode intitulée **Guide opérationnel du CFI**, puis un **manuel qualité OKANE**, une **description de nos interventions** ainsi qu'une **gestion de notre relation client**, que nous mettons régulièrement à jour à chaque nouvelle lois, décrets, évolution et passage de certification.

### 2.2. Conciliez-vous l'efficacité des ressources et l'optimisation des étapes de fabrication de vos offres de prestations intellectuelles ? Comment faites-vous ? Plus généralement, l'ensemble de votre organisation est-elle transverse (et orientée prestations intellectuelles et clients) ?

Oui, nous concilions nos investissements techniques et partenariaux aux impératifs de notre métier : Support documentaires, abonnements professionnels, participation à de nombreux webinaires, matériels didactiques légers pour optimiser les déplacements inter-îles. Chasse aux consommables afin de s'inscrire dans un respect de l'environnement ainsi que l'achat d'un véhicule électrique, soins particuliers portés à la création/édition de fascicule de documents **DPFM (Document de Planification de Fonctionnement et de Maîtrise) et Procédures internes**, méthodologie en phase avec la nouvelle version de la norme ISO 9001 version 2015, interaction directe avec les différents autres partenaires avec lesquels nous agissons. « Faire mieux avec moins, cela pourrait être notre devise ».

### 2.3. Pilotez-vous le plan de charge de votre activité ? Au-delà de ce pilotage, êtes-vous familier du lissage des charges ? Si oui, effectuez-vous un lissage-équilibre de votre charge pour réduire les temps de cycles et ainsi tenir des engagements ambitieux de délai ? Comment faites-vous ?

Oui, nous planifions nos actions selon un conducteur de suivi des tâches à exécuter (mesure des temps passés). 2 types de gestion s'imposent à nous, les jutes à temps qui répondent à une demande impérative et nous nous adaptons, puis les autres actions planifiées. Dans les 2 cas nous pouvons répondre grâce à un **outil visuel planning et un tableau check list-tâches**. En effet la particularité de notre métier fait que nous sommes "patrons et salariés" de nous même et que de ce fait nous pouvons ainsi décaler nos plages de production et de repos selon les besoins mais aussi muscler le nombre d'opérants à souhait si le plan de charge augmente. Ainsi nous pouvons grâce à **la force du réseaux réaliser des travaux & actions en time-sharing pour satisfaire des demandes urgentes et importantes** voir éterniser de temps passés.

### 2.4. Traitez-vous les défauts qualité à l'endroit et au moment où ils se produisent ? Si oui Comment vous y prenez-vous ?

Il est très difficile pour nous dans nos domaines de prestation intellectuelles d'avoir ce type de précision horlogère quand à la détection du moment où ce produit le "défaut". **Ce que nous pouvons dire, c'est qu'en adoptant scrupuleusement les consignes de notre charte, ainsi que celles de notre code déontologique, additionné du respect de notre process opérationnel, nous limitons au maximum par notre approche préventive les risques de tous ordres.** Cela ne permet pas de garantir le zéro défaut, raison pour laquelle notre organisation intègre dans sa réflexion process, le traitement des Non-Conformités par des actions correctives adaptées aux situations rencontrées. Nous demandons systématiquement aux acteurs & clients de nous communiquer les plus et les moins selon leur ressenti pour améliorer nos systèmes.

### 2.5. Construisez-vous des modes de fonctionnement gagnant-gagnant avec vos fournisseurs ? Connaissez-vous, et si oui, appliquez-vous la notion d'entreprise étendue avec vos fournisseurs ? Comment vous y prenez-vous ?

Oui, par exemple avec notre fournisseur de progiciel qui permet de gérer les **DUERP (Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels)**, nous échangeons régulièrement des informations sur les opportunités de marché.

## 3. Comment OKANE a développé sa confiance et son autonomie ?

### 3.1 Les informations sont-elles partagées en transparence ? Comment faites-vous ?

**OKANE** travaille seul, Nous ne sommes donc pas inscrits dans un modèle ascendant ou descendant de transmission d'informations, mais plutôt dans un **modèle en forme étoilée** en prise directe avec les différents clients, acteurs et partenaires externes que sont les **Consultants Formateurs** du Groupement **RP CFI** et **REACT**. Nos informations partagées concernent les besoins partenariaux ; sur le métier, les clients, les missions, les innovations, les formations, les références documentaires, les power-point adaptés, ect., et ce dans le cadre de webinaire.

**3.2 Encouragez-vous les clients et partenaires à faire remonter leurs problèmes, leurs erreurs et leurs idées ? Les clients et partenaires se sentent-ils à l'aise en faisant remonter leurs erreurs et les difficultés rencontrées au quotidien ? Comment faites-vous ?**

En l'occurrence les clients et nos collègues partenaires, échangent avec nous régulièrement d'où l'importance des choix de communication maîtrisée. On pratique ainsi la communication de ressentis, de reconnaissance de bonnes pratiques et d'erreurs, sans notions de sanctions ou de jugements. La valeur de partage et le sentiment apaisé devient ainsi le référent. Passer du subi au plaisir de faire, cela pourrait se résumer ainsi. Notre rôle permet ces ajustements et de prises de conscience de tout un chacun. Il demeure un apport essentiel dans l'avancée de nos accords et évite la notion de transfert de Pattern ou d'égo.

**3.3 Votre action donne-t-elle l'exemple ? Pouvez-vous citer quelques exemples de recherche d'exemplarité de votre part ?**

Nos pratiques quotidiennes intègrent la notion de politesse telle que définie par Schopenhauer en ce sens ou la rencontre de tous, clients, acteurs et partenaires doit être menée selon un process comprenant une écoute empathique, le profond respect de chacun, les codes d'entrée, le croisement respectueux et distancié, et la sortie ou fin de notre échange le salut respectueux. S'ajoute le respect des règles propres à nos structures et à celles des structures/client dans le cadre de la Co-activité. Notre signalétique est présente sur nos tenues de travail, sur nos véhicules et équipement de promo, stand chaises etc..., ainsi nous nous assurons de relayer une image qualitative et entretenons le comportement dédié à cet engagement.

**3.4 Votre méthode est-elle encourageante et contribue-t-elle activement au développement de ses clients en les soutenant et les conseillant afin qu'ils utilisent au mieux leurs savoirs ? Pouvez-vous dire que votre action est facilitante ? En quoi votre action se met-elle au service des clients et partenaires au sein de votre organisation ?**

C'est effectivement une des conditions essentielles pour nous que d'intégrer dans nos pratiques au quotidien, des relations basées sur l'échange mais surtout sur l'entente avec « l'autre ». Nous avons l'exemple d'un standardiste qui n'aimait plus du tout son poste de travail, elle le jugeait dévalorisant. En créant l'échange et l'entente, nous lui avons montré que son poste pouvait être une valeur ajoutée beaucoup plus importante pour l'entreprise qu'elle ne l'imaginait. Ainsi nous avons doté ce poste d'un outil traceur de tous les appels afin de gérer toutes les attentes clients. Aujourd'hui elle est devenue pilote de la relation client et première personne à répondre en instantané aux demandes clients. Aujourd'hui c'est sourire et plaisir.

**3.5 Votre capacité donne-t-elle du sens aux acteurs formés et favorise-t-elle leur responsabilisation à tous les niveaux de l'entreprise ? Donnez des exemples ?**

Oui, les acteurs auto gèrent leurs actions au cours d'exercices programmées. Ils font les points nécessaires en COPIL pour s'assurer de la bonne progression vers les objectifs définis. Par exemple les **I.P.R.P. (Intervenant en Prévention des Risques Professionnels)** formés, démontreront leurs pertinences de décisions vont de l'identification des risques, leur classement, leur intensité, les définitions des facteurs aggravants, les mesures des actions préventives existantes aux propositions d'actions organisationnelles, techniques, formation, ou autres pour limiter l'impact et les conséquences des dangers identifiés, les acteurs formés à la communication professionnelle seront de façon plus efficace, capable de transmettre leur demande d'aide véritable.

**4. Comment OKANE développe les personnes par la formation et par l'apprentissage par l'erreur ?**

**4.1 Avez-vous un dispositif de formation à la fois sur la dimension métier, expertise ainsi que sur la capacité à travailler en équipe ? Comment mesurez-vous son efficacité, sa pertinence et in fine sa qualité ?**

La grande difficulté de nos départements d'outre mer place la formation « métier et expertise » dans une position de dépendance à l'hexagone et de complexité logistique pour s'insérer dans les systèmes proposés. Face à cette double problématique nous commençons à développer des solutions de plates formes interactives au format classe ou webinaire. Des objectifs opérationnels que peut développer le salarié dans le cadre de l'amélioration de ses compétences sont alors définis et déclinés selon des actions précises. L'évaluation des résultats à n+3 mois est alors réalisé pour vérifier de l'atteinte totale ou partielle des objectifs.

**4.1 Mettez-vous en œuvre des actions de formation du management intermédiaire ?**

C'est tout le sens de l'action de **OKANE**, en effet la particularité de notre tissu économique repose sur des petites structures et donc sur des sollicitations diverses et multiples de ces managers. Plus vite on construit des pouvoirs de décisions et de traitement intermédiaires au sein desdites structures, plus vite on accède au développement structuré et durable de ladite structure. Sinon le chef d'orchestre chargé d'administrer tous les petits mots et problèmes et tâches de sa charge se retrouve vite dans un rôle de pompier avant lui-même de disparaître dans les flammes des foudres qui ne tarderont pas à s'abattre sur lui au titre de son « incompétence » mais qui peut l'être en pareil circonstances ?

**4.2 Effectuez-vous de la résolution de problème en remontant aux causes sans vous restreindre aux symptômes quotidiens de ces causes à chaque niveau opérationnel ? Comment faites-vous ?**

Oui effectivement, nous traitons les causes en prenant le temps de les comprendre et d'en établir les origines quand celles-ci sont possibles.

Raison pour laquelle nous couplons systématiquement dans nos interventions l'écoute des acteurs à l'observation technique des problèmes. L'un et l'autre ne peuvent se résoudre sans une adéquation des deux systèmes. Les préconisations de solutions sont assorties de temps d'observation afin de s'assurer de la bonne finalité des actions correctives. Quand cela est possible techniquement, nous transformons ces A.C. en système de prévention conditionnel afin d'ordonner dans la logistique, commande, changement programmé afin d'éviter les surcoûts d'interventions « urgentes ».

#### **4.3 Conduisez-vous le développement de chaque personne pour leur permettre d'identifier, de qualifier et de traiter les gaspillages et pertes créés dans les activités réalisées ?**

Oui nous mesurons, dans le cadre des audits systèmes et plus particulièrement dans nos mesures techniques, **MTM, MTD, MTV** etc., nous repérons et décelons très rapidement les incohérences des systèmes pouvant impacter la bonne gestion de l'organisme. D'autant que dans nos analyses, nous demandons aux coacteurs de valider avec nous le choix d'un « **Prix de Revient Productif horaire d'une tâche** » ce « **Prix de Revient Productif** », avec les aléas comptable qu'on lui connaît ne reste qu'un indicateur, car celui-ci peut varier en fonctions des paramètres qui ont permis son calcul. Mais cette information même aléatoire/provisoire est une aide importante à la décision quand au réinvestissement ou pour la modification de toute ou partie d'un principe, voir même d'un choix stratégique.

#### **4.4 Les processus décisionnels et relationnels sont-ils orientés vers la création de valeur pour le client ? Créez-vous les conditions pour permettre aux acteurs de simplifier ces processus ?**

Oui et c'est tout le sens que donne **OKANE** dans sa formation sur la cartographie process et sur celle de l'ajustement des fiche de poste en adéquation des attentes exigences et livrables du service rendu par l'organisme. Cette lecture ainsi que le Quizz permet de vérifier que tous les points essentiels sont sous contrôle et administration.

### **5. OKANE une organisation agile, apprenante et innovante !**

#### **5.1 Identifiez-vous et testez-vous au plus vite les nouveaux concepts de produits & services ? Avez-vous des boucles de retours rapides du marché ? Comment faites-vous ?**

Les différentes veilles auxquelles nous sommes abonnées génèrent alertes et informations sur les futures modifications et évolutions qui se situent de nos domaines d'interventions. Nous conceptualisons de « nouveaux outils service » porteurs de valeur pour nos clients afin de satisfaire à ces nouvelles exigences. Nos modes d'interventions, process et supports sont mis à jour à la suite de ces nouveaux apports. Ils sont directement mis en œuvre et s'insèrent dans la continuité de nos nouvelles actions/missions. Les acteurs utilisateurs sont régulièrement interrogés sur le suivi de ces nouveaux systèmes et nous communiquent par un inventaire simple les plus et les moins de leur ressenti.

#### **5.2 Vos activités bénéficient-elles d'innovation continue quelle qu'en soit la nature (modèle économique, technologique, usage, managériale) ? Le flux de produits que vous mettez sur le marché est-il régulier, stabilisé et maîtrisé en termes de « time to market » ? Comment faites-vous ?**

Plus que nos activités, se sont nos métiers qui s'inscrivent dans cette notion novatrice. En effet aujourd'hui l'apport de la certification de titres professionnels, mais aussi de qualité ou de grade, de domaines d'intervention reconnus, le tout selon un code déontologique, des process d'intervention clairement cartographiés, des modes opérationnels parfaitement définis, un référentiel de métiers, un répertoire de métiers, une plate forme de formation, d'échanges, ainsi qu'un site commun en cours d'élaboration, regroupant nos offres, et dont la diffusion sera faite sur l'ensemble de nos clients par la communication de notre groupe.

#### **5.3 Est-ce que les sources de l'innovation dépassent les frontières de votre entreprise (« Open innovation ») par exemple auprès du monde de l'éducation et de la recherche, Start-Ups, de fournisseurs, de clients ... ?**

Dans l'esprit gagnant-gagnant, nous mutualisons dans le cadre du groupement pluralité d'échanges avec les institutions qui sévissent dans nos domaines. Nos objectifs sont ceux de s'inscrire dans une synergie réseau qui se portent mutuellement informations et aides.

#### **5.4 Utilisez-vous des modes opératoires établis, utilisés efficacement et améliorés de manière régulière ? Comment faites-vous ? Y compris pour les faire évoluer le cas échéant ?**

Oui par notre métier nous sommes éditeurs et utilisateurs de support de type mode opératoire. Nous avons rapidement compris l'intérêt que représentent ces informations majeures et comme elles renforcent les maintiens des connaissances professionnelles internes à l'entreprise selon les postes de travail et process. Ceux-ci en fonction de l'environnement dans lequel l'information doit être portée peuvent prendre différentes formes soit pour des raisons d'impact visuel soit pratique. L'intérêt est qu'ils puissent être non détériorés par l'environnement dans lequel ils se trouvent et mis à jour dans leur version chaque fois que nécessaire.

#### **5.5 Votre organisation est-elle impliquée dans une dynamique de partage et d'apprentissage ? La connaissance est-elle disponible et partagée avec les personnes qui en ont besoin ? Comment faites-vous ?**

Plutôt oui car il s'agit là du cœur de métier d'**OKANE** !

Il faut effectivement dans le cadre des entretiens/interviews professionnels, parvenir à résoudre l'adéquation du cursus personnel du salarié en matière de projet d'évolution de ses propres choix professionnel et des valeurs convertibles que celui-ci pourrait développer dans le cadre de l'entreprise et de son évolution. Au-delà, au travers des audits et des préconisations d'actions et de formations internes qui apportent des résolutions sur le plan collectif, nous optimisons la recherche du bon compromis salariés direction.

## **6. OKANE Vise la performance opérationnelle et obtient des résultats.**

**6.1 Comment La démarche d'excellence est-elle au service de la stratégie et de la vision de l'organisation ? Cette vision et cette stratégie de votre organisation sont-elles partagées, déclinées et connues de tous à tous les niveaux de l'organisation ? En quoi ?**

Dans le cadre de la réforme de la loi 2014 sur la formation, nous avons assumé l'obligation d'être certifié et ce dès 2016. Nous avons entrepris un an avant cette date échéance le travail de préparation. Nous étions deux en Guadeloupe à avoir obtenu la certification. Nous communiquons peu sur ce sujet. Ce sont les premiers éléments que nous fournissons à nos clients à la suite de nos rencontres ; certificat, l'attestation de certification, le code déontologique et la charte.

**6.2 Des objectifs et des indicateurs d'atteinte de performances sont-ils définis et pilotés dans votre organisation ? Les performances opérationnelles de vos partenaires sont-elles connues, mesurées et en amélioration ? Comment faites-vous ?**

Seuls les indicateurs de satisfaction clients demandés dans le cadre notre certification sont aujourd'hui activés. Les évaluations participants sont réalisées et produites dans nos bilans de formation, nos partenaires sont effectivement constatées dans les échanges et réunion, mais rien n'est encore tracé et formalisé sur ces sujets car à mon sens trop récent dans son existence. Pour les indicateurs de satisfaction nous demandons aux acteurs et client de nous adresser leurs remarques dans le cadre de nos exigences obligations de certification à respecter.

**6.3 Visez-vous des résultats à la fois opérationnels, humains et économiques ambitieux ? Les atteignez-vous ? Disposez-vous de données qui vous permettent de vous situer par rapport aux meilleurs de votre secteur d'activité ?**

La certification Qualiopi dans un premier temps car déjà détenteur de celles d'ICPF PSI et du RP CFI reconnu par le CNEFOP en tant qu'expert de nos 3 titres et sur 3 secteurs d'intervention en 2014 et 2016, 25 ans après la création de notre activité, c'est la preuve de cet engagement continu. L'adhésion à un Syndicat le SYCFI en tant que délégué Antilles Guyane puis administrateur de son CA et du CA du RP CFI (répertoire Professionnel) pour porter notre contribution aux CFI, celle au groupement REACT afin de satisfaire à une offre plus globale pour le compte de nos clients ainsi que l'entretien réguliers de réunions et l'animation de séances de travail, cela nous singularise de nos concurrents, puis administrateur des CGSS Guadeloupe et Guyane avec la Présidence de la commission AT MP (accident du travail Maladie Professionnelle) cela renforce mon expertise S.S.T. Puis un nouveau projet qui est celui de mettre en place un lieu pour des séminaires situé à Terre de Bas aux Saintes.

**6.4 Comment vous vous appropriez-vous la culture de l'excellence opérationnelle ?**

Nous échangeons entre Consultants Formateurs Certifiés sur nos réussites et nos échecs afin de tirer la meilleure partie des enseignements de ceux-ci. Notre objectif commun est aujourd'hui d'asseoir nos notoriétés au travers d'un modèle d'organisation qui porte la garantie aux clients d'un savoir faire et être professionnel dans un bloc de compétences plurielles. Pour cela nous fournissons nos preuves reconnues de titres et secteurs ou domaines d'activité dans lesquels nous intervenons, nos méthodes, notre déontologie, et surtout notre bonheur et notre fierté d'exercer notre métier.

COI