L'INSTITUT FÉNELON

CHEF D'ÉTABLISSEMENT COORDINATEUR : Lionel LEANDRI-VENDEUVRE

Secrétariat de direction : Sophie TORREBORRE

✶ PASTORALE

Adjointe : Isabelle MILLET

✶ SANTÉ SCOLAIRE

Infirmière : Déborah ELLAK

✶ ÉCOLE

Chef d'établissement : Hervé DE CROZALS
Adjointe de direction Ecole : Séverine KASTLER
Adjointe de direction Section Inter. : Maud SAVARY
Responsable de vie scolaire : Ophélie BEL
Secrétariat : Cécile DEMANDOLS

MATERNELLE :

- 6 Classes (2 par niveau)
- RA (Regroupement d'Adaptation)
- Dispositif UPE2A
- Section Internationale Britannique à partir de la MS

ÉLÉMENTAIRE :

- 20 Classes (4 classes par niveau)
- RA (Regroupement d'Adaptation)
- Dispositif UPE2A
- Section Internationale Britannique du CP au CM2
- Anglais+ *(hors temps scolaire pour les élèves francophones)*
- Ateliers théâtre

✶ COLLÈGE (6e à 4e)

Directeur des études : Frédéric BERNARDEAU
Adjointe de direction Section Inter. : Maud SAVARY
CPE : Benoît MOTTET
Référente école inclusive 6e à 3e: Marion COLOMBAT
Secrétariat : Sarah BEN HAMOU

- 21 Classes (7 par niveau)
- Section Internationale Britannique
- Dispositif ULIS
- Classe Langue et Culture Européenne (Anglais)
- Classe à horaires aménagés
- Classe option théâtre

✶ LYCÉE (3e à Terminale)

Directrice des études : Alexandra PLAUT
Adjointe de direction 3e/2nd : Alexia MUET-BOURDIER
Adjointe de Direction Section Inter. : Maud SAVARY
CPE : Christophe ARCHER
Référente école inclusive 6e à 3e : Marion COLOMBAT
Secrétariat : Ginette VETTORETTI

- 28 Classes (7 par niveau)

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

- **Langues :** Anglais / Espagnol / Italien / Allemand
- **Options 2ndes :** Latin / Management-Gestion
- **Options BAC :** Latin / Droit & grands enjeux du monde contemporain / Maths experts / Maths complémentaires
- **Spécialités BAC :** Anglais Monde Contemporain / Histoire-Géographie, Géopolitique et Sciences Politiques / Humanités, Littérature et Philosophie / Anglais Monde Contemporain / Mathématiques / Numériques et sciences informatiques / Physique-chimie / Sciences et Vie de la Terre / Sciences Économiques et Sociales

ENSEIGNEMENT INTERNATIONAL : BFI

- Section internationale britannique, mêmes options au BAC (sauf latin), mêmes langues et mêmes spécialités (sauf AMC)

ENSEIGNEMENT TECHNOLOGIQUE : STMG

- **Langues :** Anglais / Espagnol / Italien / Allemand
- Sciences et Technologies du Management et de la Gestion / Spécialités Mercatique / Gestion et Finance

✶ ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

Directrice des études : Alexandra PLAUT
Secrétariat : Carine CHARRIER

- BAC+2 : BTS CJN / BTS CI / BTS NDRC / BTS GPME
- BAC+3 : Licence Commerce, Vente et Marketing Digital
  BA Hons Global Business
- BAC+5 : Mastère Management des Achats et Approvisionnement

Plus d'infos : www.institut-fenelon.org

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

INSTITUT FENELON école

INFORMATIONS PRATIQUES

HORAIRES DE L'ÉCOLE

HORAIRES DE L'ÉCOLE MATERNELLE

	MATIN	APRÈS-MIDI
ENTRÉE	Ouverture : 7h30 Fermeture du portail : 8h30	Ouverture : 13h10 Fermeture du portail : 13h20
SORTIE	11h30	16h10-16h30
GARDERIE 1		16h30-17h30
GARDERIE 2		17h30-18h30

HORAIRES DE L'ÉCOLE ÉLÉMENTAIRE

	MATIN	APRÈS-MIDI
ENTRÉE	Ouverture : 7h30 Fermeture du portail : 8h30	Ouverture : 13h10 Fermeture du portail : 13h20
SORTIE	11h30	16h30-16h50
ÉTUDE		16h40-17h30
GARDERIE		17h30-18h30

• En cas de retard, les élèves sont accompagnés par un parent jusqu'à l'accueil de l'établissement. Une notification de retard vous sera envoyée par Ecole Directe. Il est demandé de veiller à la ponctualité, en effet l'école est un espace de vie collective, tout retard nuit au bon déroulement des activités du groupe classe.

• À partir de 16h50, les élèves n'ayant pas quitté l'école sont dirigés vers la garderie ou l'étude surveillée. Ce service entraîne une facturation.

• Une étude et une garderie fonctionnent tous les jours de 16h40 à 17h30. **Par mesure de sécurité le portail de l'école sera fermé à partir de 16h50. En aucun cas les parents ne pourront prendre leurs enfants avant 17H30.** Les enfants inscrits en garderie 1 ou en étude ne peuvent pas être récupérés avant 17H30.

• Passé 17H30, une garderie est assurée jusqu'à 18H30. Les enfants inscrits en garderie ou en garderie 2 peuvent être récupérés par les parents entre 17H30 et 18H30.

ACCÈS

Deux points d'accès à l'école sont possibles :

• par le rond-point « Le Sud » : en utilisant la rampe si vous êtes en voiture. Vous roulez jusqu'au dépose-minute et vous déposez votre enfant devant le portail de l'école où il sera pris en charge.

En utilisant l'accès piétons si vous descendez à pied.

Les places de parking du dépose-minute sont réservées uniquement aux parents de petites et moyennes sections, merci de ne pas y stationner trop longuement afin de permettre à un maximum de familles d'en bénéficier.

Merci de respecter les places réservées aux personnes à mobilité réduite.

• par l'entrée du collège pour les élèves du CE2 au CM2
La sortie des élèves s'effectue sous la surveillance des enseignants et des surveillants dans la limite de l'enceinte scolaire. Les élèves sortent selon les recommandations des parents.
Au-delà de l'enceinte des locaux scolaires, les parents assument la responsabilité de leur enfant selon les modalités qu'ils choisissent.
• Une vigilance accrue et un respect des règles du code de la route sont attendus des parents, et autres usagers fréquentant l'école et ses abords.

ASSIDUITÉ

• L'école est obligatoire dès l'âge de 3 ans, **toute absence doit donc être notifiée le jour même et le plus tôt possible avant 8H30 à l'équipe éducative (enseignants et responsable de vie scolaire) au moyen d'un appel téléphonique ou d'un mail via Ecole Directe.**
• **Toutes les absences devront être justifiées par écrit par Ecole Directe auprès des enseignants et du responsable de vie scolaire dès le retour en classe** ; au-delà de 3 jours d'absence, un certificat médical est obligatoire.
• Lorsque l'absence est prévisible, elle doit être justifiée, par écrit par **Ecole Directe** au plus tard la veille.
Les parents venant chercher leur enfant pour quelques raisons que ce soit en dehors des heures de sortie doivent impérativement l'attendre à l'accueil et signer le cahier de sorties.

DATES DES VACANCES

Nous respectons le calendrier des vacances scolaires de la zone B établi par le Ministère de l'Éducation Nationale. Les absences en dehors des périodes fixées par ce calendrier ne sont pas autorisées. **Toute déclaration d'absence exceptionnelle devra être justifiée et adressée à la direction au moins un mois avant la date prévue et sera consignée dans le dossier scolaire de l'enfant.** L'enseignant ne fournit pas le travail scolaire pour la période concernée.

ORGANISATION DU DIALOGUE ENTRE LES FAMILLES ET L'ÉCOLE

• Le site internet : **www.institut-fenelon.org** partage toutes les informations générales de l'institut.
• La plate-forme **Ecole Directe** permet à chaque famille **grâce à un identifiant et un code d'accès personnalisé** de communiquer avec la direction, le secrétariat, le responsable de vie scolaire et les enseignants. Toutes les informations importantes et utiles y sont renseignées, il est nécessaire au bon fonctionnement de la relation parents-école que les parents le consultent quotidiennement.
• **Le secrétariat est ouvert tous les jours de 8H à 12H et de 14H à 17h sauf le mercredi après-midi.**
Bien que nous souhaitions améliorer le niveau de communication entre l'établissement et les familles, il est bon de rappeler les principes d'utilisation des messageries professionnelles, les interactions par messages ne peuvent se faire entre 19H30 et 7H30 afin de respecter le droit à la déconnexion des personnes. Seul un cas d'extrême urgence peut autoriser à surseoir à cette règle. (Droit à la déconnexion – loi n°2016-1088 du 08/08/2016).
Par ailleurs la rapidité des moyens de communication ne suppose nullement une obligation de réponse immédiate à la réception des messages. Nous prenons le temps nécessaire pour traiter chaque dossier ou message reçu.

LES RENDEZ-VOUS

• La direction reçoit tous les jours sur rendez-vous : lundi matin, mardi, mercredi matin, jeudi et vendredi.
• Les enseignants reçoivent les parents sur rendez-vous par l'intermédiaire du carnet de correspondance ou de la messagerie Ecole Directe. Les parents attendent à l'accueil les enseignants qu'ils désirent rencontrer, en aucun cas ils ne doivent circuler dans les bâtiments et dans les cours. Exception faite pour les enseignants de maternelle qui peuvent accueillir les parents au portail et les recevoir dans leur salle de classe.
• Pas d'enregistrement des rendez-vous sans accord préalable des parties.

DU BON USAGE DES RÉSEAUX SOCIAUX

• Dans le cadre du respect de notre communauté scolaire, il est demandé à chaque parent d'utiliser les réseaux sociaux de manière responsable. Toute publication doit respecter les règles de courtoisie, de confidentialité et ne pas nuire à autrui. Les propos discriminatoires, violents ou diffamatoires sont strictement interdits. L'école se réserve le droit de prendre des mesures disciplinaires en cas de non respect de ce bon usage des réseaux sociaux.

HYGIÈNE ET SANTÉ

HYGIÈNE CORPORELLE ET VESTIMENTAIRE

• Nous demandons à tous les parents de veiller à ce que leur enfant se présente chaque jour, dans un état de parfaite propreté et avec une tenue vestimentaire correcte : pas de chaussures non tenues à la cheville, pas de chaussures à talons, pas de dos dénudé ou de mini-jupes ou shorts, pas de vernis, pas de tatouage, de piercing ou de cheveux teints.

• En cours de sport, les enfants ne sont pas autorisés à porter de bijoux.

Les téléphones portables ou montres connectées sont interdits au sein de l'établissement (Ils doivent être éteints dès le franchissement du portail et ce jusqu'à ce que l'élève quitte l'établissement).

• À l'école maternelle, les vêtements prêtés par l'école pour remplacer ceux que l'enfant a mouillés ou salis doivent être rendus propres à l'école.

Les pulls, blousons, manteaux, écharpes, bonnets, boîtes à goûter, gourdes…devront être marqués au nom de l'enfant.

HYGIÈNE ALIMENTAIRE

• La demi-pension est un service rendu par l'établissement aux enfants et aux familles. Comme ailleurs, la courtoisie et la bonne éducation y sont de règle. **Des manquements répétés à ces règles pourront entraîner l'exclusion temporaire ou définitive.**

• En aucun cas les parents ne devront venir chercher les enfants dans la salle à manger.

• Les enfants doivent manger ce qu'il y a dans leur assiette afin d'**éviter le gaspillage** et boire proprement, en aucun cas ils ne doivent jouer avec la nourriture.

• Conformément aux recommandations, il n'y a pas de collation organisée à l'école (sauf en maternelle) ; les fruits, les compotes et les barres de céréales sont à privilégier pour un goûter à la récréation du matin ou avant l'étude. La seule boisson autorisée à l'école est l'eau. Les élèves sont autorisés à avoir une gourde d'eau marquée à leur nom.

• Les chewing-gums et les sucettes sont interdits au sein de l'école.

• Les anniversaires peuvent être fêtés selon les modalités propres à chaque enseignant, lequel devra être prévenu au préalable. **Pour des raisons de risque sanitaire, seuls les gâteaux et boissons sous emballage individuel sont autorisés.**

L'ACCÈS AUX TOILETTES

• L'accès aux WC est réglementé. Ces lieux ne sont pas des endroits de jeux. Les enfants sont tenus d'y passer pendant les récréations ou la pause méridienne et de veiller à bien tirer la chasse d'eau.

• Pendant les heures de classe, l'accès aux toilettes se fera par stricte nécessité et les enfants sont autorisés à s'y rendre, par obligation, seuls.

• Le nettoyage des toilettes est quotidien et les enfants ont le devoir de les garder propres.

• Les enfants doivent se laver les mains après leur passage aux toilettes et avant de déjeuner.

SANTÉ

• Pour le bien être des élèves et afin d'éviter les épidémies, les parents sont priés de garder chez eux les enfants atteints de maladies contagieuses ou présentant des symptômes de maladie (fièvre, nausée, toux tenace…).

• Tout enfant malade est rendu à sa famille. En cas de maladie contagieuse, les parents informeront l'école. Tout élève porteur de poux devra être traité rapidement. Les élèves de la classe seront informés par l'enseignant.

• Aucun médicament ne doit être laissé dans les cartables.
• En cas de traitement quotidien devant être administré à l'école, un PAI doit être rédigé par votre médecin traitant. Celui-ci sera soumis à notre médecin référent. Les médicaments seront administrés par notre infirmière scolaire.
• En cas de traitement ponctuel, l'infirmière doit être avertie la veille par **Ecole Directe**. Il est impératif de fournir l'ordonnance. Cela doit rester exceptionnel. Tous les médicaments doivent être déposés à l'accueil dans une trousse au nom de l'enfant.

LA SÉCURITÉ

• Conformément à la loi, nous devons pratiquer des exercices pour faire face à différentes menaces :
- extérieures :
    climatiques : confinement
    humaines : confinement/évacuation
- intérieures :
    évacuation de tous les élèves

• **Les objets dangereux sont interdits à l'école.**
• **Les comportements inadaptés ou violents feront l'objet de sanctions.**
• **Aucun adulte n'est autorisé à entrer seul dans l'établissement.**

USAGE DES LOCAUX ET DU MATÉRIEL

LOCAUX ET MATÉRIEL

Il est demandé à chaque élève de prendre soin des locaux, du mobilier et des matériels mis à sa disposition par l'école. **Toute dégradation sera sanctionnée et pourra impliquer la responsabilité financière des parents.**
Les livres/manuels sont prêtés pour l'année. Les livres/manuels doivent être couverts, le nom et la classe de l'élève doivent figurer sur la couverture. Tout livre/manuel perdu sera remboursé, et une participation financière sera demandée pour tout livre anormalement abîmé. Cette disposition s'applique également à la BCD.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

• L'ensemble des membres de la communauté éducative (enseignants, élèves, parents, personnels OGEC, intervenants) s'engage dans une démarche de développement durable à l'école.
• Les enfants et les enseignants sont encouragés à recycler les feuilles dans les classes, à éteindre la lumière et les appareils électriques, à veiller à la propreté des classes et des cours.
• Les enfants sont encouragés à utiliser des boîtes à goûter sans emballage à l'intérieur et à avoir une gourde d'eau.
• Les vêtements perdus non réclamés en fin d'année scolaire seront donnés à une association caritative.

ENCOURAGEMENTS ET SANCTIONS

• Dès l'école maternelle, l'enfant s'approprie les règles du **« vivre ensemble »**, la compréhension des attentes de l'école. Ces règles sont explicitées dans le cadre des classes. L'enfant apprend progressivement le sens et les conséquences de ses comportements, ses droits et ses obligations, la progressivité de leur application, leur importance dans le cadre scolaire, et plus largement, dans les relations sociales.
• **Une charte des règles de vie à l'école est réalisée et présentée aux élèves par l'école,** elle recense les droits et les devoirs des élèves de la PS au CM2.
• Des encouragements sont prévus pour valoriser les comportements les mieux adaptés à l'activité scolaire : calme, attention, soin, entraide, respect d'autrui…
• En cas de non-respect de la charte de l'école, une sanction peut être prononcée selon le cas. Toute sanction importante est notifiée aux parents par écrit dans l'onglet vie scolaire d'Ecole Directe.
Il est permis d'isoler momentanément et sous surveillance un enfant difficile ou dont le comportement peut être dangereux pour lui-même ou pour les autres.

Quand le comportement d'un enfant perturbe gravement et de façon durable le fonctionnement de la classe, de l'école, la situation de l'enfant doit être soumise à l'examen d'une équipe éducative composée de la direction, du personnel enseignant concerné, des parents de l'élève et d'éventuels partenaires afin de chercher des solutions.

LA SÉCURITÉ

• Conformément à la loi, nous devons pratiquer des exercices pour faire face à différentes menaces :
- extérieures :
    climatiques : confinement
    humaines : confinement/évacuation
- intérieures :
    évacuation de tous les élèves

• **Les objets dangereux sont interdits à l'école.**
• **Les comportements inadaptés ou violents feront l'objet de sanctions.**
• **Aucun adulte n'est autorisé à entrer seul dans l'établissement.**

USAGE DES LOCAUX ET DU MATÉRIEL

LOCAUX ET MATÉRIEL

Il est demandé à chaque élève de prendre soin des locaux, du mobilier et des matériels mis à sa disposition par l'école. **Toute dégradation sera sanctionnée et pourra impliquer la responsabilité financière des parents.**
Les livres/manuels sont prêtés pour l'année. Les livres/manuels doivent être couverts, le nom et la classe de l'élève doivent figurer sur la couverture. Tout livre/manuel perdu sera remboursé, et une participation financière sera demandée pour tout livre anormalement abîmé. Cette disposition s'applique également à la BCD.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

• L'ensemble des membres de la communauté éducative (enseignants, élèves, parents, personnels OGEC, intervenants) s'engage dans une démarche de développement durable à l'école.
• Les enfants et les enseignants sont encouragés à recycler les feuilles dans les classes, à éteindre la lumière et les appareils électriques, à veiller à la propreté des classes et des cours.
• Les enfants sont encouragés à utiliser des boîtes à goûter sans emballage à l'intérieur et à avoir une gourde d'eau.
• Les vêtements perdus non réclamés en fin d'année scolaire seront donnés à une association caritative.

ENCOURAGEMENTS ET SANCTIONS

• Dès l'école maternelle, l'enfant s'approprie les règles du **« vivre ensemble »**, la compréhension des attentes de l'école. Ces règles sont explicitées dans le cadre des classes. L'enfant apprend progressivement le sens et les conséquences de ses comportements, ses droits et ses obligations, la progressivité de leur application, leur importance dans le cadre scolaire, et plus largement, dans les relations sociales.
• **Une charte des règles de vie à l'école est réalisée et présentée aux élèves par l'école,** elle recense les droits et les devoirs des élèves de la PS au CM2.
• Des encouragements sont prévus pour valoriser les comportements les mieux adaptés à l'activité scolaire : calme, attention, soin, entraide, respect d'autrui…
• En cas de non-respect de la charte de l'école, une sanction peut être prononcée selon le cas. Toute sanction importante est notifiée aux parents par écrit dans l'onglet vie scolaire d'Ecole Directe.
Il est permis d'isoler momentanément et sous surveillance un enfant difficile ou dont le comportement peut être dangereux pour lui-même ou pour les autres.

Quand le comportement d'un enfant perturbe gravement et de façon durable le fonctionnement de la classe, de l'école, la situation de l'enfant doit être soumise à l'examen d'une équipe éducative composée de la direction, du personnel enseignant concerné, des parents de l'élève et d'éventuels partenaires afin de chercher des solutions.

LE CARACTÈRE PROPRE DE L'ÉTABLISSEMENT

Vous avez choisi d'inscrire votre enfant dans un établissement catholique d'enseignement.

- Chaque semaine un temps est dédié à la culture chrétienne de la PS au CM2, quelle que soit votre religion.
- L'école propose aussi l'accompagnement et la préparation aux sacrements (le baptême, le sacrement du pardon et la 1ère communion) à la demande des parents.

RÉUSSIR À L'ÉCOLE

- La vie des élèves et l'action des enseignants sont organisées de manière à permettre d'atteindre les objectifs fixés par les instructions officielles du Ministère de l'Education Nationale en vigueur. L'établissement informe les parents des acquis et du comportement scolaire de leur enfant, mais aussi des difficultés rencontrées si nécessaire. Cela peut nécessiter une rencontre appelée Équipe Éducative, instance destinée à mettre en commun une problématique autour d'un élève dans le but d'améliorer sa situation.

LES LIVRETS SCOLAIRES

Le livret scolaire est communiqué aux familles : deux fois par an pour les élèves de l'école maternelle et trois fois par an pour les élèves de l'école élémentaire. Ce document est un document officiel : il sera à consulter en ligne via le compte **Ecole Directe** des familles dans l'onglet documents. **Les familles doivent le signer électroniquement et le télécharger ou l'imprimer pour le conserver.**

ACTIVITÉS PÉDAGOGIQUES COMPLÉMENTAIRES

Une aide individualisée est mise en place pour les enfants rencontrant des difficultés dans les apprentissages ou pour la mise en œuvre d'une activité prévue par le projet d'école de 11H30 à 12H, deux fois par semaine. Cette aide, soumise à l'approbation des parents, sera proposée en cours d'année par les enseignants, selon les besoins de l'enfant.

STAGE DE REMISE À NIVEAU

Des stages de remise à niveau seront également proposés aux élèves du CP au CM2. Ces stages seront proposés aux familles à la demande de l'enseignant et se dérouleront les premières semaines des vacances d'automne, d'hiver, de printemps et la dernière semaine d'août.

REGROUPEMENT D'ADAPTATION

En cas de difficulté durable, l'enseignant de la classe de votre enfant peut solliciter une prise en charge par l'enseignant spécialisé. Ce temps de remédiation s'effectue sur le temps scolaire et n'est pas soumis à l'approbation des parents.

UNITÉ PÉDAGOGIQUE POUR ÉLÈVES ALLOPHONES

L'objectif de cette unité est d'aider les enfants étrangers ne maîtrisant pas le français. Les prises en charge s'effectuent sur le temps scolaire et ne sont pas soumises à l'approbation des parents.

Ce règlement intérieur nécessite l'adhésion totale des enfants, des parents, de l'équipe pédagogique et éducative de l'établissement.

RGPD
RÈGLEMENT **G**ÉNÉRAL SUR LA **P**ROTECTION DES **D**ONNÉES

Nous prenons votre vie privée très au sérieux !

Comme vous, nous croyons que l'intégrité personnelle est importante et nous prenons votre vie privée au sérieux. Cette charte de confidentialité est pertinente pour toute personne physique partageant ses données personnelles directement ou indirectement avec l'Institut Fénelon en visitant nos sites Web ou en utilisant nos services.
L'Institut Fénelon (siège social : 7 avenue Yves Emmanuel Baudoin – 06130 GRASSE) adhère à la législation française sur la protection des informations personnelles (1998: 204) qui applique la Directive sur la protection des données européennes 95/46/EC.

DONNÉES PERSONNELLES TRAITÉES
Les données personnelles désignent les données qui vous identifient en tant que personne physique. Nous pouvons être amenés à traiter les types de données personnelles suivants vous concernant :

- Vos coordonnées incluant votre nom, l'adresse courriel et le numéro de téléphone
- Informations utilisateur : par exemple, si vous vous connectez à notre service ou visitez notre site internet. Ces informations peuvent comprendre l'adresse IP, le type de périphérique et le navigateur, fuseau horaire, situation géographique, ainsi que vos intérêts et préférences des informations sur la façon dont vous interagissez avec nos services.
- Autres informations que nous recevons à travers vos contacts

FINALITÉS DE TRAITEMENT
Nous traitons vos données personnelles, à partir d'application respectant déjà le code RGPD, pour les finalités suivantes :

- Fournir à nos services les extractions nécessaires demandées par les collectivités ou institutions et pour permettre notre fonctionnement
- Administrer les relations entre vous et l'Institut Fénelon

DROIT À LA DÉCONNEXION

Bien que nous soyons attachés à la bonne communication entre l'établissement et les familles, nous vous rappelons les principes d'utilisation des messageries professionnelles, notamment via «École Directe».

Les messages Familles/Établissement ne peuvent se faire entre 20h00 et 7h00 afin de respecter le droit à la déconnexion des enseignants et personnels (droit à la déconnexion - loi n° 2016-1088 du 08/08/2016). Seul un cas d'extrême urgence peut autoriser de surseoir à cette règle.

Par ailleurs, la rapidité des moyens de communication ne suppose nullement une obligation de réponse immédiate à réception des messages. Nous prenons le temps nécessaire pour traiter chaque dossier ou message reçu.