

Charte du label *Artisans Accessibles d'Alsace*

Mention : *Métier à indiquer*



Sommaire

| | |
|--|-----------|
| Cadre général de la démarche | 2 |
| Objectifs | 2 |
| Moyens | 3 |
| Fonctionnement | 3 |
| Déroulé de la procédure de labellisation..... | 3 |
| Avantages conférés aux entreprises titulaires du label 3A | 4 |
| Article 1 : Accès au label “Artisans Accessibles d’Alsace” | 4 |
| Article 2 : Fourniture d’un dossier “entreprise” | 5 |
| Article 3 : Pré-requis quant aux opérateurs intervenant sur les chantiers d’accessibilité..... | 6 |
| Article 4 : Le Référent “Accessibilité” | 6 |
| Article 5 : Le système de contrôle de conformité des travaux aux règles d’accessibilité | 8 |
| Article 6 : Validation de l’attribution du label 3A par l’absence d’anomalie..... | 8 |
| Article 7 : Le renouvellement de l’attribution du label 3A..... | 9 |
| Article 8 : Le retrait du label 3A..... | 9 |
| Article 9 : Procédure de recours devant le CDPL3A | 9 |
| Article 10 : Constitution du Comité Départemental de Pilotage du Label 3A..... | 10 |
| ANNEXES | 11 |

Charte du label *Artisans Accessibles d'Alsace*

Mention : *Métier à indiquer*

Présentation introductive du label "*Artisans Accessibles d'Alsace*"

CADRE GENERAL DE LA DEMARCHE

Désireuses de promouvoir la qualité des travaux réalisés par ses membres dans le domaine de l'accessibilité des bâtiments, du confort d'usage et de la conception universelle¹, 4 corporations de droit local partenaires, le CEP-CICAT (Conseil – Évaluation – Exposition - Prévention) et le Conseil Général du Bas-Rhin, ont créé le présent label : "*Artisans Accessibles d'Alsace*".

L'attribution de ce label, qui constitue un gage de compétence et de qualité de son titulaire, repose sur une démarche volontaire et participative de l'entreprise candidate. Cette dernière, si elle le souhaite, peut, à tout moment, être accompagnée par des structures et des professionnels compétents dans le domaine de l'accessibilité.

L'accès au présent label est **ouvert à tous les artisans des corporations de droit local** qui adhéreront au partenariat susmentionné.

OBJECTIFS

Ce dispositif a pour finalité de permettre aux entreprises labellisées de rendre visibles et lisibles, par les particuliers intéressés et par les donneurs d'ordres, leur compétence et leur implication concernant l'accessibilité et la conception universelle.

La mise en place de ce label vise, notamment, à rendre les entreprises qui y adhèrent, capables de répondre :

- Aux besoins des particuliers en matière :
 - d'autonomie des personnes,
 - d'adaptation personnalisée des équipements et des espaces,
 - de confort d'usage,
 - de conception universelle.

- Aux exigences spécifiques de l'accessibilité en termes de respect des normes (bâtiments, ERP, tertiaires et logements) ;

- Aux exigences relatives à la sécurité de l'environnement (des personnes handicapées) ;

- Aux demandes de solutions produits formulées par les donneurs d'ordres.

¹ On entend par « *conception universelle* », la conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui puissent être utilisés par tous, dans toute la mesure du possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale

Ce dispositif a aussi pour objectif :

- De déterminer les actions à entreprendre en faveur de l'amélioration de la qualité d'usage grâce aux retours d'expériences des signataires du label.
- De garantir la bonne réalisation des chantiers d'accessibilité par les entreprises titulaires du label, qui s'engagent non seulement à respecter les exigences réglementaires, mais aussi à prendre en compte les besoins spécifiques des personnes âgées, handicapées et/ou en perte d'autonomie et donc de leur proposer des solutions en correspondance avec leurs besoins (selon l'avis préalable éventuel des services d'ergothérapie et/ou médicaux).
- D'encourager la pratique de prix raisonnables et cohérents

MOYENS

Pour atteindre ces objectifs, il est prévu de mettre en place une démarche intégrant les phases suivantes :

1. Information et communication ;
2. Formations ;
3. Accompagnement et conseil éventuel : un accompagnement téléphonique interviendra à la demande de l'artisan dans le cadre des problématiques simples de conception, de choix produits et de réalisation d'un chantier.
Tout accompagnement approfondi et détaillé fera l'objet d'un devis d'intervention en fonction du niveau de difficultés rencontrées.
4. Réalisation et contrôle.

FONCTIONNEMENT

Le présent label est géré par le *Comité Départemental de Pilotage du Label "AAA"* (désigné ici par l'acronyme "**CDPL3A**"), qui assure le suivi, l'analyse et le contrôle de la mise en œuvre de la présente charte. Ce CDPL3A est composé de membres issus de chacun des organismes partenaires.

DEROULE DE LA PROCEDURE DE LABELISATION

- Dépôt, par l'entreprise candidate, d'un dossier de candidature avec fourniture :
 - D'un justificatif de suivi d'une formation relative à l'accessibilité et au confort d'usage suivant le référentiel figurant en annexe 1 ;
 - d'une attestation de validation des connaissances en accessibilité d'au moins un opérateur de l'entreprise après réussite du test QCM par cette personne (note minimale de 12/20) ;
- Validation d'une réalisation de l'entreprise candidate (chantier d'accessibilité) par l'organe de contrôle défini ci-dessous au § 5.1. Le chantier sera réalisé dans un délai de 12 mois.
- Engagement de l'entreprise candidate à faire suivre ultérieurement, à ses opérateurs "Accessibilité", les formations d'actualisation éventuelles (un rappel tous les trois ans au maximum).

AVANTAGES CONFERES AUX ENTREPRISES TITULAIRES DU LABEL 3A

1. L'entreprise labellisée sera en mesure de garantir à son futur client la bonne connaissance des procédures dans les demandes d'aides financières en matière d'autonomie.
2. L'entreprise labellisée bénéficiera :
 - D'une information régulière quant aux nouveautés intervenues en matière d'accessibilité, notamment grâce à l'envoi de newsletters.
 - D'une assistance technique téléphonique raisonnable (en termes de fréquence) pour la conseiller dans ses travaux d'accessibilité simples ;
 - D'une assistance technique approfondie qui sera mise en oeuvre après acceptation d'un devis par l'entreprise (tarifs préférentiels).
 - D'une assistance sur chantier avec présence d'un technicien ou d'un ergothérapeute après acceptation d'un devis par l'entreprise prestataire (tarifs préférentiels).
3. L'entreprise labellisée sera référencée sur une liste, mise à disposition par les réseaux des professionnels, auprès du grand public et des donneurs d'ordres.
4. Les collectivités publiques locales encourageront les particuliers bénéficiaires d'aides publiques à faire appel à des entreprises labellisées, notamment grâce à une **modulation des conditions de subvention des travaux**.
5. D'une manière générale, au vu des éléments d'information qui lui seront remontés, le CDPLA fera évoluer la démarche d'accessibilité pour la rendre plus efficace.

Article 1 : Accès au label "Artisans Accessibles d'Alsace"

Toute entreprise candidate au label "Artisans Accessibles d'Alsace" devra adresser une demande d'accès au label 3A à la Corporation à laquelle elle est affiliée au titre de son activité principale. Ladite Corporation lui transmettra le formulaire de dossier "Entreprise" à remplir et à joindre aux pièces demandées. L'ensemble est à renvoyer directement au CEP-CIAT à l'adresse suivante : CEP-CICAT, 2 rue Evariste Galois 67201 ECKBOLSHEIM.

1.1 Le label sera délivré à l'entreprise candidate, sous réserve de satisfaire aux conditions suivantes :

- Fournir un " dossier entreprise " avec les pièces jointes demandées ;
- Attester de la présence, dans l'entreprise, d'au moins un **Opérateur "Accessibilité" Habilité** (désigné par l'acronyme O.A.H.), c'est-à-dire formé en accessibilité et produits (suivant le référentiel de formation annexé) et ayant réussi le test QCM de validation des connaissances en accessibilité (obtention d'une note minimale de 12/20).
- NOTA : pour chaque entreprise titulaire du label 3A, le nombre requis d'Opérateurs "Accessibilité" Habilités est, au minimum, de 1 pour un effectif de 5 salariés.
- Nommer parmi les Opérateurs "Accessibilité" Habilités présents dans l'entreprise un **Référent "Accessibilité"** qui sera le contact de l'entreprise pour la gestion du label en collaboration avec le **tuteur choisi par l'entreprise** sur la liste proposée par le CDPL3A (cette personne sera désignée dans la présente charte par l'expression : "**tuteur label 3A**").
- S'engager à faire réaliser les travaux d'accessibilité par, au moins, un Opérateur "Accessibilité" habilité et identifié.

- Obtenir la validation d'un chantier de travaux d'accessibilité réalisé par l'entreprise, par l'absence d'anomalie relevée lors du contrôle de conformité effectué sur ledit chantier par l'organe de contrôle défini ci-dessous au § 5.1. dans un délai de 12 mois après le QCM.

Les membres du CDPLA se réservent le droit d'engager les poursuites pénales en cas d'utilisation frauduleuse du label.

1.2 Le label sera délivré pour une année millésimée, courant du 1^{er} janvier de l'année **n** jusqu'au 1^{er} avril de l'année **n+1**. Il est attribué à une entreprise pour un métier déterminé indiqué sous la forme d'une mention particulière correspondant à cette activité et complétant le label.

Article 2 : Fourniture d'un dossier "entreprise"

2.1 Toute entreprise candidate au label doit déposer un dossier de demande d'accès auprès de la Corporation à laquelle elle est affiliée au titre de son activité principale.

2.2 Le contenu de ce dossier recouvre les éléments suivants :

- Identité du chef d'entreprise (nom, prénom) ;
- Identification de l'entreprise : attestation d'inscription au Répertoire des Métiers ou au Registre du Commerce et des Sociétés de moins de 12 mois mentionnant l'activité ou les activités de l'entreprise ;
- Attestation de l'activité : code NAF ... ;
- Attestation d'assurance RC professionnelle générale et RC décennale en vigueur, couvrant la garantie due au titre de l'activité pour laquelle l'entreprise reçoit la mention particulière, dans le cadre du label 3A qui lui est reconnu ;
- Attestations sociales et fiscales (l'entreprise doit toujours être à jour de ses cotisations au moment de la demande d'appellation) ;
- Identité du Référent "Accessibilité" nommé ;
- Identité du (ou des) Opérateur(s) "Accessibilité" Habilité(s) par l'entreprise ;
- Identité du tuteur label 3A choisi dans la liste proposée par le CDPL3A ;
- Un acte d'engagement signé par le chef d'entreprise sur le respect de la procédure.

2.3 Est considérée comme nouvelle entreprise, une entreprise :

- Accédant pour la première fois au label 3A (sans avoir obtenu l'attribution du label 3A précédemment) ;
- Non titulaire du label 3A pour l'année $n - 1$ et qui présente une demande pour l'année n (que l'entreprise ait ou non été titulaire de ce label pour l'année $n - 2$) ;
- Ayant perdu l'accès au label 3A (après un constat d'anomalie grave) ;
- Ayant dépassé un délai de trois mois pour le remplacement du Référent "Accessibilité" ;
- Issue d'une scission (plusieurs cas de figures selon que le Référent "Accessibilité" est maintenu dans l'entreprise d'origine ou rejoint l'unité locale).

2.4 N'est pas considérée comme nouvelle entreprise, une entreprise :

- Ayant changé de Référent "Accessibilité" habilité dans les délais prescrits ;
- Ayant changé de nom ;
- Ayant changé de statut juridique ;
- Ayant changé de domicile ;
- Ayant changé de responsable d'entreprise ;
- Ayant été transmise (sous réserve de la présence du Référent "Accessibilité" nommé).

Article 3 : Pré-requis quant aux opérateurs intervenant sur les chantiers d'accessibilité

Toute entreprise candidate au label 3A doit attester de la présence, en son sein, d'au moins un Opérateur "Accessibilité" Habilité.

Cette habilitation ne peut intervenir que si l'opérateur :

- A suivi **la formation relative à l'accessibilité** et au confort d'usage suivant le référentiel figurant en annexe 1.
NOTA : l'entreprise candidate doit joindre à son dossier, une attestation de formation individuelle pour ses personnels ayant suivi la formation, délivrée par un organisme de formation agréé rentrant dans le protocole « équivalence référentiel formation validé par le CDPL3A ».
- A obtenu la validation de ses compétences dans le domaine de l'accessibilité après avoir réussi le **test QCM de validation des connaissances** en accessibilité organisé par le CDPLA (obtention d'une note minimale de 12/20).

L'habilitation est individuelle et nominative et concerne une activité donnée. La durée de validité de l'habilitation est de 3 ans à compter de la date d'émission de l'attestation obtenue suite au test de validation. Elle est révoquée à tout moment par le chef d'entreprise (ou le responsable d'unité locale).

NOTA : pour chaque chantier, au moins un Opérateur "Accessibilité" Habilité chargé par l'entreprise de réaliser les travaux, devra intervenir personnellement sur le chantier et être identifié par le client.

Conséquences du départ d'un Opérateur "Accessibilité" Habilité

Comme l'Opérateur "Accessibilité" est habilité par le chef d'entreprise, il perd son habilitation de plein droit dans l'hypothèse où il change d'employeur, sauf s'il rejoint une autre unité locale de la même entreprise.

En cas de départ d'un Opérateur "Accessibilité" Habilité, l'entreprise (ou unité locale) informe par écrit, sous quinzaine, de la Corporation à laquelle elle est affiliée au titre de son activité principale et qui lui a délivré le label 3A.

Si elle ne possède pas d'autre Opérateur "Accessibilité" Habilité en son sein, l'entreprise dispose alors d'un délai de 3 mois pour habiliter un nouvel Opérateur(s) "Accessibilité" dans l'activité correspondant à la mention particulière qui lui a été reconnue. A défaut, elle perd le label pour cette activité.

Article 4 : Le Référent "Accessibilité"

4.1 Présence dans l'entreprise du Référent "Accessibilité" désigné par le chef d'entreprise :

Toute entreprise titulaire du label 3A doit avoir un Référent "Accessibilité" qu'elle désigne parmi ses Opérateurs "Accessibilité" Habilités pour l'activité pour laquelle elle s'est vue attribuer la mention particulière. Ceci est valable pour chacune de ses unités locales, titulaires du label.

L'entreprise titulaire du label 3A ne peut désigner qu'un seul Référent "Accessibilité".

Un Référent "Accessibilité" ne peut être habilité que pour une seule entreprise ou unité locale.

4.2 Désignation et habilitation du Référent “Accessibilité”

Le chef d’entreprise (ou le responsable d’unité locale) désigne le Référent “Accessibilité” de l’entreprise ; le chef d’entreprise (ou le responsable d’unité locale) peut être lui-même Référent “Accessibilité” s’il est Opérateur “Accessibilité” Habilité.

Ce Référent “Accessibilité” doit posséder des connaissances spécifiques en matière d’accessibilité (par rapport à l’Opérateur “Accessibilité” Habilité). Ces connaissances particulières doivent être validées au travers d’un test organisé par le CDPL3A.

4.3 En effet, le Référent “Accessibilité” connaît la démarche Qualité dans l’activité pour laquelle l’entreprise titulaire s’est vue reconnaître une mention particulière dans le cadre du label 3A :

- Il dispose des outils “Qualité” (fiches pratiques, supports techniques et réglementaires...) et les diffuse aux Opérateurs “Accessibilité” Habilités de l’entreprise ;
- Il exerce un rôle de conseil auprès des Opérateurs “Accessibilité” habilités de l’entreprise ;
- Il exerce un rôle de conseil auprès des clients de l’entreprise notamment dans le cadre du processus MDPH ou toute autre accompagnement lié au handicap et à la perte d’autonomie ;
- Il s’assure de la présence du cahier des charges (pour l’aménagement du logement...) nécessaire à l’élaboration des devis et à la réalisation des travaux. L’existence de ce cahier des charges est obligatoire dans le cas de financement MDPH ;
- Il juge de la nécessité de faire procéder, par un ergothérapeute, à une évaluation de la correspondance entre les besoins exprimés par le client et les travaux à prévoir et, le cas échéant, il la suggérera à ses clients ;
- Il recueille les éléments de retour d’expérience permettant d’améliorer la qualité au sein de l’entreprise (analyse des anomalies, propositions de mesures correctives);
- Il connaît les résultats des contrôles réalisés dans son entreprise dans le cadre du label ;
- Il s’assure que l’autocontrôle des installations a bien été effectué avant la réception des travaux, sur la base de la fiche d’autocontrôle qui vous sera remise lors de la formation.
- Enfin, le Référent “Accessibilité” est le contact privilégié du tuteur label 3A.

4.4 Validité de la nomination du Référent “Accessibilité”

La désignation est individuelle et nominative et concerne une activité donnée. La durée de validité de la nomination est de 3 ans à compter de la date d’émission de l’attestation obtenue suite au test de validation organisé par le CDPL3A. Elle est révoquée à tout moment par le chef d’entreprise (ou le responsable d’unité locale).

4.5 Conséquences du départ du Référent “Accessibilité” nommé

Comme le Référent “Accessibilité” est nommé par le chef d’entreprise, il perd sa nomination de plein droit dans l’hypothèse où il change d’employeur, sauf s’il rejoint une autre unité locale de la même entreprise.

En cas de départ du Référent “Accessibilité”, l’entreprise (ou unité locale) informe par écrit, sous quinzaine, de la Corporation à laquelle elle est affiliée au titre de son activité principale et qui lui a délivré le label 3A.

L'entreprise dispose alors d'un délai de 3 mois pour nommer un nouveau Référent "Accessibilité" (après réussite du test spécifique à cette fonction) dans l'activité correspondant à la mention particulière qui lui a été reconnue dans le cadre du label 3A, à défaut de quoi elle se voit retirer ledit label pour cette activité

Article 5 : Le système de contrôle de conformité des travaux aux règles d'accessibilité

5.1 Le système de contrôle "vérification de conformité" s'impose à toutes les entreprises titulaires du label 3A (ou unité locale) pour les travaux relevant de leur activité et soumis aux règles d'accessibilité ou aux critères d'adaptation personnalisés (avis de l'ergothérapeute).

Le contrôle de conformité est déclenché à la demande du Référent "Accessibilité" adressée au CDPL3A dans un délai de 1 mois après l'achèvement des travaux d'accessibilité réalisés par l'entreprise.

Le contrôle a obligatoirement lieu en présence du Référent "Accessibilité" de l'entreprise. Il est effectué par un organe de contrôle composé de trois personnes :

- Le tuteur label 3A choisi par l'entreprise ;
- Un vérificateur label 3A issu de la liste des vérificateurs établie par le CDPL3A ;
- Un ergothérapeute nommé par le CDPL3A (sauf lorsqu'il existe déjà un avis écrit de conformité établi par un ergothérapeute et transmis préalablement au CDPL3A). Lorsqu'un avis de conformité a déjà été établi par un ergothérapeute, la présence de ce dernier est facultative.

5.2 Le contrôle de conformité des travaux d'accessibilité réalisés par l'entreprise titulaire du label 3A intervient une fois tous les trois ans, voire plus fréquemment en cas de détection d'une anomalie caractérisée, jusqu'à obtention d'un contrôle de conformité sans anomalie.

Si un contrôle de conformité révèle des anomalies caractérisées imputables à l'entreprise, celle-ci devra y remédier gratuitement, avant la fin du délai négocié en commun lors du contrôle. En cas de non respect de ses engagements, l'entreprise perdra le bénéfice du label 3A.

5.3 En cas de constat d'anomalies graves démontrant des lacunes manifestes en termes de compétence de la part de l'entreprise labellisée, cette dernière devra déterminer en interne la personne responsable de l'anomalie.

Cette personne devra suivre une formation de mise à niveau avec QCM de validation des compétences dans les trois mois après le constat de l'anomalie, à défaut de quoi, elle perdra la qualité d'Opérateur "Accessibilité" Habilité.

Dans l'hypothèse où, suite à cela, l'entreprise ne disposerait plus d'Opérateur "Accessibilité" habilité, le label 3A lui sera retiré pour une durée maximale d'un an.

Article 6 : Validation de l'attribution du label 3A par l'absence d'anomalie

6.1 La première réalisation effectuée par toute nouvelle entreprise titulaire du label 3A, dans le domaine de l'accessibilité des bâtiments, doit être systématiquement contrôlée par l'organe de contrôle défini au § 5.1.

En cas d'anomalie caractérisée lors de ce contrôle, un contrôle complémentaire sera réalisé par le même organe, jusqu'à obtention d'un contrôle de conformité sans anomalie caractérisée.

6.2 Le CDPL3A délivre, chaque année, une attestation millésimée aux entreprises titulaires du label. Ce document fait apparaître l'identité des Opérateurs "Accessibilité" Habilités, celle du Référent "Accessibilité", la durée de validité du label, ainsi que la date à laquelle le renouvellement devra être demandé.

L'entreprise, qui s'est vue attribuer le label 3A, est autorisée à l'utiliser pour toutes fins commerciales. L'attestation est établie en deux exemplaires par le CDPL3A (l'un pour l'entreprise, l'autre pour la Corporation à laquelle elle est affiliée au titre de son activité principale et ayant délivré le label AA à ladite entreprise.

Article 7 : Le renouvellement de l'attribution du label 3A

7.1 La demande de renouvellement de l'attribution du label 3A pour un nouveau millésime s'effectue par demande de l'entreprise auprès de la Corporation à laquelle elle est affiliée au titre de son activité principale, qui la transmettra au comité.

7.2 Pour ce renouvellement, l'entreprise titulaire du label 3A (ou l'unité locale) aura à fournir les pièces suivantes à la Corporation à laquelle elle est affiliée au titre de son activité principale :

- Attestation d'assurance RC générale professionnelle et RC décennale en vigueur pour les activités exercées par l'entreprise ;
- Attestation que le ou les Opérateurs "Accessibilité" Habilités fait/font toujours partie de l'entreprise (déclaration sur l'honneur du chef d'entreprise ou d'unité locale) ;
- Attestation concernant l'identité du Référent "Accessibilité" désigné par l'entreprise ;
- Attestations sociales et fiscales (l'entreprise doit toujours être à jour de ses cotisations au moment de la demande) ;
- Attestation d'inscription au Répertoire des Métiers ou au Registre du Commerce et des Sociétés de moins de 12 mois mentionnant l'activité de l'entreprise ;

Article 8 : Le retrait du label 3A

La demande de retrait du label 3A est initiée par le CDPL3A qui informe la corporation de droit local concernée, dans les cas suivants :

- Refus d'un contrôle de conformité ;
- Omission de déclaration du départ d'un Opérateur "Accessibilité" Habilité (ou du Référent "Accessibilité" désigné), ou absence d'Opérateur "Accessibilité" Habilité (ou du Référent "Accessibilité" désigné) pendant une durée supérieure à 3 mois;

Anomalies caractérisées jugées particulièrement graves : la Corporation à laquelle elle est affiliée au titre de son activité principale procède au retrait immédiat de l'appellation et en informe l'entreprise concernée.

Article 9 : Procédure de recours devant le CDPL3A

9.1 En cas de désaccord sur la sanction, l'entreprise peut entamer une procédure de recours et saisir le *Comité Départemental de Pilotage du label "AAA"* par l'intermédiaire de la Corporation à laquelle elle est affiliée au titre de son activité principale.

Le *Comité Départemental de Pilotage du label "AAA"* examinera la requête lors de sa prochaine session et rendra sa décision en premier et dernier ressort.

Pendant la période qui précède la décision du *Comité Départemental de Pilotage label "AAA"* concernant l'éventuelle radiation de l'entreprise (matérialisée, le cas échéant, par la décision notifiée à

l'entreprise), celle-ci reste titulaire du label 3A pour l'activité correspondant à la mention particulière qui lui a été attribuée.

9.2 Le retrait du label 3A est prononcé pour une période d'une année maximum courant à compter de la date figurant sur le courrier de radiation destiné à l'entreprise, pour le reste de l'année civile restant à courir.

A l'issue de cette période, l'entreprise pourra demander sa réintégration, dans les mêmes conditions que pour un premier accès au label 3A.

Article 10 : Constitution du Comité Départemental de Pilotage du Label 3A

Le CDPLA est composé de :

- 1 membre et 2 suppléants des organismes et corporations signataires de la charte label ;
- 1 représentant et 2 suppléants d'associations représentatives en matière d'accessibilité ;
- 1 représentant et 2 suppléants des professionnels du cadre bâti (Ex. Synamob, Unsa...) ;
- 1 représentant et 2 suppléants des tuteurs labels 3A nommés par les autres membres du CDPL3A.

ANNEXES

ANNEXE 1 : Le référentiel de formation “Accessibilité et confort d’usage”

ANNEXE 2 : les engagements de l’entreprise labellisée 3A : la charte qualité 3A.

Le cycle de l'accessibilité et de la Qualité d'usage



