

Restitution de l'enquête 2013 sur l'archivage managérial

Projet lancé par le Groupe de travail
Benchmark du CR2PA

Résultats de l'enquête mis en forme par
Daniel Colas, vice-président pour
l'Outillage de l'archivage managérial



AVERTISSEMENT

- Ce document est destiné et réservé aux entreprises engagées dans un projet d'archivage qui ont répondu à l'enquête lancée en 2013 par le CR2PA (Club des responsables de politiques et projets d'archivage).
- Le document est ainsi constitué :
 - caractéristiques de l'enquête et explication des graphismes de restitution,
 - synthèse graphique et commentaire des 40 questions (1 page par question),
 - verbatim des réponses ouvertes
 - présentation du "baromètre français de l'archivage managérial" © 2014.
- Conformément à ce qui a été annoncé dans le texte du questionnaire en avril 2013, il existe deux versions de ce document :
 - A. l'une comportant les données relatives aux outils utilisés par les répondants, réservées aux entreprises qui ont répondu à cette question
 - B. l'autre qui ne comporte pas les deux tableaux relatifs aux outils.

2013



Vue d'ensemble de l'enquête 2013

- L'enquête CR2PA 2013 sur l'archivage managérial :
 - vise à faciliter le benchmarking entre répondants, qu'ils soient adhérents du CR2PA ou non.
 - merci au GT benchmark du CR2PA d'avoir construit ce questionnaire !
 - fait un premier état qui servira de base à une enquête régulière à partir de 2014 :
« le baromètre Français de l'archivage managérial »©

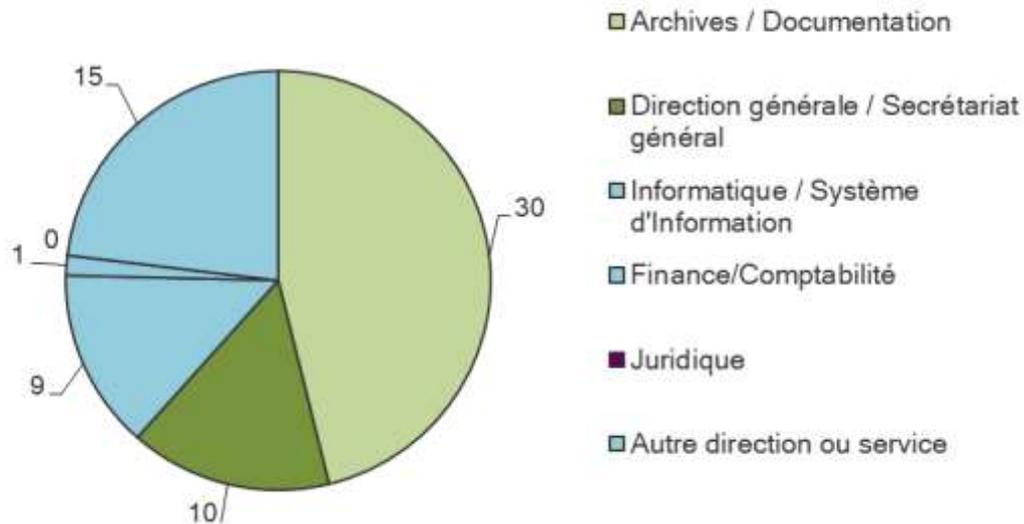
- Dimensionnement
 - Enquête menée au 2nd trimestre 2013
 - Questionnaire de 40 questions, soit 250 réponses, choix dans une liste ou libres
 - 67 répondants représentant autant d'entreprises que d'établissements publics de toutes tailles et tous secteurs
 - 24 CR2PA / 33 extérieurs / 10 anonymes

NB : 3 répondants n'ont pas été retenus dans le panel, car ne répondant pas aux critères d'entreprises utilisatrices

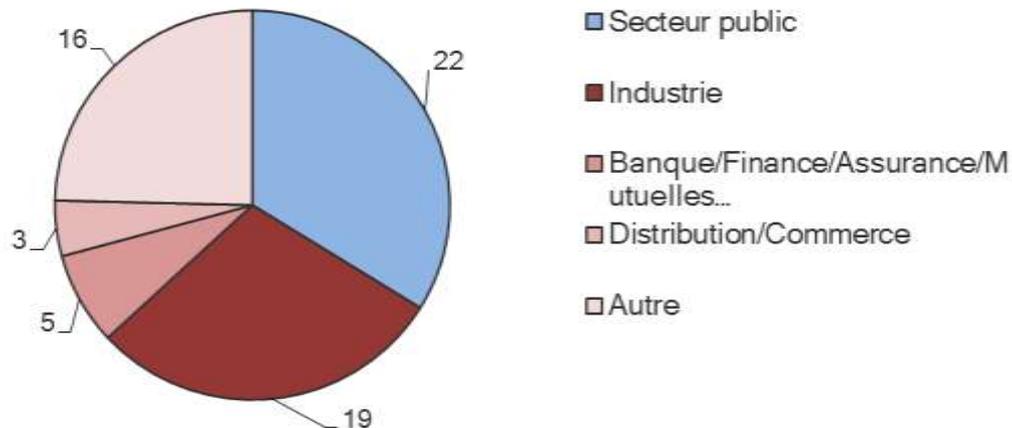
2013



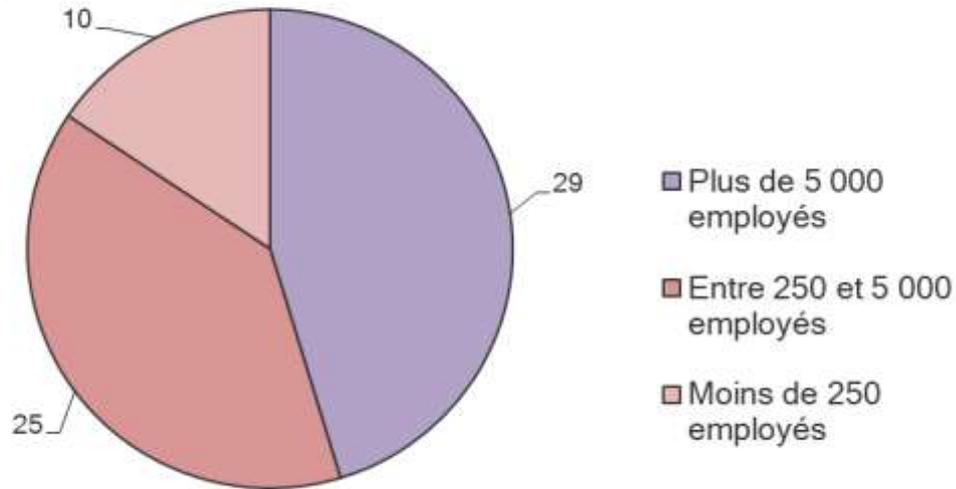
Dans quelle direction ou quel service travaillez-vous ?



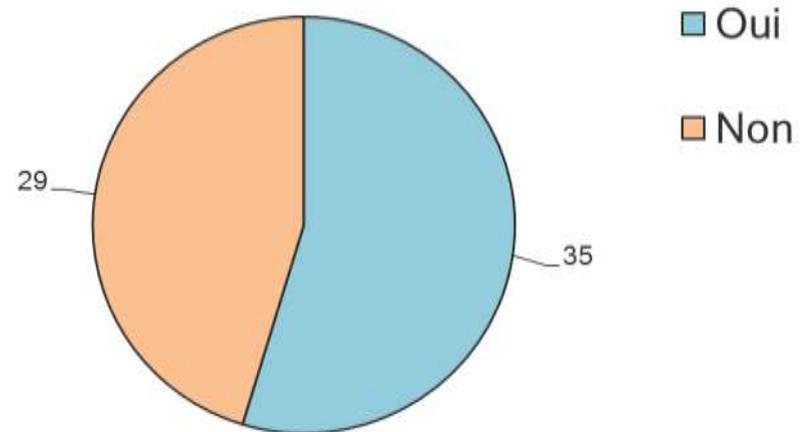
A quel secteur d'activité appartient votre entreprise ?



Combien d'employés votre entreprise compte-t-elle en France ?



Votre entreprise a-t-elle des filiales ou bureaux à l'international ?



Mode d'emploi de cette restitution (1/2)

- La restitution porte essentiellement sur les aspects qualitatifs,
 - pour les répondants ayant déclaré leurs logiciels utilisés, un slide supplémentaire avec l'ensemble des réponses outils est inséré,
- Un slide de restitution par question
 - un ***graphique principal*** et (si pertinents) un à deux graphiques de recoupement entre questions (zooms),
 - les questions relatives à la démarche d'archivage managérial utilisent une échelle de couleur du vert vif (conforme) au rouge (inexistant), en passant par le vert clair (satisfaisant / en cours) et l'orange (pas satisfaisant).
 - les autres réponses, plus informatives, utilisent d'autres couleurs neutres.
 - un ***commentaire***,
 - ...

2013



Mode d'emploi de cette restitution (2/2)

- ...
- un indicateur de **position moyenne 2013** par réponse,
 - avec une « métrique » expliquée, afin d'amorcer le baromètre 2014+,

Explication : sur un choix de valeurs du moins bon au meilleur, l'indicateur fait la pondération du nombre des réponses par valeurs. Si toutes les réponses sont au meilleur, l'indicateur est à 100% ; si elles sont sur le moins bon l'indicateur est à 0%.

Exemple : « Votre entreprise a-t-elle défini une politique d'archivage ? »

Réponses : 23 « oui, déjà le cas » / 36 « oui, en cours » / 5 « non, pas prévu »

Métrique : 1 « oui » / 0,5 « en cours » / 0 « non »

Indicateur 2013 : $(23 \times 1 + 36 \times 0,5 + 5 \times 0) / (23 + 36 + 5) = 0,62$ soit 64%

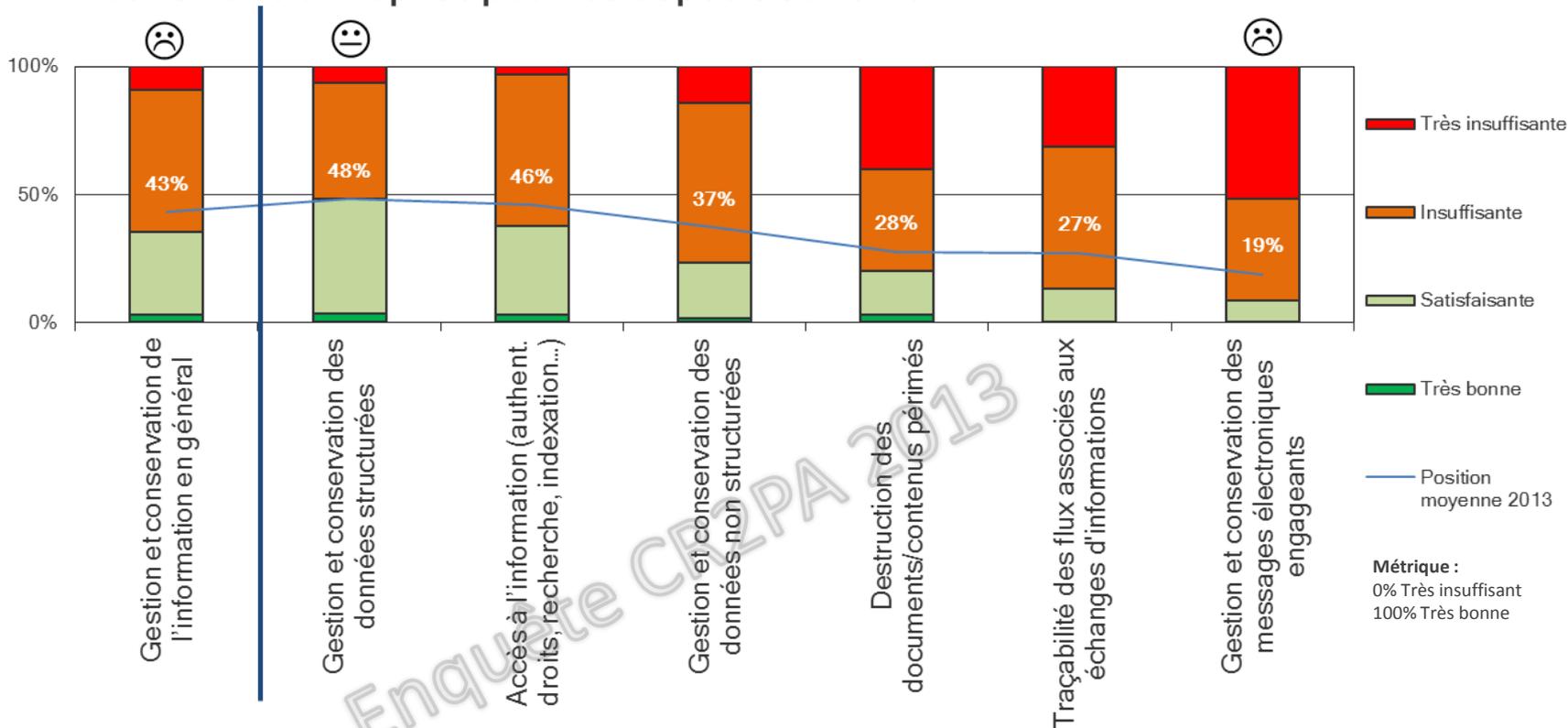
2013





Situation générale de la gestion de l'information dans l'entreprise

Comment appréciez-vous la gestion et la conservation de l'information dans votre entreprise pour les aspects suivants ?



Commentaire : l'information n'est en général pas bien traitée !

- situation toujours très mauvaise sur les messages engageants
- traçabilité et gestion des destructions trop rares
- on s'occupe mieux des données structurées

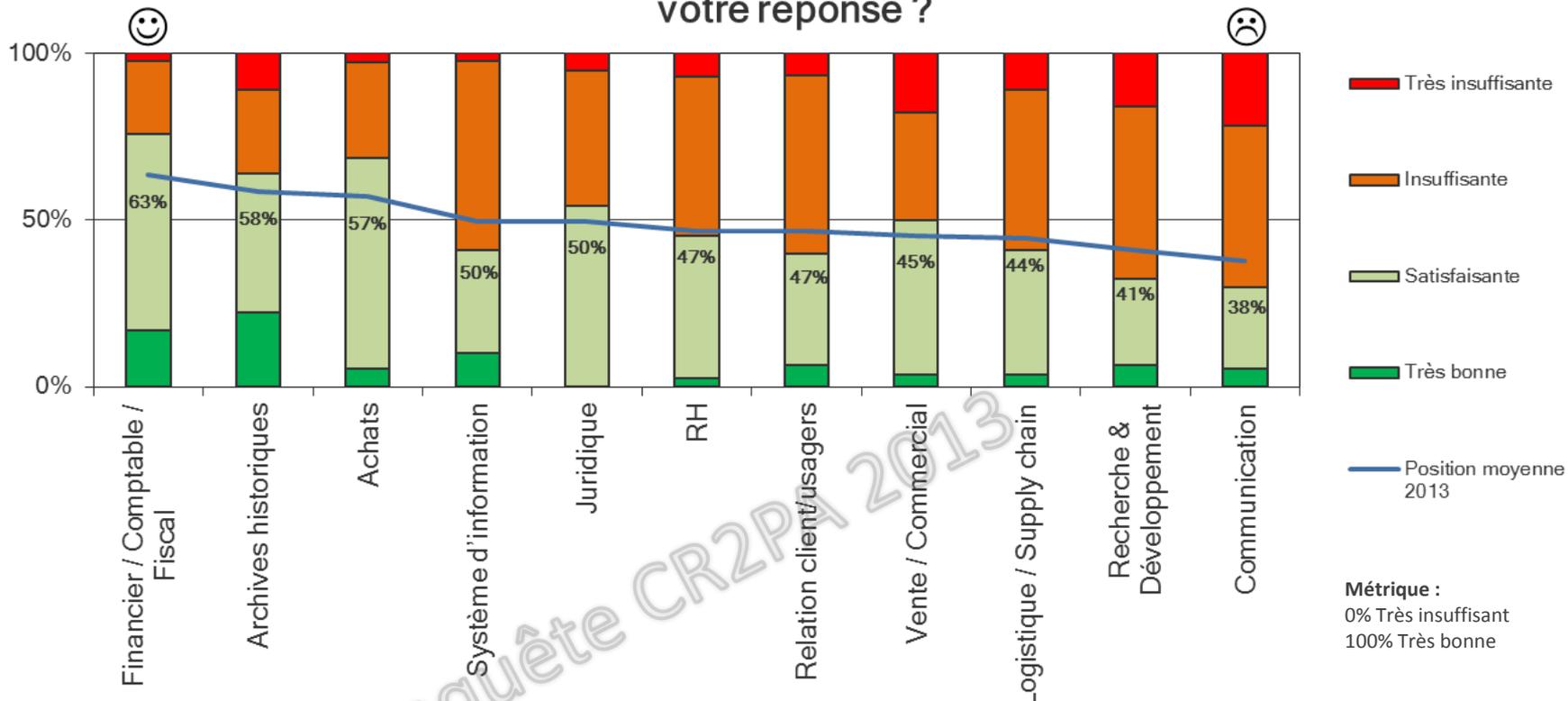
Mêmes résultats selon la taille de l'Entreprise, la présence France ou Monde, le secteur

Q01

2013



Si la situation est différente selon les directions ou services, ...affiner votre réponse ?

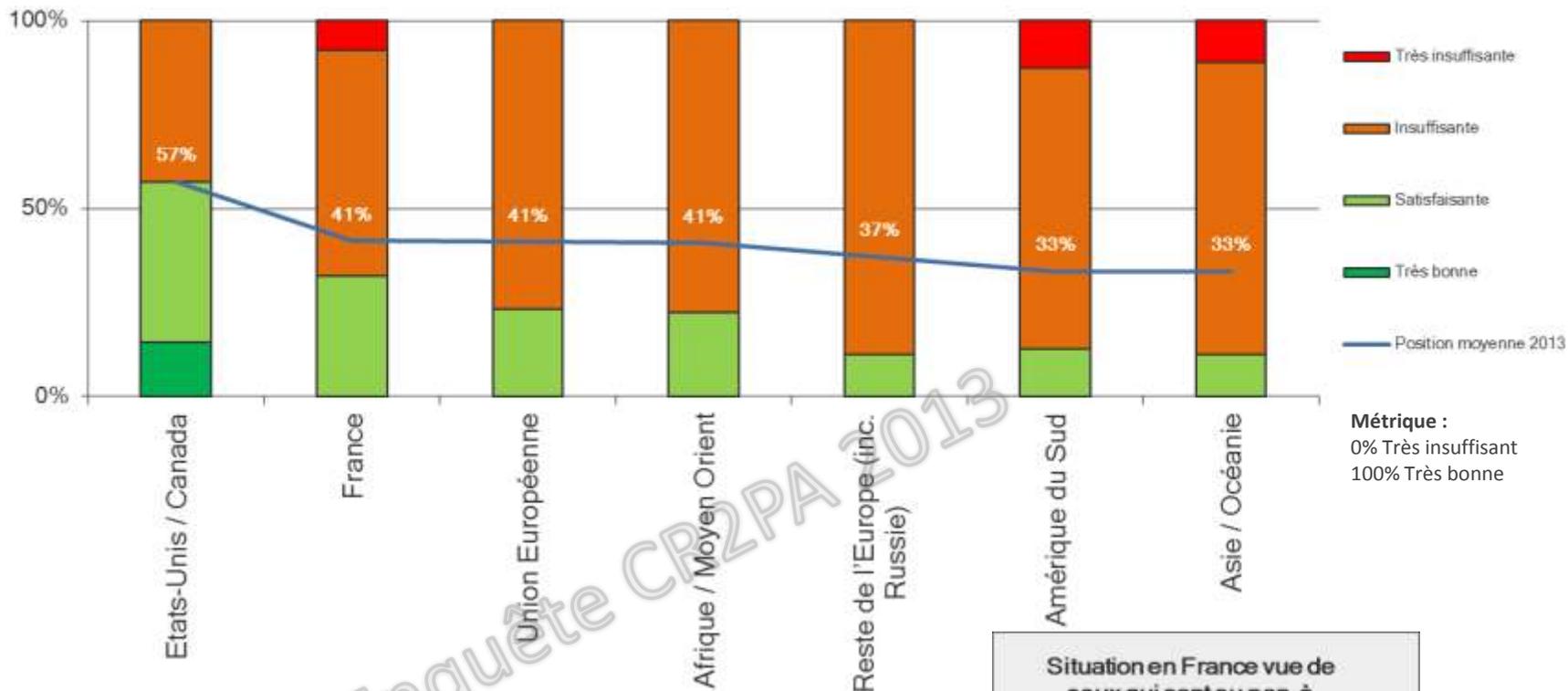


Commentaire : les situations sont très dispersées suivant le Métier
- finance, gestion, achats sont des domaines traditionnels des archives
- comm, R&D, commerce , supply chain sont à conquérir.

Mêmes résultats selon la taille de l'Entreprise, la présence France ou Monde, le secteur



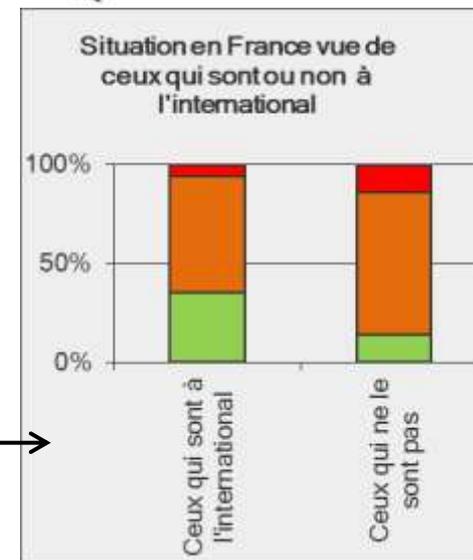
Si la situation est selon les zones géographiques où votre entreprise est implantée, ...affiner votre réponse?



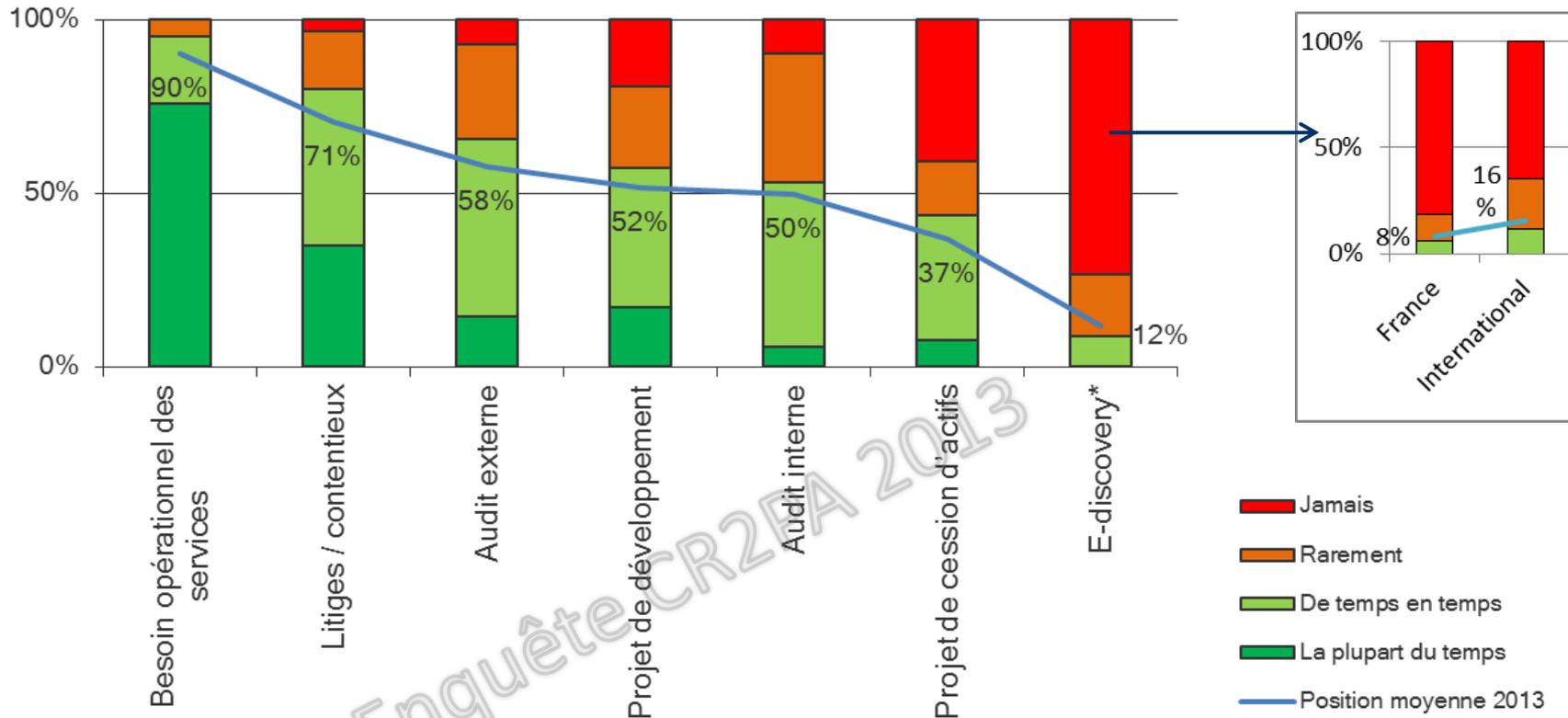
Métrique :
0% Très insuffisant
100% Très bonne

Commentaire : la gestion et conservation de l'information est vue comme meilleure en Amérique du Nord (7 réponses seulement) ... et moins pire en France (25 réponses) que dans les autres régions.

On notera que les "entreprises" internationales ont une meilleure appréciation de la situation en France, surtout celles de l'industrie [basé sur 24 réponses].



Quels sont les motifs principaux à l'origine des demandes de consultation des documents/contenus archivés ?



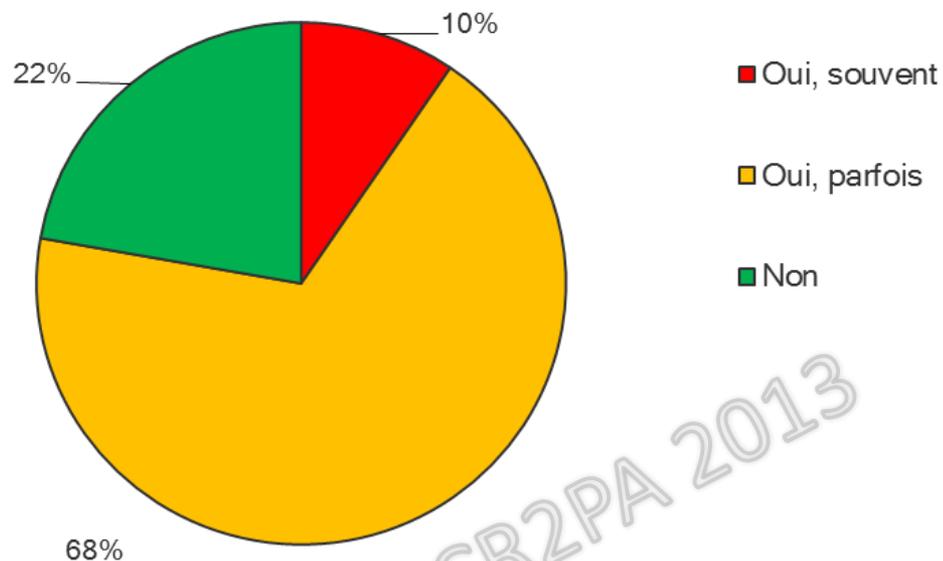
Commentaire : les documents archivés sont d'abord utiles en interne /opérationnel, et pour se défendre en cas de litige / contentieux.

Sous la forme de eDiscovery ?... on ne le connaît vraiment pas dans les entreprises en France et un petit peu dans celles internationales

Métrique :
0% Jamais
100% La plupart du temps



Arrive-t-il que les documents/contenus archivés ne soient pas retrouvés ?



**Position moyenne
2013 : 56%**

Métrique :
0% Oui
50% Parfois
100% Non

Enquête CR2PA 2013

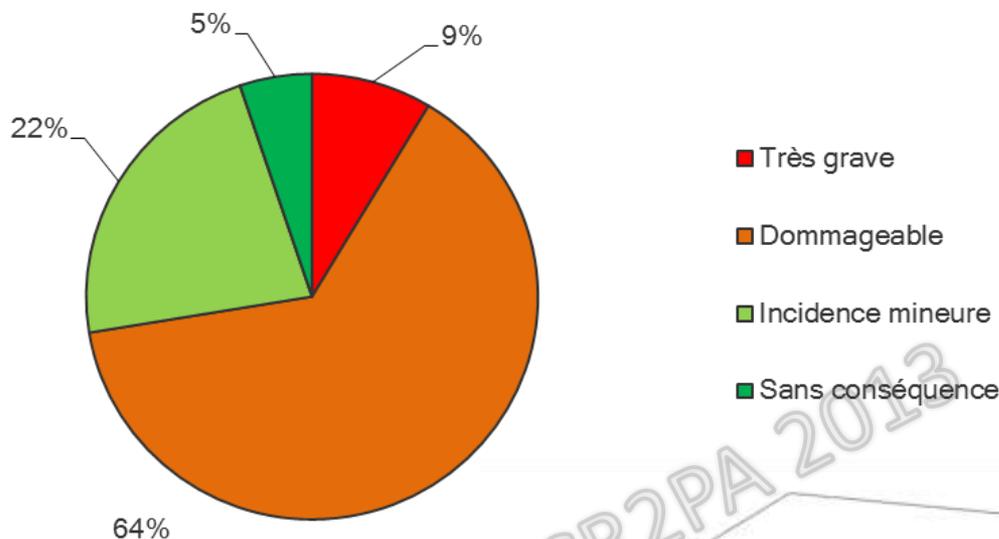
Commentaire : la perte "parfois" de documents archivés constitue une grande zone "grise"

Q08

2013



Comment évaluez-vous les conséquences pour votre entreprise de ne pas avoir pu (re)trouver ces documents / contenus archivés ?



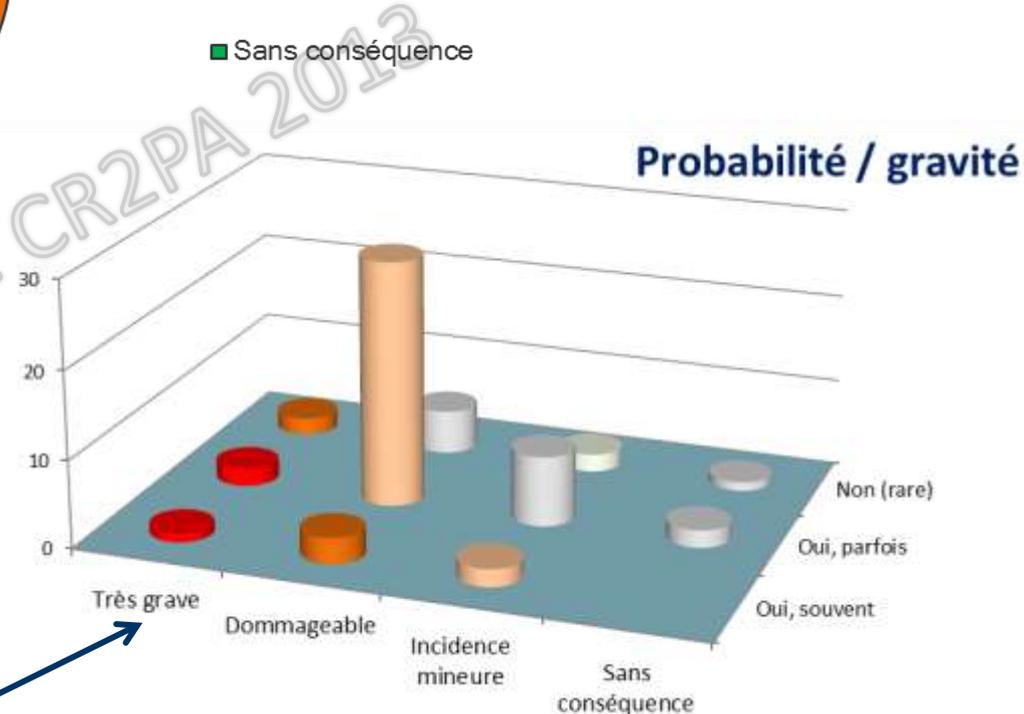
**Position moyenne
 2013 : 41%**

Métrique :
 0% Sans conséquence
 100% Très grave

Commentaire : la perte est "très grave" ou "dommageable" dans 3 réponses sur 4

La situation dominante : "parfois" des pertes "dommageables"

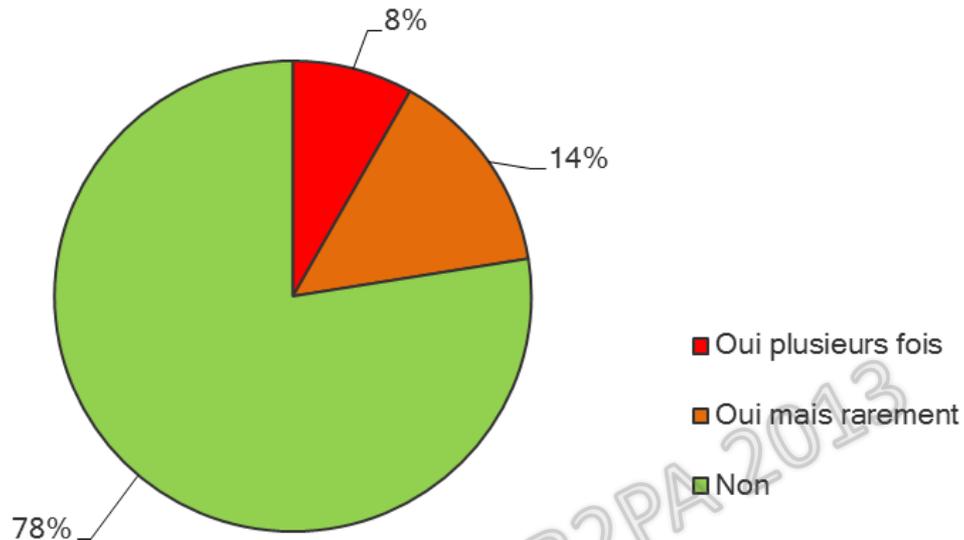
Cas extrêmes : 3 réponses "très grave", au moins "parfois"



Q09
 2013



Inversement, votre entreprise a-t-elle subi les conséquences négatives de documents/contenus conservés trop longtemps ?



**Position moyenne
2013 : 85%**

Métrique :

0% Oui, plusieurs fois
50% Oui, mais rarement
100% Non

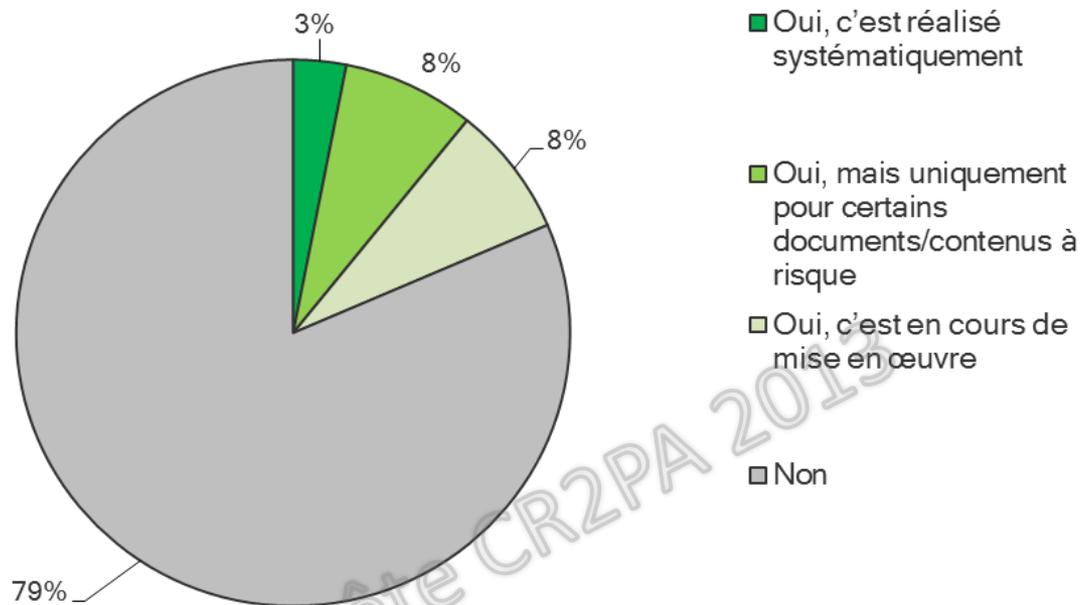
Commentaire : peu d'incidents sur des documents conservés à tort ... lié à durées mal maîtrisées ou rareté des démarches de eDiscovery ?

Q10

2013



Les coûts liés au non-archivage de certains documents/contenus ou à un défaut d'archivage ont-ils été évalués financièrement par votre entreprise ?



Enquête CR2PA 2013

**Position moyenne
 2013 : 11%**

Commentaire : les risques financiers sur l'archivage sont évalués très minoritairement

Métrique :
 0% Non
 100% Oui, systématiquement

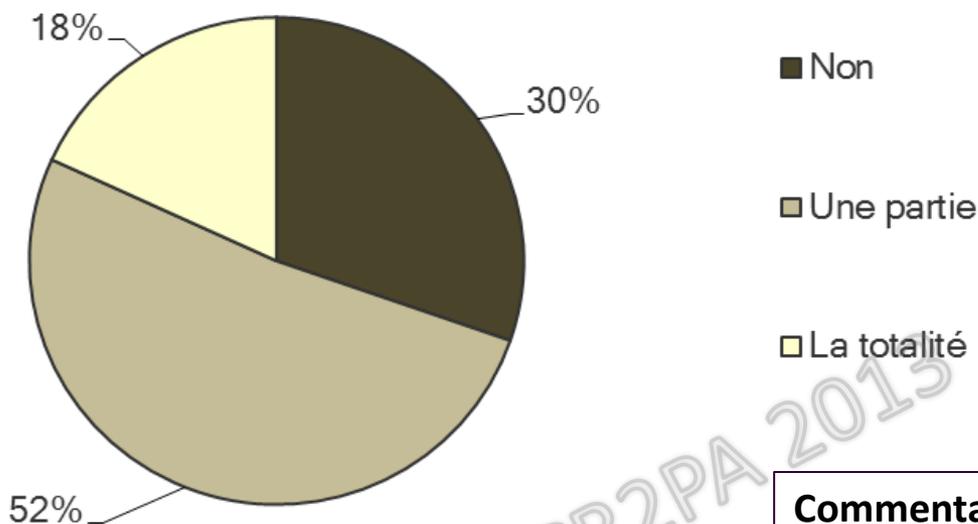
Q11
 2013



Externalisation des archives



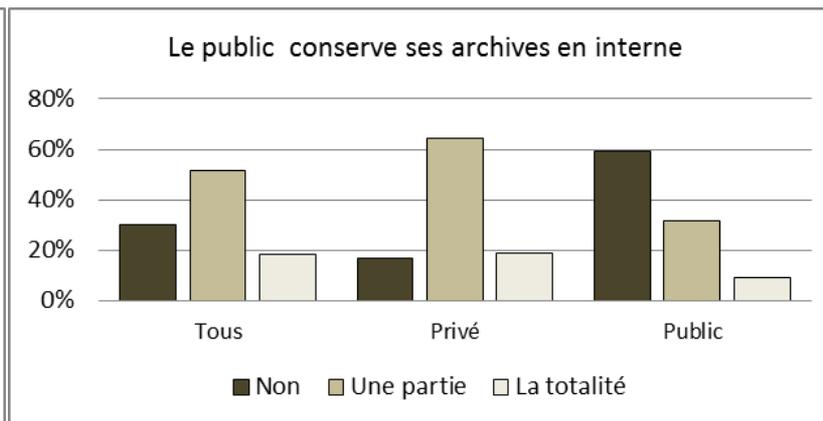
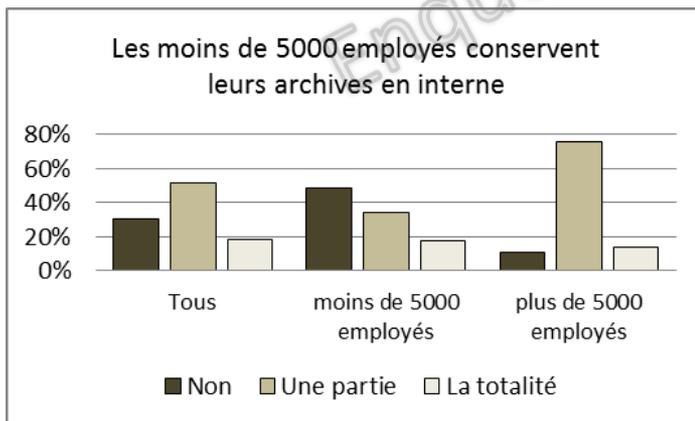
Votre entreprise a-t-elle externalisé la conservation de ses archives quelles qu'elles soient (engageantes ou non) ?



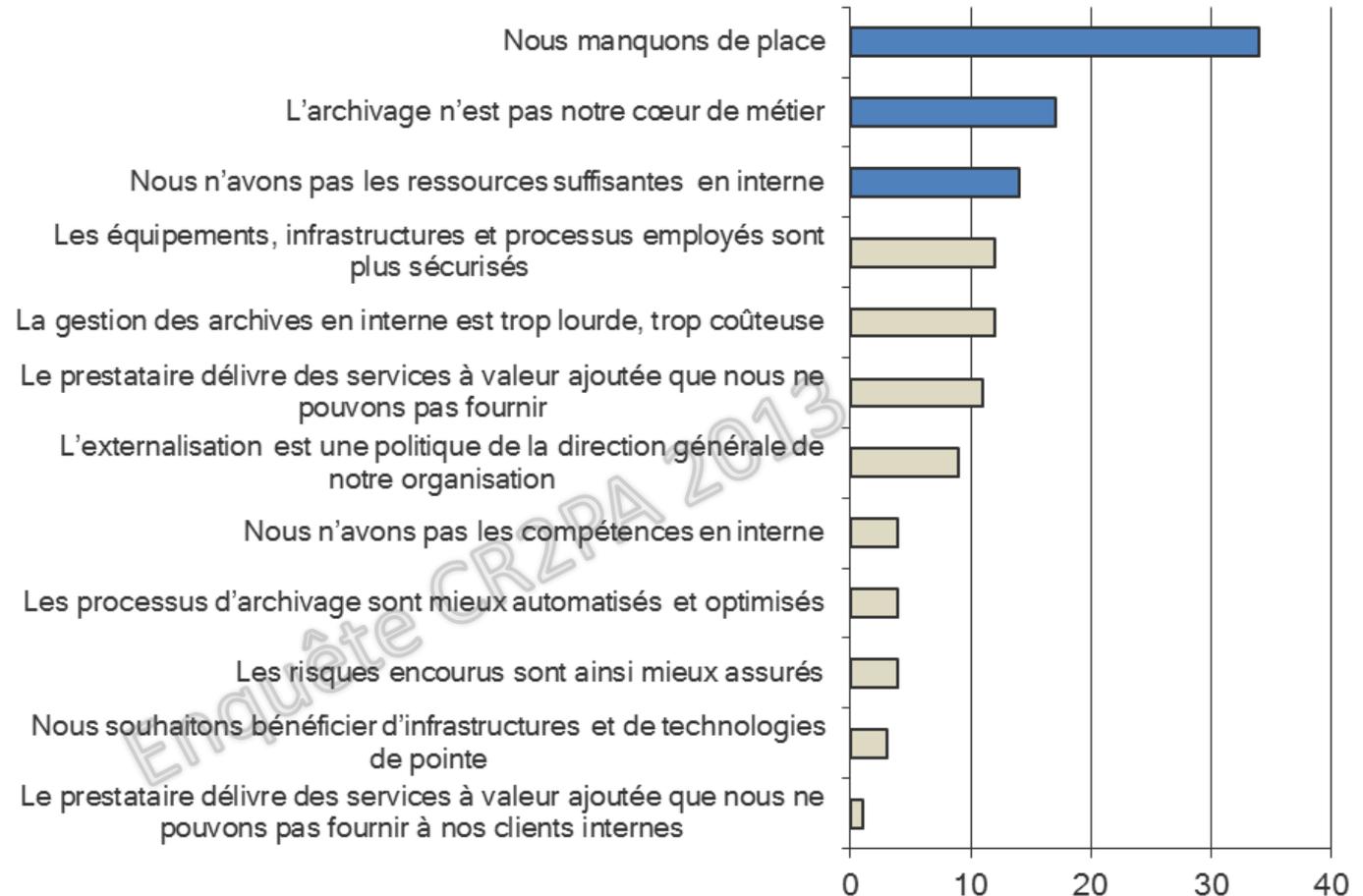
Position moyenne
2013 : 44%

Métrique :
0% Non
50% En partie
100% Oui

Commentaire : des pratiques diverses d'externalisation autant en papier qu'en numérique



Si oui, quelles sont les 3 principales raisons poussant votre entreprise à externaliser ses archives ? (nombre de réponses)



Commentaire : pas de place , pas notre métier, pas les ressources !
En numérique aussi ? alors vite le Cloud... ?

Q06

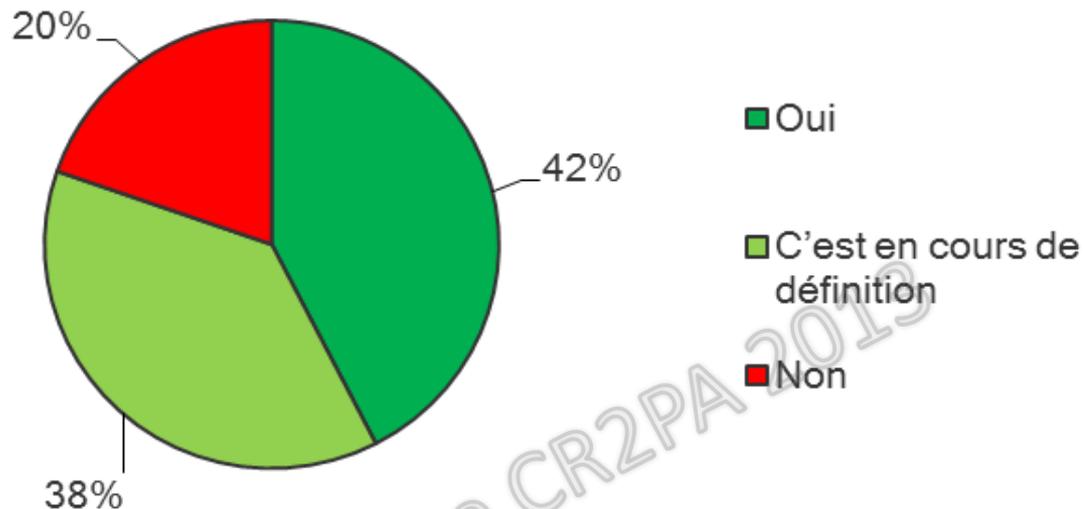
2013





Mise en place de l'archivage managérial

La responsabilité de la conservation et de la destruction des documents/contenus engageants est-elle clairement identifiée au sein d'un service ou d'une direction interne à votre entreprise ?



Position moyenne
2013 : 61%

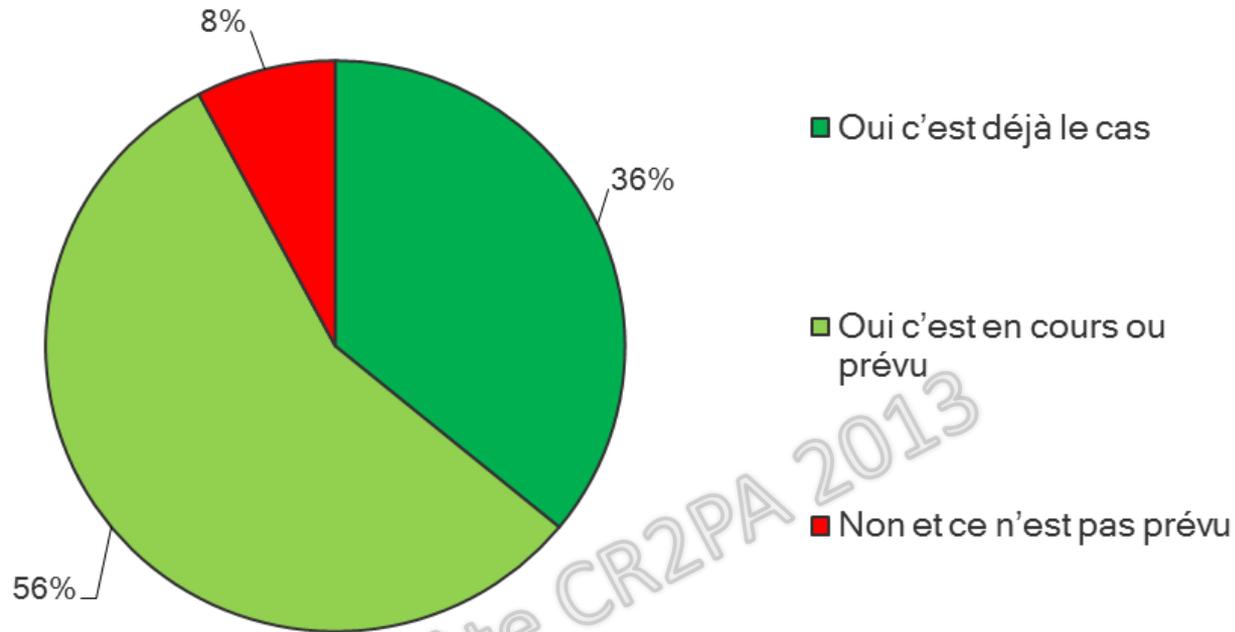
Métrique :
0% Non
50% En cours
100% Oui

Commentaire : la première étape de la démarche est clairement franchie , ou en cours de façon majoritaire (effet de panel ?)

Pas de dispersion selon taille ou international



Votre entreprise a-t-elle défini une politique d'archivage ?



Enquête CR2PA 2013

Métrique :
100% Oui, déjà le cas
50% Oui, en cours
0% Non

Position moyenne
2013 : 64%

Commentaire : la politique d'archivage est une étape acquise (au moins dans ce panel)

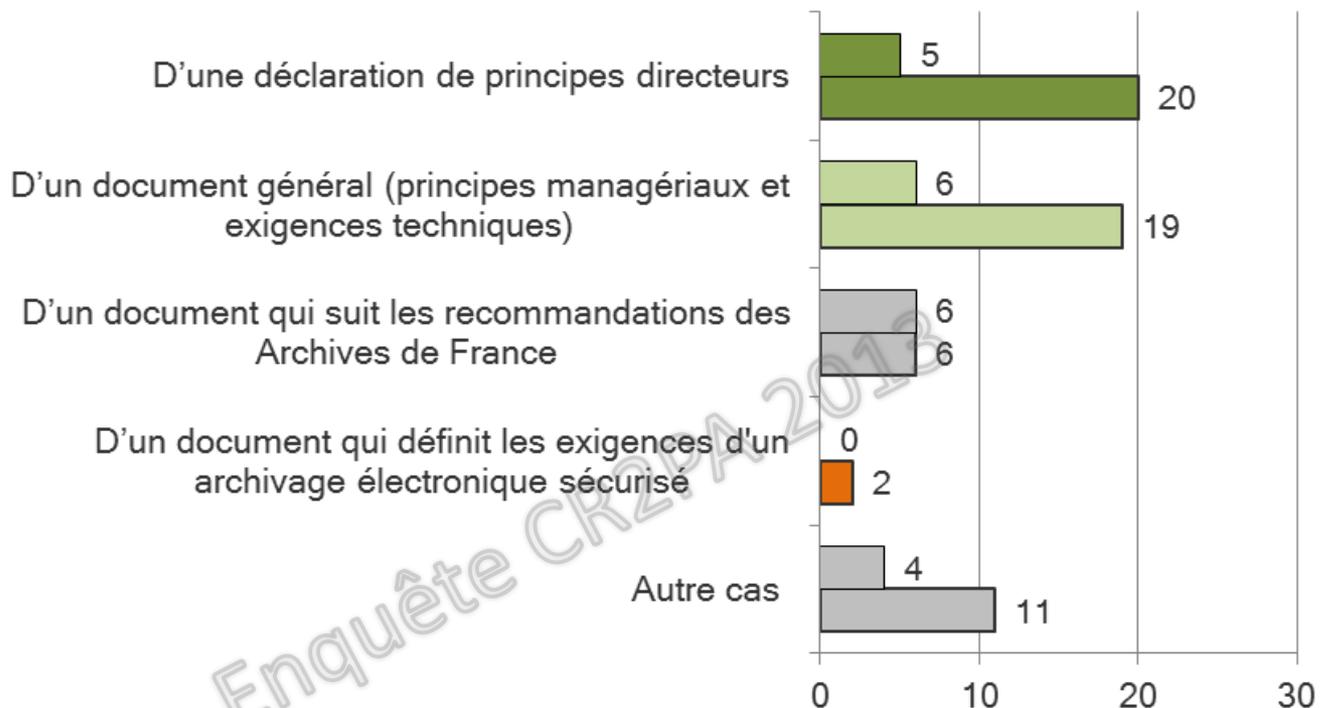
La politique est déjà définie :

- pour 41% des > 5000 employés et 31% de <5000 employés [global 36%],
- pour 40% des entreprises internationales, 31% des entreprises France

Q12
2013



Si oui, cette politique d'archivage se présente-t-elle sous la forme (réponses secteur public / toutes) :



Commentaire : la politique d'archivage définit dans 2/3 des cas des principes directeurs ou managériaux.

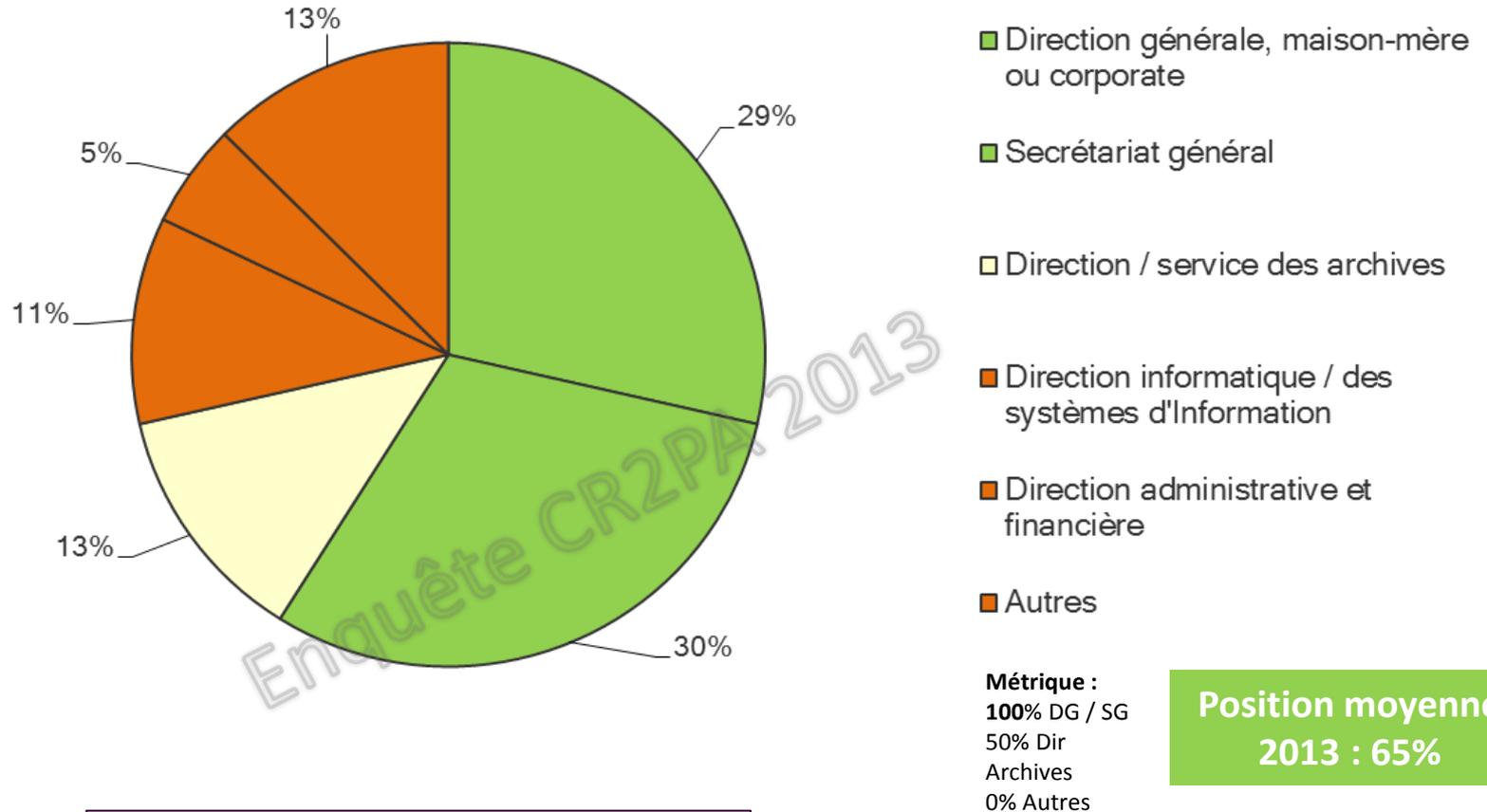
La politique d'archivage selon les recommandations des Archives de France est entièrement dans le secteur public. Mais le secteur public adopte plusieurs formes pour cette politique.

Q13

2013



A quel niveau cette politique est-elle portée au plus haut dans votre entreprise ?

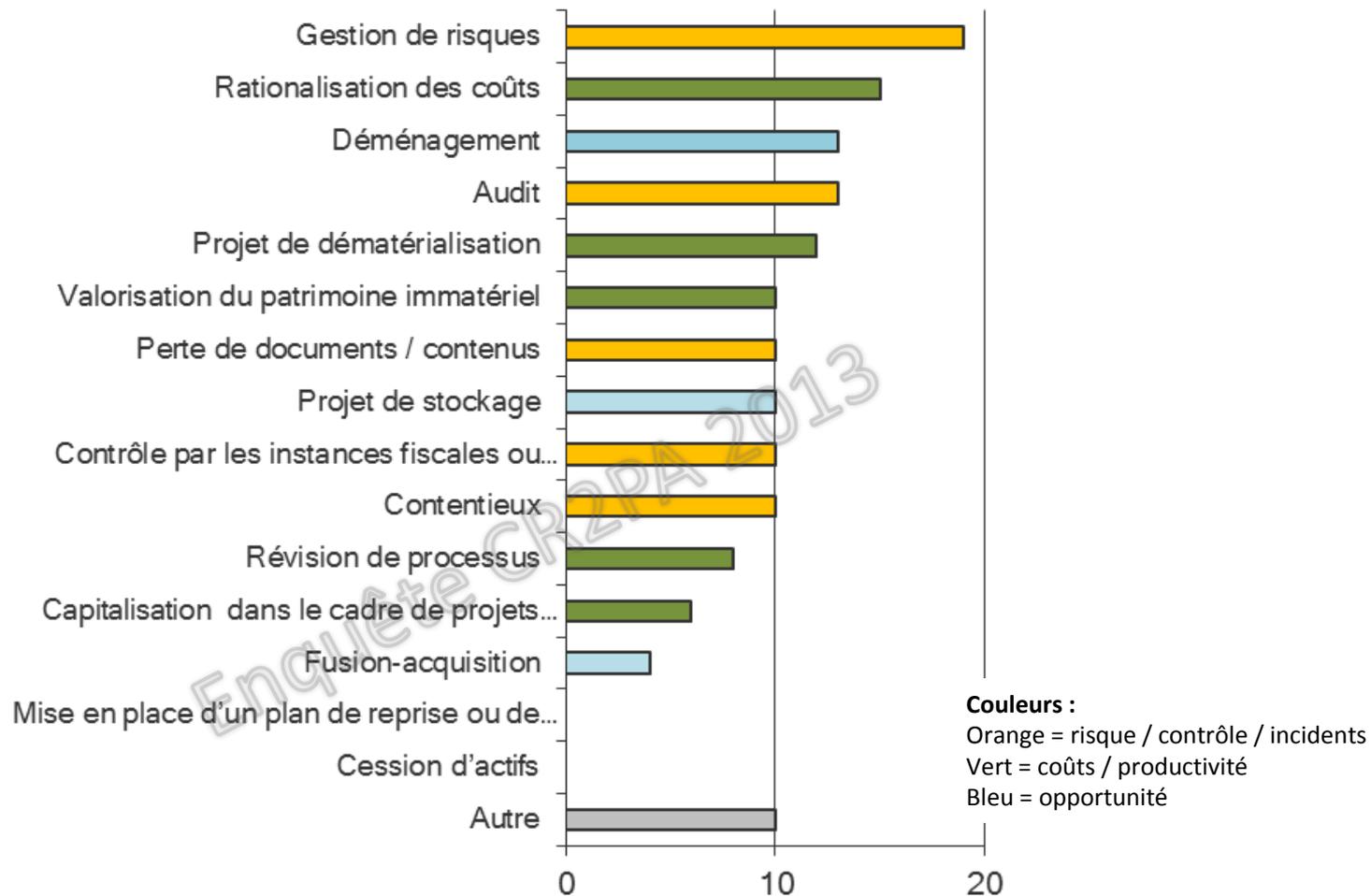


Position moyenne
 2013 : 65%

Commentaire : la politique d'archivage est portée dans 59% des cas à un niveau de Direction ou Secrétariat Général



Quels ont été les événements déclencheurs de la mise en place de votre politique d'archivage ? (nombre de réponses)



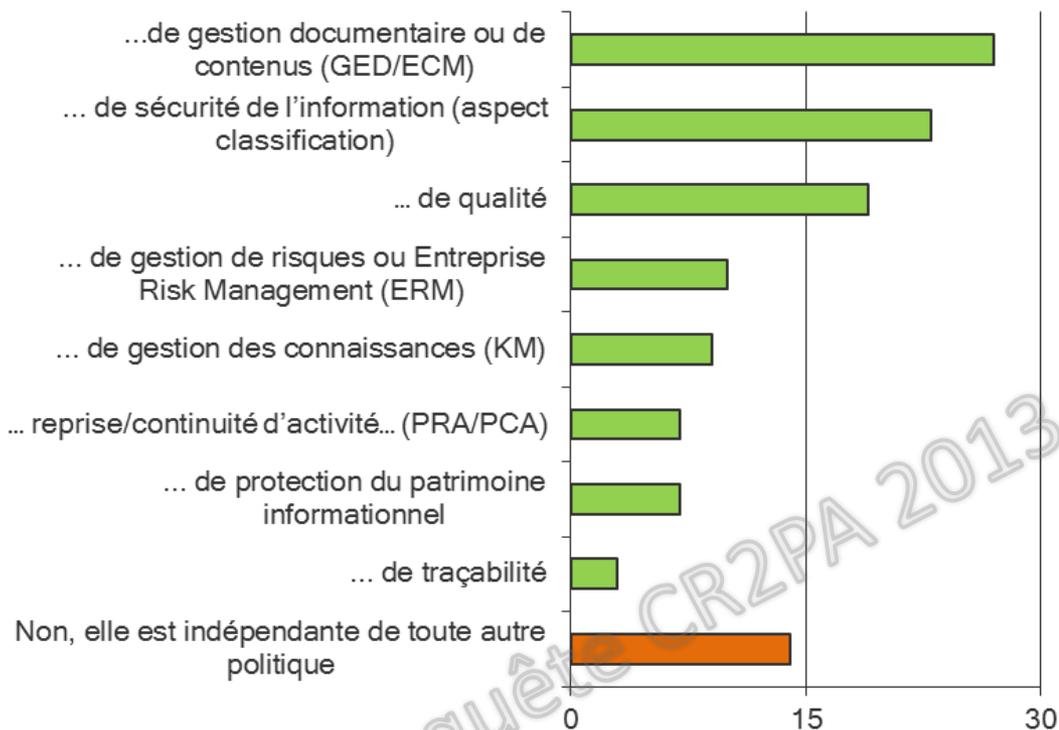
Commentaire : les déclencheurs de la politique d'archivage sont multiples, avec une petite majorité de réponses (62) liées aux risques / contrôles / incidents, devant les coûts / productivité (43), puis les opportunités exogènes (22)

Q15

2013

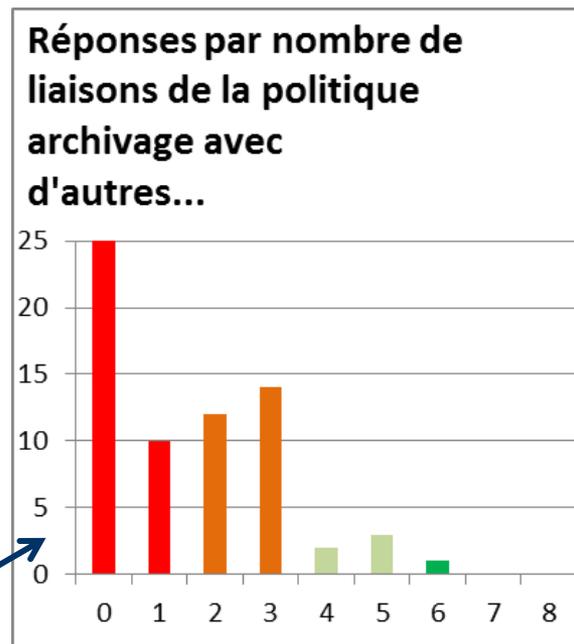


Votre politique d'archivage est-elle reliée à d'autres politiques internes ? (nombre de réponses)



**Position moyenne
2013 : 20 %**

Métrique :
0% - 0 liaison
100% - 8 (toutes) les liaisons

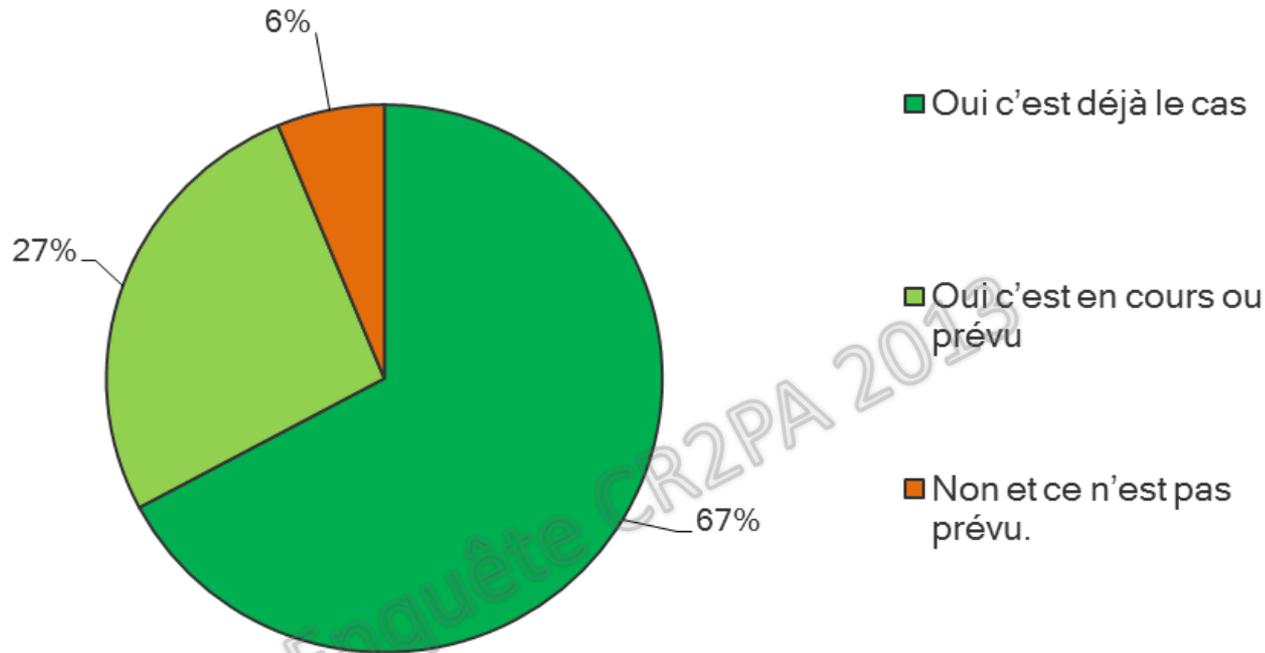


Commentaire : la politique d'archivage est en continuité de la politique de gestion documentaire, s'appuie sur celle de sécurité, peut entrer comme composante d'une politique qualité. Gestion des risques et KM sont également pertinents. *Pas de différence significative entre public et privé, ni selon la taille. La définition de la politique d'archivage dans son contexte complet reste rare*

Q16
2013



Existe-t-il une entité, « mission » ou « fonction », qui pilote l'archivage ?



**Position moyenne
2013 : 80 %**

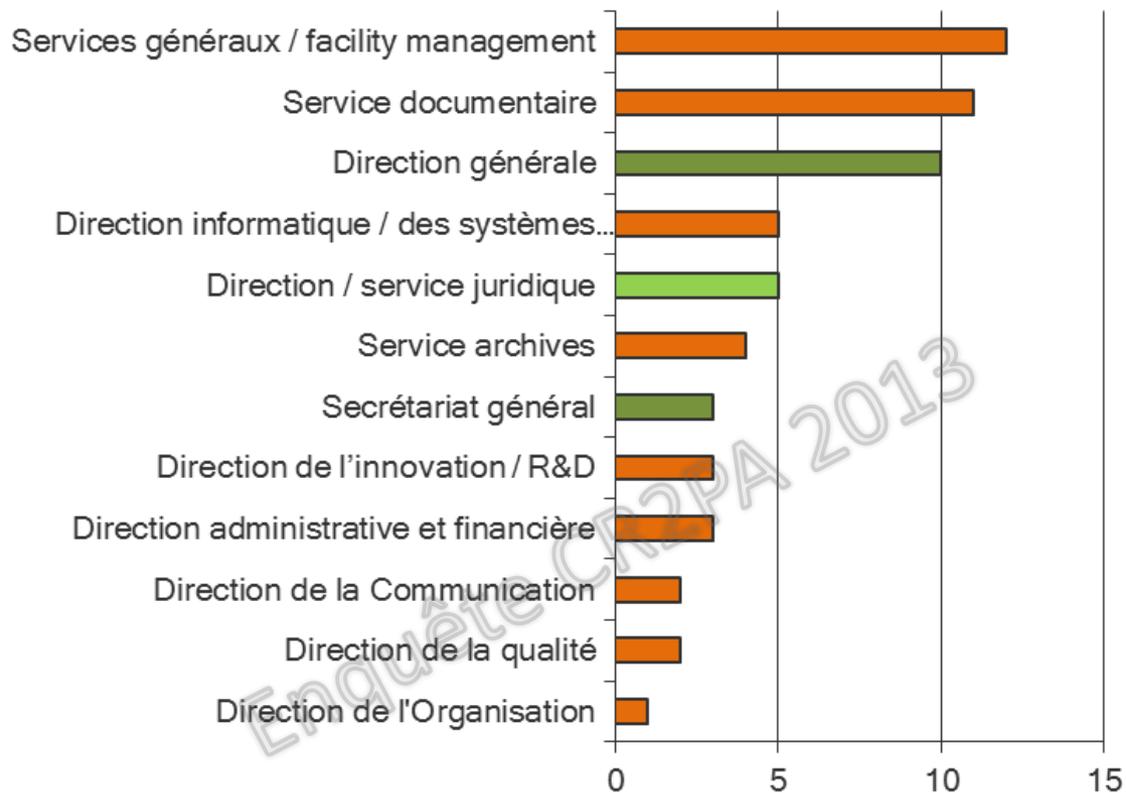
Métrique :
0% - Non
100% - Oui en place

Commentaire : une entité "mission" ou "fonction" fait partie des premiers pas de la démarche (au moins sur ce panel)

Q17
2013



Si oui, quel est le rattachement hiérarchique de cette entité ? (nombre de réponses)



Position moyenne
2013 : 25 %

Métrie :

100% - vert foncé : DG / SG

50% - vert clair : Dir Jur

0% - orange : autres

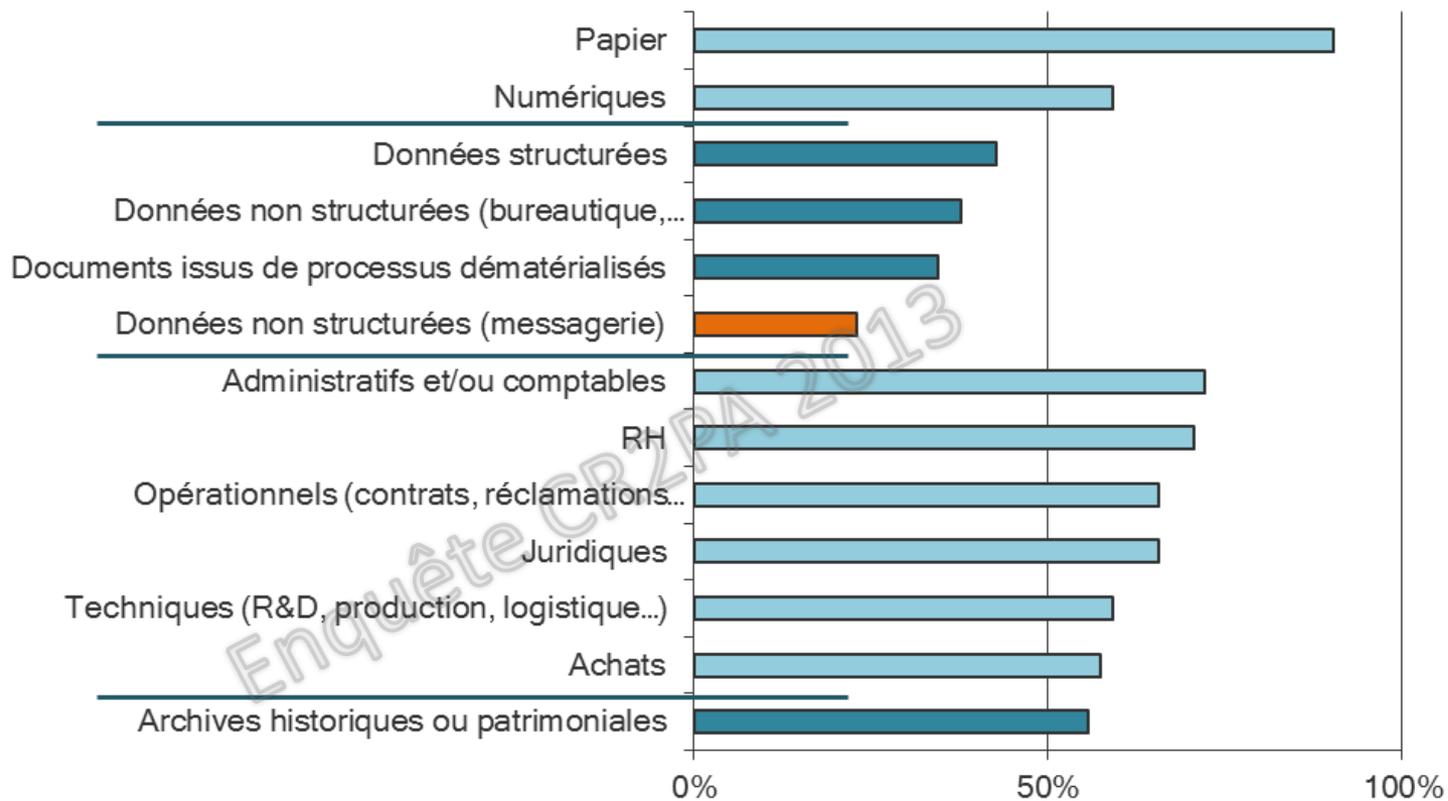
Commentaire : le rattachement hiérarchique est très éclectique, avec des situations très connotées archives papier (Services généraux en tête, Service documentaire, Service Archives) ou crainte de la technologie (DSI)
Dans 21% des cas, le « bon » rattachement de type DG ou Secrétariat général est acquis

Q18

2013



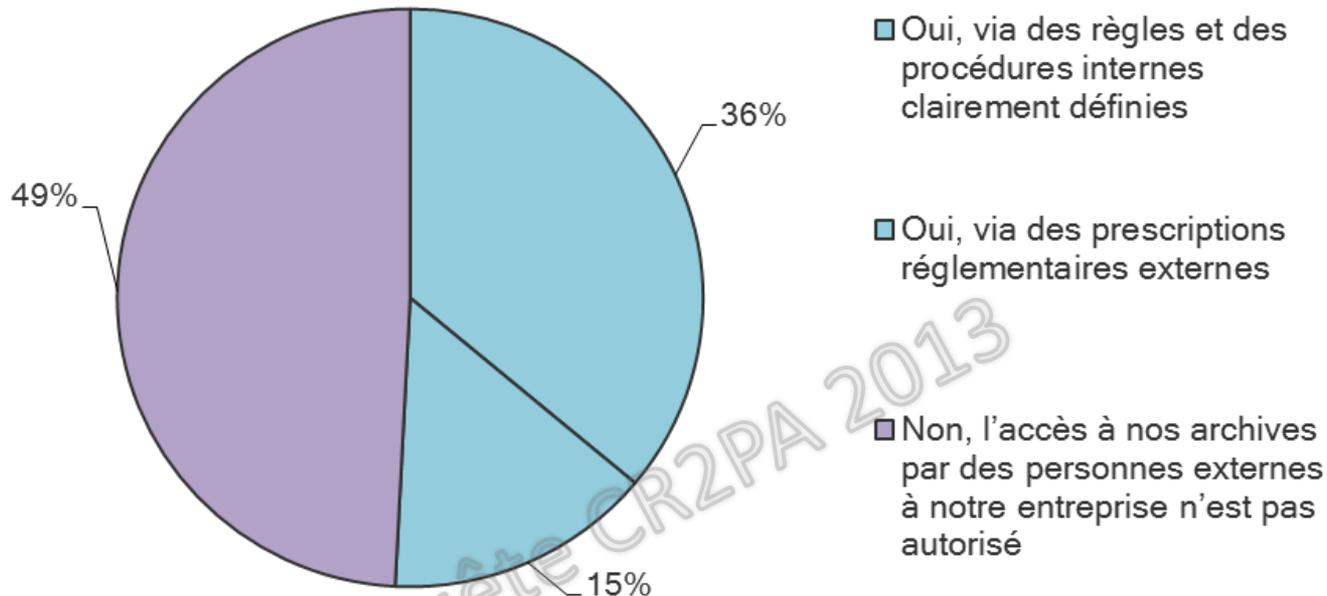
Quels sont la nature et le périmètre des documents/contenus pris en charge par la fonction archivage ?



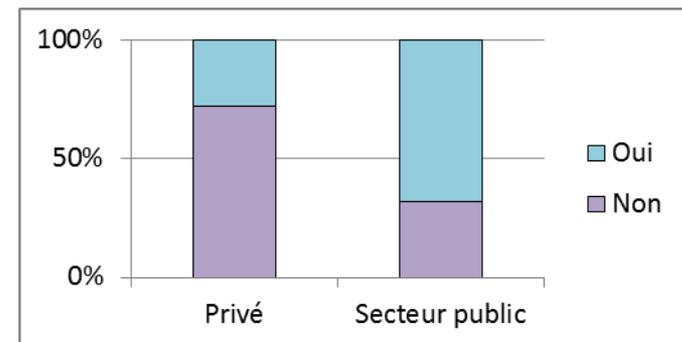
Commentaire : - les archives papier restent traitées en priorité sur les numériques,
 - les informations non structurées, notamment les mails sont les parents pauvres de l'archivage,
 - les informations Métiers sont majoritairement reconnues dans le champ de l'archivage



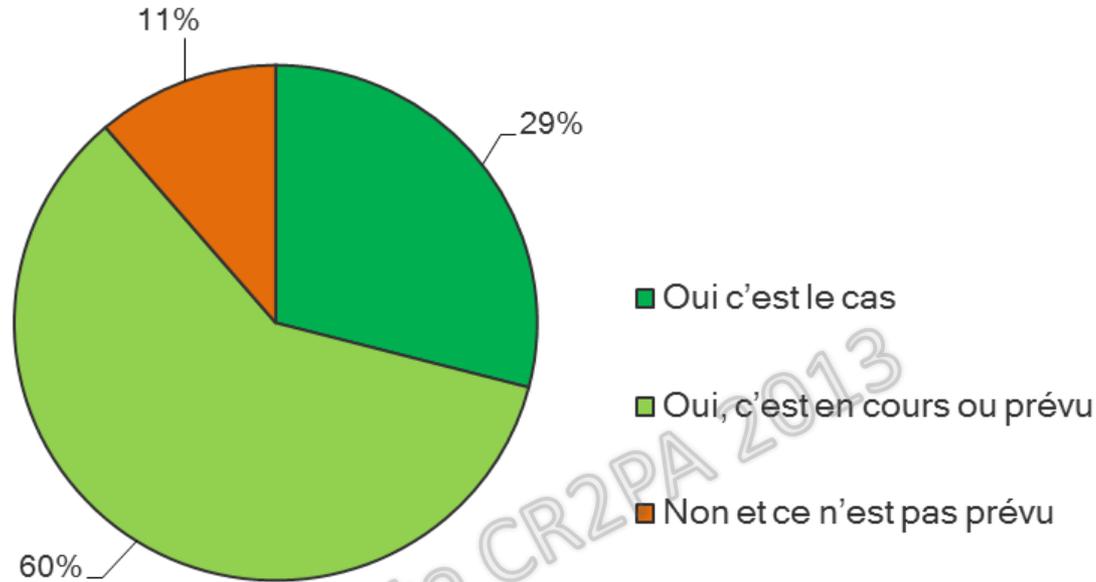
L'accès à vos archives par des personnes externes à votre entreprise est-il *autorisé et encadré* ?



Commentaire : l'accès de personnes externes est aussi souvent autorisé qu'interdit. Mais public et privé n'ont pas les mêmes réponses. Le public est plus ouvert.



Votre entreprise a-t-elle élaboré un référentiel de règles de conservation et de destruction pour l'ensemble de ses documents/contenus engageants ?



**Position moyenne
2013 : 59 %**

Métrique :

0% - Non

100% - Oui c'est le cas

Commentaire : 89% ont ou vont avoir un référentiel de conservation et de destruction ! Une majorité de chantiers en cours, mais est-ce jamais terminé ?

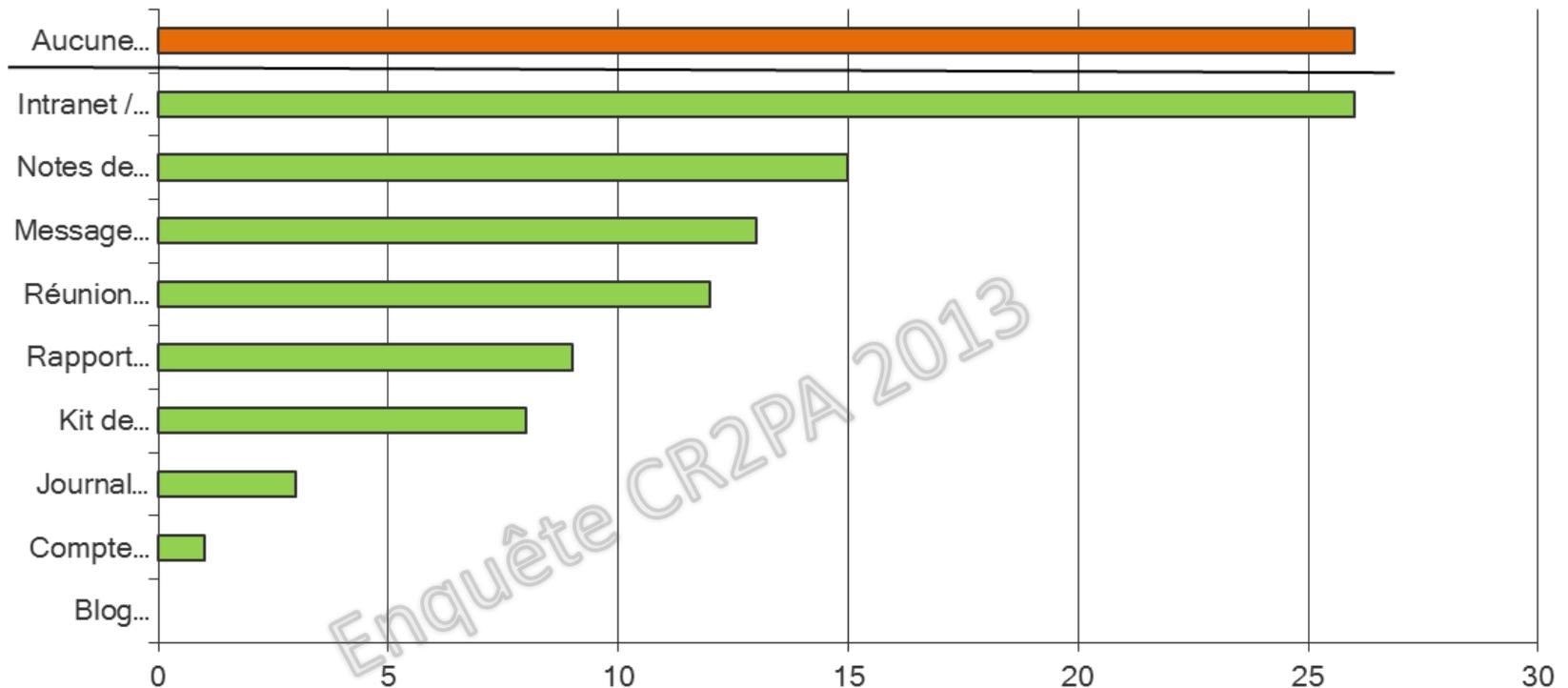
Référentiel et politique :

- 13 entreprises ont une politique et un référentiel
- 24 entreprises vont avoir les deux
- 3 entreprises n'ont rien des deux
- 11 entreprises ont la politique, poursuivent par le Référentiel
- 5 entreprises ont un référentiel poursuivent par la politique

		Politique		
		Oui	En cours	Non
Référentiel	Oui	13	5	
	En cours	11	24	2
	Non		4	3



Par quels moyens votre entreprise communique-t-elle régulièrement sur l'offre de service interne relative à la gestion et à l'archivage des documents/contenus ? (nombre de réponses)



Commentaire : dans 40% des entreprises il n'y a pas de communication régulière sur l'archivage.

Les moyens les plus utilisés sinon, sont le portail intranet, des notes et des mails et réunions d'informations

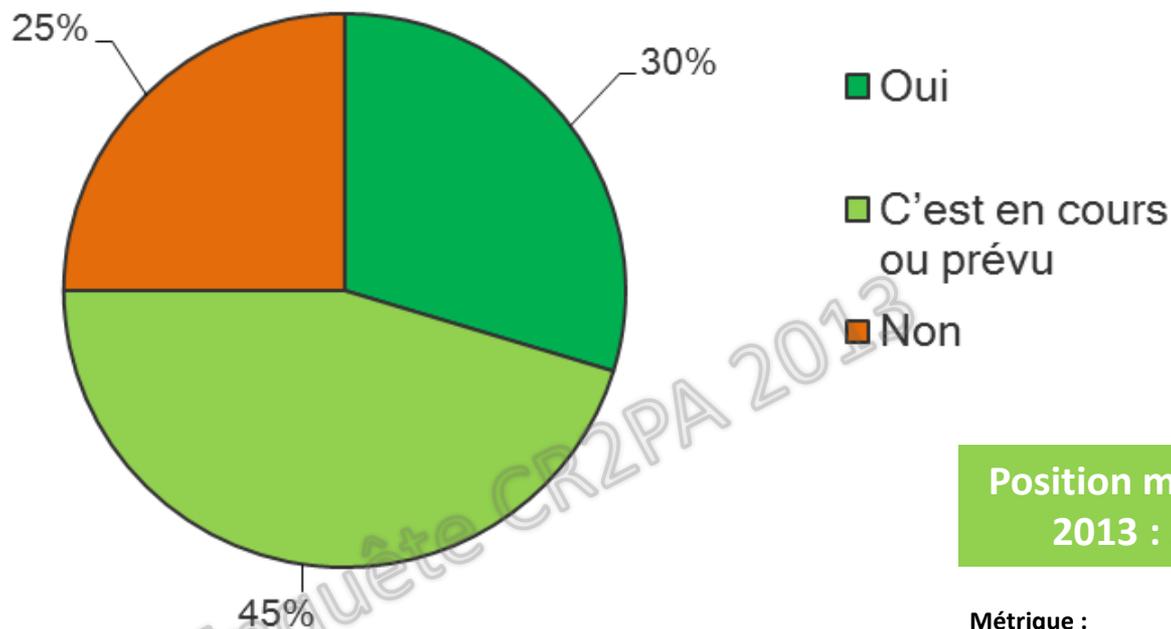
Position moyenne
 2013 : 59 %

Métrique :
 0% - Aucune communication
 100% - Au moins un moyen

Q22
 2013



Existe-t-il des relais internes pour diffuser la politique d'archivage et les bonnes pratiques associées ?



Position moyenne
2013 : 52%

Métrique :
100% Oui
50% Oui, en cours ou prévu
0% Non

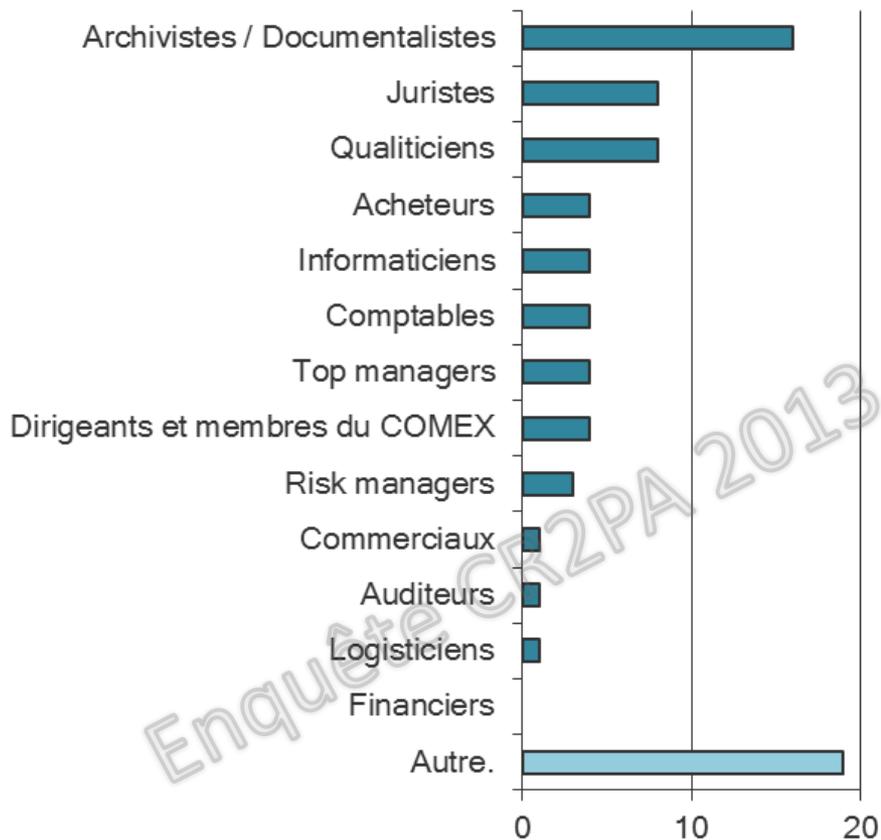
Commentaire : dans 3 entreprises sur 4 un réseau archivage existe ou se met en place.

Il n'y a pas de différences notables selon la taille des entreprises

Q23
2013



Si oui, quelles sont les fonctions exercées par ces relais ou correspondants internes ? (nombre de réponses)



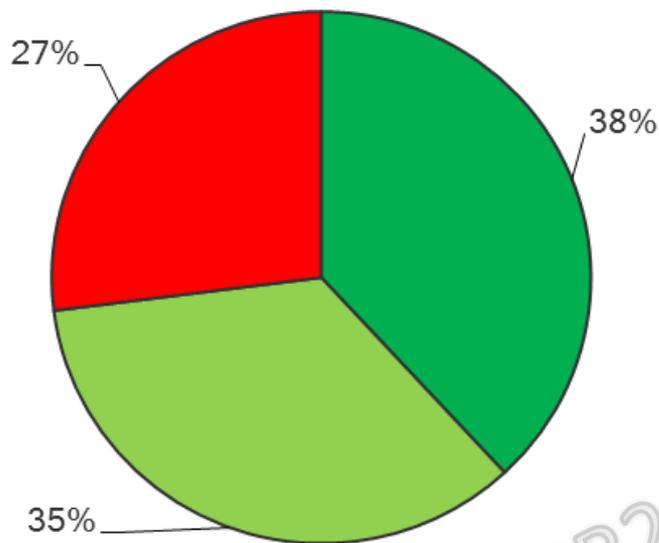
Commentaire : le réseau archivage se construit avec tous métiers, tous les niveaux hiérarchiques.
 Il reste quand même une dominante avec les métiers de la documentation.





Le SAE

Votre entreprise dispose-t-elle d'un ou plusieurs systèmes d'archivage électronique (SAE) ?



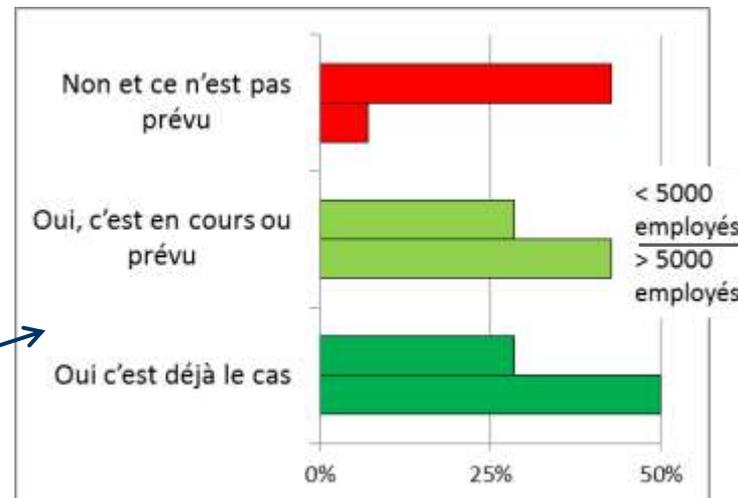
- Oui c'est déjà le cas
- Oui, c'est en cours ou prévu
- Non et ce n'est pas prévu

Métrique :
 100% - Oui
 50% - En cours
 0% - Non

**Position moyenne
 2013 : 56%**

Commentaire : le SAE Système d'Archivage Entreprise est une réalité dans 38 % des cas, et une réalité « à terme » dans 73% des cas

Les grandes Entreprises sont quasiment toutes engagées, ce qui n'est pas le cas des Entreprises et organismes < 5000 employés



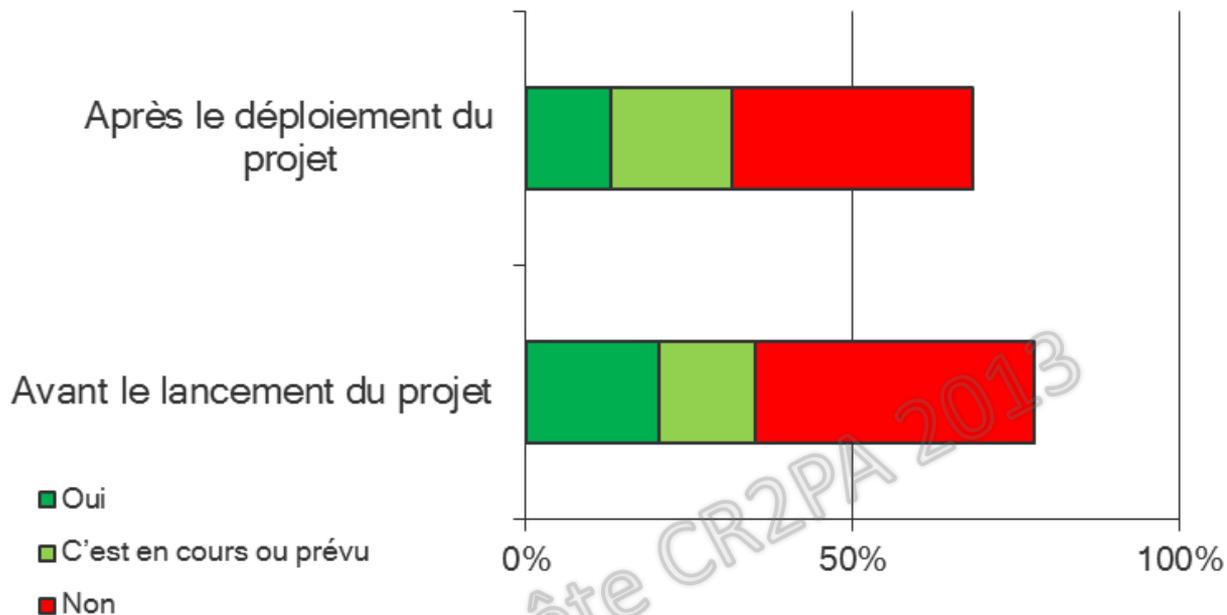
↓
43%
71%

Q25

2013



Votre entreprise a-t-elle réalisé ou prévoit-elle une étude des gains (quantitatifs ou qualitatifs) de son système d'archivage électronique ?



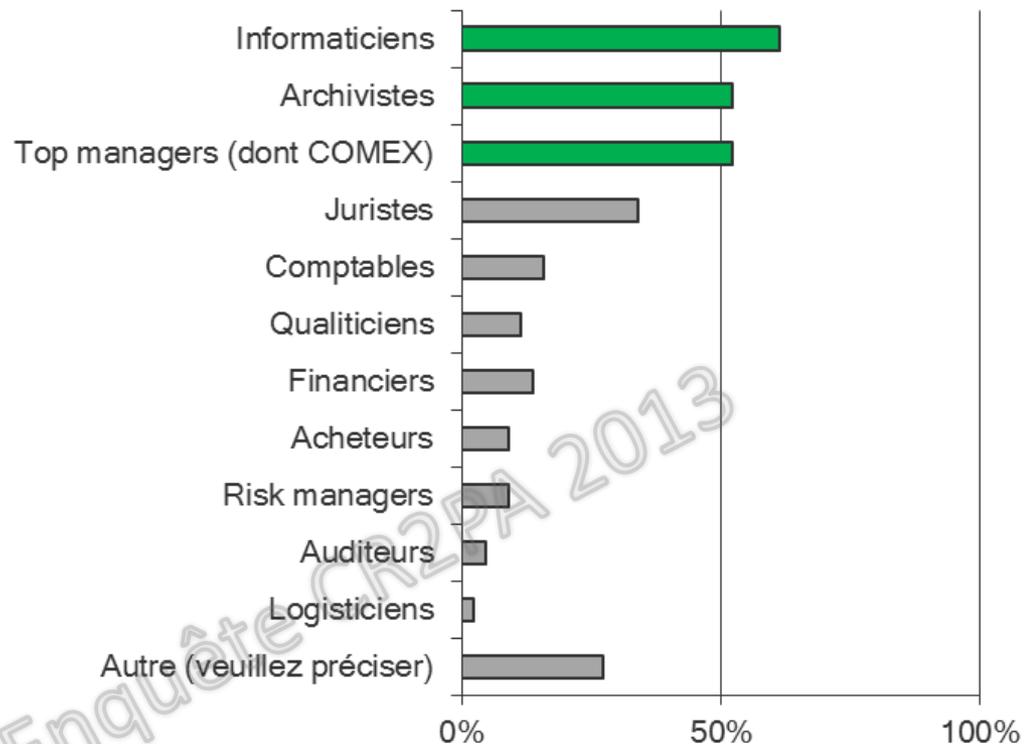
Commentaire : les études des gains restent minoritaires, mais l'exercice est courant.

Sur 25 réponses de ceux qui ont ou prévoient un SAE:

- 9 font avant et après
- 1 fait avant uniquement
- 4 font après uniquement
- 11 ni avant ni après...



Quels ont été, sont ou seront les profils des membres du comité de projet du SAE ? (réponses de ceux qui ont ou auront un SAE)



Commentaire : la composition du comité de projet SAE ressort assez logique : informaticiens, archivistes et décideurs.

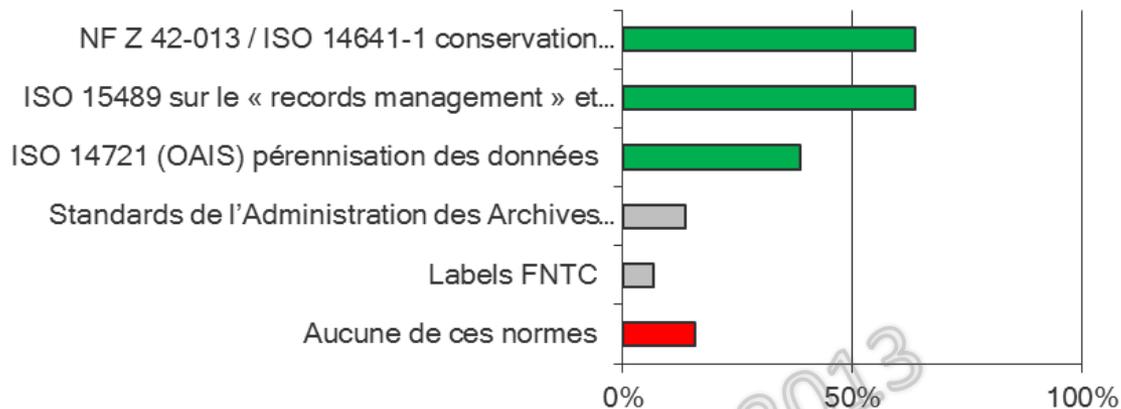
On peut se demander pourquoi ceux là ne sont pas présents dans 100% des cas !

Les juristes ont une participation fréquente.

Les autres Métiers sont probablement associés en fonction des premiers périmètres de déploiement... plus variables.



Le cas échéant, dans la conduite de votre projet de SAE, quels normes ou standards votre entreprise a-t-elle suivis ?



**Position moyenne
2013 : 55%**

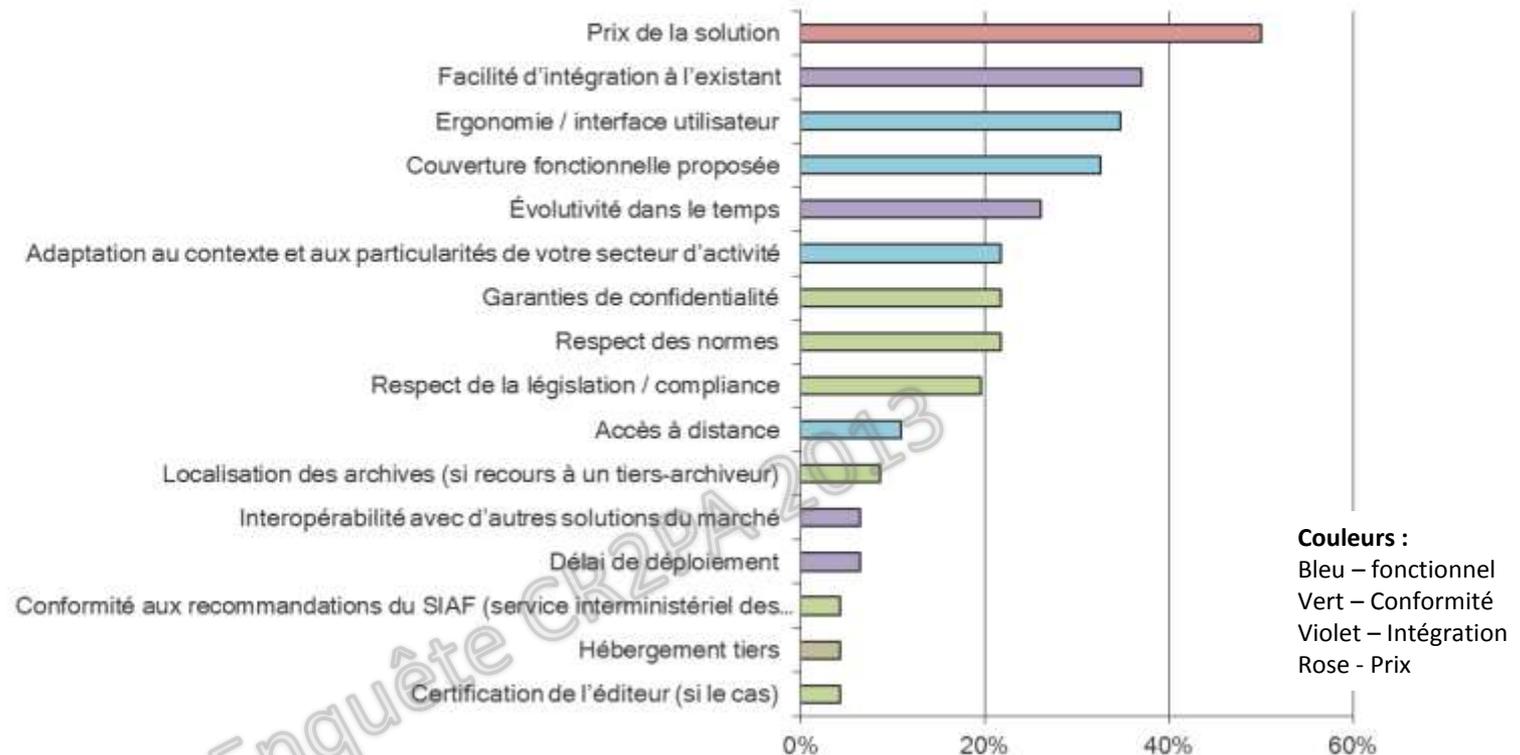
Commentaire : Les normes ISO sont très majoritairement suivies dans a conduite du projet SAE.

Métrique :
100% - Trois normes ISO
0% - Aucune

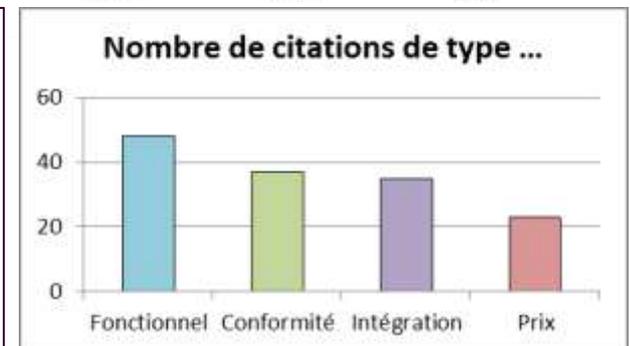
Sur 33 réponses qui citent au moins une de ces normes :
- 10 ont suivi les 3
- 20 en ont suivi 2
- 3 en ont suivi 1



Dans le cas où votre entreprise est passée ou passera par un appel d'offres pour le choix d'une solution technique d'archivage, quels ont été ou seront les 3 critères de pondération les plus importants retenus pour la sélectionner ?



Commentaire : Le prix vient en tête des critères unitaires, l'archivage est dans un contexte économique contraint. L'intégration à l'existant, l'ergonomie utilisateur, la couverture fonctionnelle viennent ensuite. Si on analyse les critères par famille, le fonctionnel vient en tête, mais les 4 familles restent relativement équilibrées.

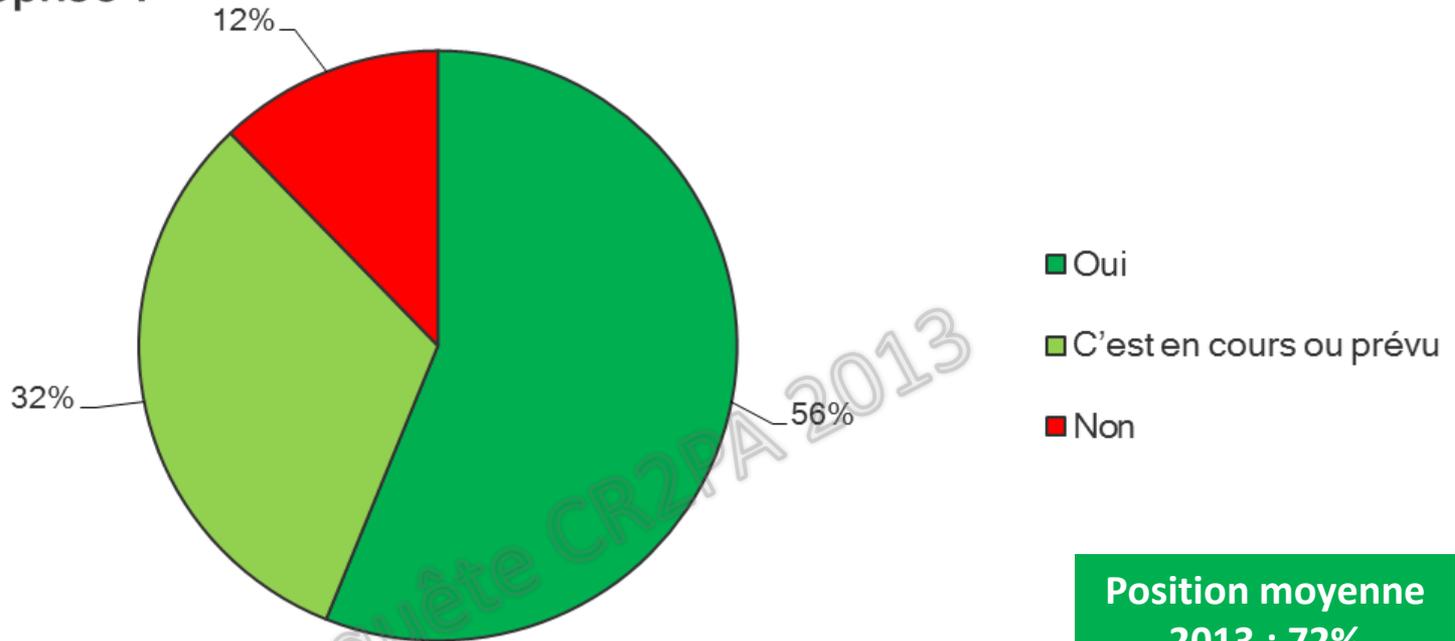


Q30

2013



Cette solution technique est-elle ou sera-t-elle automatiquement adossée au référentiel de conservation (règles de conservation/destruction) défini par votre entreprise ?



**Position moyenne
2013 : 72%**

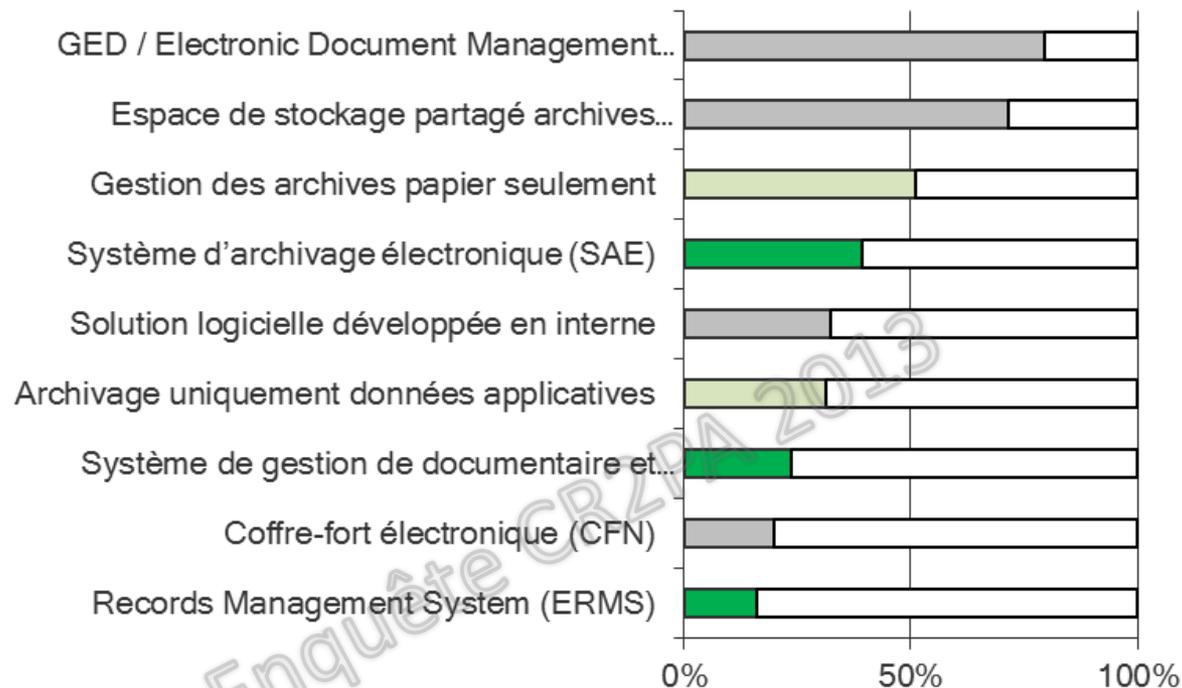
Métrique :
100% Oui
50% En cours ou prévu
0% Non

Commentaire : Le SAE est le système pour mettre en œuvre les règles de conservation / destruction pour 88% des réponses.

Q31
2013



Dans le domaine de la gestion et de l'archivage de documents/contenus, votre entreprise utilise-t-elle les outils ou solutions suivantes ?



Commentaire : Dans la mesure où la caractéristique principale d'un SAE est la mise en œuvre opérationnelle de règles de conservation et destruction, ainsi que la capacité à retrouver les documents engageants, la plupart des outils utilisés ne traitent que partiellement le sujet :

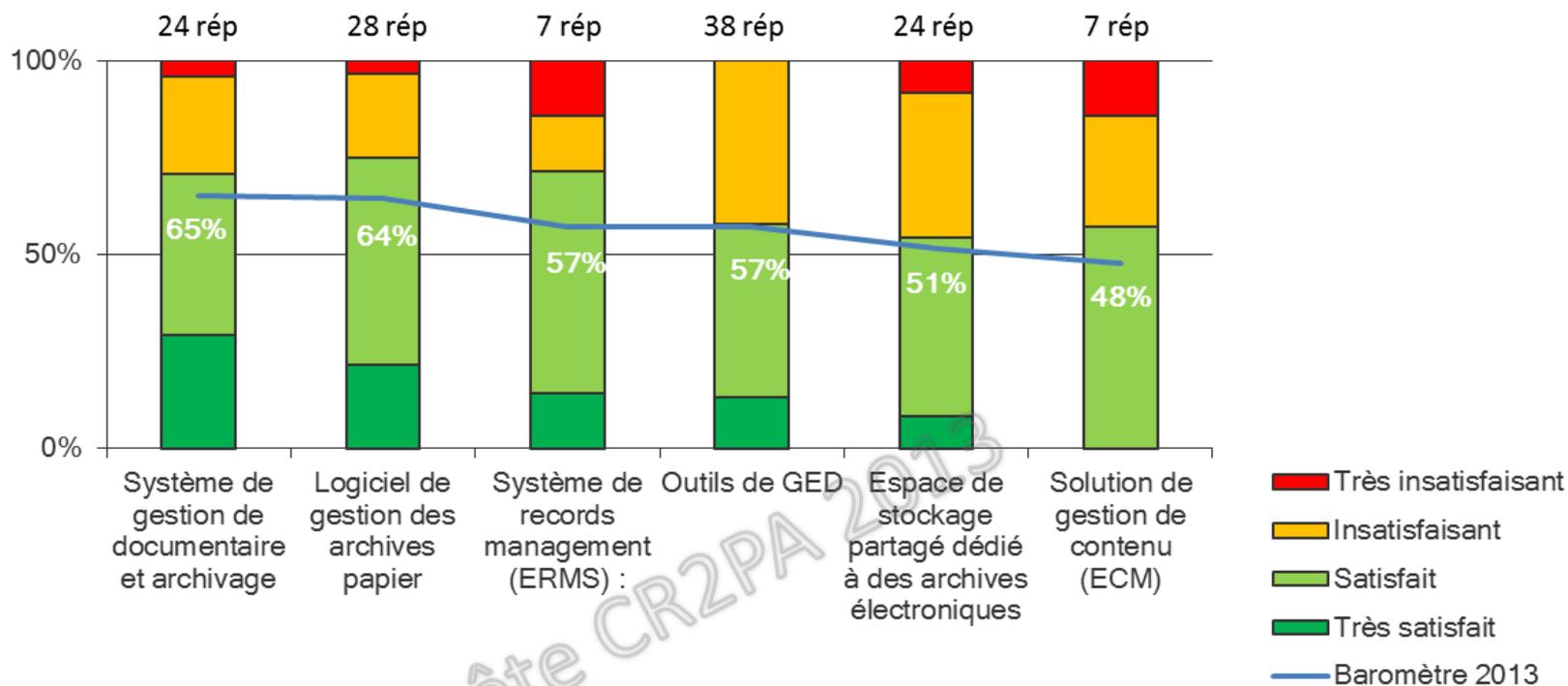
- couleur grise : fonctionnalités partielles,
- couleur vert clair : fonctionnalités complètes mais spécialisation sur une partie des records.

Q32

2013



Quel est votre degré de satisfaction vis-à-vis des outils et solutions suivants si vous les utilisez ?



Commentaire : Les logiciels spécialisés en archivage ont les meilleurs taux de satisfaction, bien qu'ils ne font pas des scores très remarquables.

Nombre de réponses très variable.

Attention : la question a comme ambiguïté la nature de la satisfaction ... en tant qu'utilisateur en général ou en tant qu'utilisateur devant faire de l'archivage !

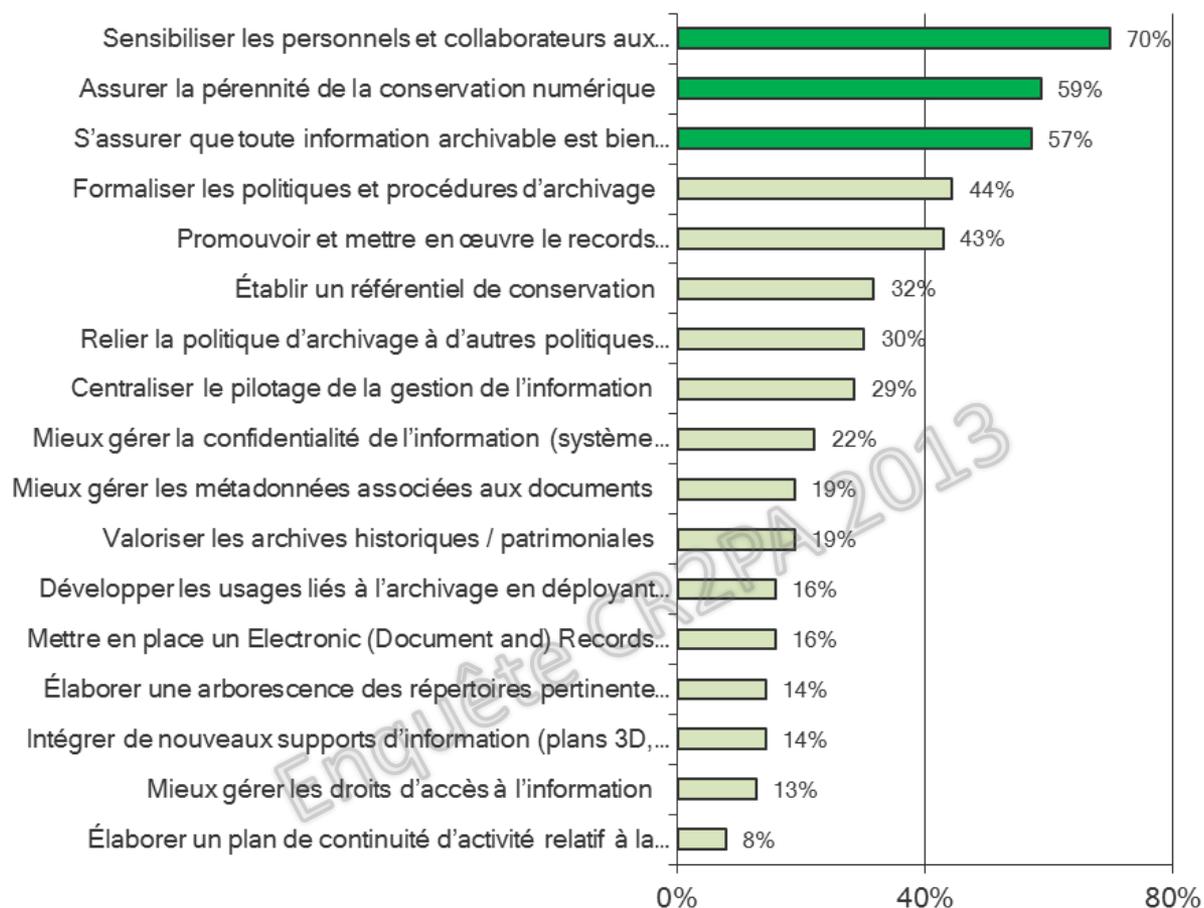
Métrique :
0% Très insatisfait
100% Très satisfait





Quelles sont maintenant vos
priorités ?

Parmi les items suivants, quels sont les 5 principaux challenges que votre entreprise (ou service) devra relever ces prochaines années ?



Commentaire : La priorité est à l'accompagnement des collaborateurs, la conservation numérique pérenne, et la complétude de l'archivage.

De nombreux autres objectifs sont exprimés... il reste beaucoup à faire !





Vos commentaires et conseils...
verbatim

Le message des répondants *DG et sponsor (1)*

1 - s'assurer du soutien actif de l'état-major de l'entreprise et du relais par les cadres intermédiaires 2 - bien définir les contours du projet 3 - constituer une équipe projet transversale et multi-compétences 4 - plaider pour une gouvernance globale de l'information.

S'assurer, dès le début du projet, un support engagé des instances dirigeantes de l'entreprise ! Des messages forts doivent émaner de la Direction Générale et être sérieusement relayés par le comité de direction.

Impliquer le top management.

Importance du sponsor et de sa pérennité dans le déroulement du projet.

Assurez-vous que le projet correspond au besoin de votre entreprise et qu'il soit porté par la direction.

2013



Le message des répondants

DG et sponsor (2)

Être sponsorisé au plus haut niveau et bien encadré le projet : définition du périmètre, objectif recherché, délais, acteurs et rôles, processus de gestion de projet.

Faire en sorte que la réflexion et la mise en œuvre d'un projet d'archivage soit appuyées par la Direction et s'assurer que tous les opérationnels concernés soient impliqués.

Trouver un sponsor de haut niveau et garder le pilotage du projet tout en collaborant avec la DSI.

Avoir le soutien de la hiérarchie et s'appuyer sur une équipe transverse entreprise - Bien définir les besoins avant de choisir la solution technique.

Obtenir un rattachement au plus haut niveau de l'Entreprise avec un reporting régulier en Comité Exécutif.



Le message des répondants

Démarche (1)

Commencer par se poser
2 questions simples :
pourquoi j'archive / et si
j'archive pas quelles sont
(seraient) les
conséquences.

Aller pas à pas dans la
démarche, savoir
s'entourer d'archivistes,
informaticiens et juristes
et apprendre à travailler
ensemble et à se
comprendre !

Être méthodique et se faire
assister.

Définition des enjeux par la DG: cerner le
niveau d'engagement , positionnement du
projet, priorisation des activités à auditer,
sensibilisation des collaborateurs. Édicter
des règles et des principes (validés par la
DG) avec des procédures claires pour les
end users.

Vigilance sur les procédures -
Accompagnement au changement -
Vigilance sur les standards et normes.

2013



Le message des répondants

Démarche (2)

Formaliser une démarche, être pragmatique, définir des périmètres pilotes à enjeux et démontrer rapidement (mise en place SAE selon feuille de route répondant à la stratégie définie, référentiel de conservation ciblé sur cette stratégie). Avoir une vision d'ensemble de l'archivage numérique et physique (papier).

Être sûr qu'il n'y aura pas de double management: papier et électronique.

Profiter de l'expérience des autres - S'entourer d'une compétence en Assistance à maîtrise d'ouvrage avant un appel d'offre pour un progiciel. Prendre connaissance, directement ou indirectement d'un référentiel normatif car bon nombre de questions sont posées et traitées.

2013



Le message des répondants

Encouragements

Courage : il faut tenir bon pour convaincre ;-)

Prendre son courage à deux mains, écouter ses clients et oublier l'archivage

Foncez !

Garder le moral dans l'épreuve !

Ne pas y aller seul ! Le CR2PA est une bonne réponse pour se faire une idée de la démarche à suivre.

2013





Principes du baromètre 2014 de l'Archivage Managérial ©

par Philippe Giorgi
Vice Président du CR2PA chargé de la
Communication



Le baromètre français de l'archivage managérial[©]

- Le baromètre français de l'archivage managérial est le nom (la marque) de l'étude réalisée par le CR2PA, auprès des entreprises françaises ou grandes organisations publiques membres du Club, pour connaître au sein de celles-ci, **l'état de la maturité de leurs démarches d'archivage managérial**.
- Ce nom est **protégé**.
- Cette étude se réalise **par le biais d'une enquête**, au moyen d'un questionnaire adressé à un panel de quelques collaborateurs représentatifs de chaque organisation membre.
- Le questionnaire est constitué de **quelques dizaines de questions ouvertes et fermées**, issues de la réflexion du groupe de travail « Benchmark » du Club.

2013



Le baromètre français de l'archivage managérial[©]

- Cette étude sera réalisée tous les 2 ans à partir de 2014 pour permettre de **constater des évolutions**, liées à l'action du club auprès de ses membres et à l'extérieur.
- Les réponses à l'enquête sont **confidentielles** et ne font l'objet d'aucune communication hors du périmètre du Club.
- Les résultats de l'enquête font l'objet d'une **analyse quantitative et qualitative**, permettant l'élaboration d'un reporting de restitution au niveau macro.
- Celui-ci fait apparaître **l'état de l'art** des organisations, des démarches et les grands indicateurs au niveau France.

2013



Le baromètre français de l'archivage managérial ©

- Le baromètre fait l'objet d'une **restitution en assemblée plénière** auprès des membres du Club.
- Sa vocation est également d'être l'objet de **publications informatives** dans les différents médias appropriés, pour un plus grand retentissement, sans pour autant être communiqué dans sa globalité, et par le détail.
- Chaque baromètre est **accessible au niveau macro** pour les membres sur le site du club.
- Il n'est jamais téléchargeable à titre gratuit.

2013



Le baromètre français de l'archivage managérial ©

- Il fait autorité auprès des autres clubs et associations du monde de l'archivage et de la conservation ; fournisseurs, intégrateurs, prestataires,...
- Il permet à chaque membre de s'étalonner et d'en faire la promotion au sein de sa propre organisation
- Sa réalisation doit pouvoir être sous-traitée à un organisme de sondage ou d'enquête spécialisée, pour bénéficier à terme d'une plus grande représentativité, et in fine d'un plus grand crédit.
- Son objectivité est la garantie de sa longévité !

2013



Des réactions ou commentaires : contact@cr2pa.fr

Merci de votre attention !

2013

