



# TOLÉRANCE ZÉRO DU HARCÈLEMENT SEXUEL CHEZ SODEXO





☞ [De par sa nature, le harcèlement sexuel] touche essentiellement les femmes. Il est comparable à la violence contre les femmes et il ressort plus d'un rapport de force que d'un intérêt sexuel. Cette forme d'humiliation n'existe pas entre individus égaux. C'est pourquoi l'égalité professionnelle est, à long terme, une protection contre ces pratiques ; mais dans l'immédiat, il convient de prendre des mesures pour éliminer le problème. »

**Mémorandum sur l'égalité pour les affiliées de l'UITA, adopté par le comité exécutif, avril 1987**



Union internationale des travailleurs de l'alimentation, de l'agriculture, de l'hôtellerie-restauration, du tabac et des branches connexes (UITA)

8 Rampe du Pont Rouge,  
1213 Petit Lancy, Suisse

**[www.iuf.org](http://www.iuf.org)**

Courriel : [iuf@iuf.org](mailto:iuf@iuf.org)

L'UITA remercie vivement Michele Karamanof de m&m Studios (Afrique du Sud, conception et mise en page) pour son travail de conception et de mise en page de cette brochure.

**LE HARCÈLEMENT SEXUEL** est un problème universel, à la fois sur le lieu de travail et en dehors. Il peut ruiner des vies, empoisonner l'environnement de travail et se traduire par des traumatismes psychologiques et sociaux durables. Il peut également saper la solidarité qui est la base de l'organisation et de l'action syndicales.

Le harcèlement sexuel est un délit passible de sanctions pénales prévues par les différentes législations de plusieurs pays dans le monde. Mais les procédures de droit civil ou pénal sont souvent mal adaptées à l'environnement de travail et au caractère sensible de la question. Il arrive que les victimes soient intimidées par des policiers-ères et des juges qui n'ont pas la formation requise pour traiter les cas de harcèlement sexuel. Des recherches montrent que la majorité des victimes s'abstiennent d'engager des poursuites, qui se traduisent en général par un processus humiliant, long et onéreux. Si les mécanismes juridiques sont indispensables, les syndicats estiment que des procédures sur les lieux de travail, élaborées par le biais de négociations entre syndicats et employeurs sont également nécessaires – des procédures dont le but est de mettre avant tout l'accent sur la prévention.

Dans le secteur des services, les auteur-e-s de harcèlement sexuel peuvent être aussi bien des membres de la direction, que des superviseurs-ses, des collègues ou des client-e-s du service. Il est donc important que la politique contre le harcèlement sexuel soit connue de tous et toutes et respectée.

**C'est la raison pour laquelle Sodexo et l'UITA, la fédération syndicale internationale représentant la grande majorité de la main d'œuvre syndiquée de Sodexo, ont convenu de développer et d'appliquer conjointement des directives politiques et des procédures relatives au harcèlement sexuel sur les lieux de travail.** Cette décision a débouché sur l'Engagement conjoint pour prévenir le harcèlement sexuel, signé le 21 juin 2017 (disponible en ligne à <http://www.iuf.org/w/sites/default/files/EngagementConjointSodexoUITASigne21062017.pdf> et en annexe de cette brochure). Cet engagement est une annexe à l'accord cadre international « Sodexo - UITA » signé le 12 décembre 2011. Ces politiques et procédures sont fondées sur des instruments internationalement reconnus, dont

● **LA CONVENTION 111 DE L'OIT CONCERNANT LA DISCRIMINATION (EMPLOI ET PROFESSION).** L'OIT considère que le harcèlement sexuel est une forme grave de discrimination et distingue deux formes de harcèlement sexuel qui doivent être prévenues et interdites :

- 1 tout comportement de nature sexuelle qui est perçu comme inopportun et offensant par la personne visée et qui peut servir de base à une décision affectant l'emploi ou la situation professionnelle de cette personne ;
- 2 un comportement qui crée un environnement de travail intimidant, hostile ou humiliant pour ladite personne.

- **LES PRINCIPES DIRECTEURS DE L'OCDE À L'INTENTION DES ENTREPRISES MULTINATIONALES.** Les Principes directeurs enjoignent les sociétés à mener constamment une diligence raisonnable en matière de droits humains pour prévenir et éliminer toutes incidences négatives, réelles ou potentielles résultant de leurs actions, ou omissions, sur les droits humains des travailleurs-ses. Les Principes directeurs définissent les droits humains en se référant, entre autres, aux instruments suivants :
  - Les Conventions fondamentales de l'OIT ;
  - La Déclaration universelle des droits de l'homme ;
  - Le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels ;
  - La Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes, CEDAW.



## QUE DEVRAIT FAIRE VOTRE SYNDICAT ?

*« Le harcèlement sexuel n'est pas une question 'personnelle', ni une question qui touche uniquement les femmes ; il s'agit d'une violence qui ne peut être tolérée, quel qu'en soit l'auteur ; le combattre s'inscrit dans le droit des travailleurs-ses à ne pas subir de harcèlement au travail, ce qui fait du harcèlement sexuel une question syndicale. »*

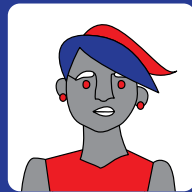
**Tous-tes pour un-e = Un-e pour tous-tes, UITA, 2007:**

[www.iufdocuments.org/women/2008/All%20for%20One.pdf](http://www.iufdocuments.org/women/2008/All%20for%20One.pdf)

---

Les syndicats doivent prendre des mesures efficaces pour prévenir le harcèlement sexuel sur le lieu de travail. Ceci vaut pour tous et toutes les syndicalistes : les membres, les représentant-e-s et responsables syndicaux-ales, femmes et hommes. Quiconque fait partie d'un syndicat doit comprendre le caractère et la gravité du harcèlement sexuel et agir pour l'éradiquer. Il sera peut-être nécessaire à cette fin de changer la culture organisationnelle des syndicats, mais c'est une évolution nécessaire.

# LES MESURES ET ACTIONS PRÉVENTIVES PEUVENT ÊTRE LES SUIVANTES :



- ★ S'assurer que chacun-e – tant les cadres que les travailleurs-ses ou les client-e-s/usagers-ères – est conscient-e du fait que le harcèlement sexuel n'est pas toléré en placardant des directives et des affiches à ce sujet sur les panneaux d'affichage dans l'ensemble du lieu de travail ;
- ★ Mener des sessions de sensibilisation et de formation – des ateliers d'usines aux salles de réunions des directions ;
- ★ Lancer officiellement une politique de tolérance zéro du harcèlement sexuel et fournir des rappels et des mises à jour régulières lors des réunions du personnel ;
- ★ Distribuer des copies de l'Engagement conjoint à tous-tes les travailleurs-ses dans des langues qu'ils et elles comprennent, ou incluant des schémas et des images faciles à comprendre ;
- ★ Présenter et discuter de cette politique avec tous-tes les nouveaux-elles travailleurs-ses et cadres lors des programmes d'intégration ;
- ★ Demander à tous-tes les employé-e-s, y compris les travailleurs-ses et cadres externalisé-e-s, de signer une copie du document sur le harcèlement sexuel en s'assurant qu'ils et elles l'ont lu et compris ;
- ★ Garantir, au moyen de mesures appropriées, que les prestataires tiers de main d'œuvre et les entreprises clientes respectent et appliquent la politique sur le harcèlement sexuel ;
- ★ S'assurer qu'aucun matériel offensant, sexuellement explicite, ne circule sur le lieu de travail, y compris par voie informatique ou par le biais des médias sociaux.



« L'UITA appelle tous-tes les participant-e-s des réunions et activités à :

- *traiter chacun et chacune avec respect et dignité ;*
- *s'assurer que son comportement n'est pas offensant ou cause de malentendus. »*

**Politique de l'UITA sur le harcèlement sexuel, [2008]**



## NOUS DEMANDONS AUX SYNDICATS PRÉSENTS SUR LES LIEUX DE TRAVAIL DE **SODEXO** DE :

- Prendre attentivement connaissance de l'Engagement conjoint et de s'assurer que des copies sont disponibles sur les lieux de travail, ainsi que disposées aux yeux de toutes et tous afin d'en permettre l'accès. Des posters devraient être également affichés afin d'attirer l'attention des travailleurs-ses sur l'Engagement conjoint ;
- Mener une enquête auprès des membres pour déterminer l'étendue du problème sur le lieu de travail ;
- Coopérer avec la direction locale pour passer en revue les politiques et procédures existantes, et si nécessaire les améliorer ;
- S'assurer que les politiques et procédures relatives au harcèlement sexuel sont correctement appliquées, et pas seulement approuvées sans discussion et oubliées ; cela signifie notamment que les plaintes sont prises au sérieux et traitées équitablement et qu'aucunes représailles ne seront exercées contre celle ou celui qui se sera plaint-e de harcèlement sexuel ;
- Mener de manière régulière des sessions de sensibilisation et de formation des travailleurs-ses sur le harcèlement sexuel ;
- Améliorer la représentation des femmes à tous les niveaux des structures syndicales, étant donné que l'égalité des sexes est essentielle pour combattre le harcèlement sexuel.

## D'AUTRES MESURES QUE LES SYNDICATS PEUVENT ET DOIVENT PRENDRE :

- Que les responsables syndicaux aient des prises de position fermes au sujet du harcèlement sexuel et s'assurer que celles-ci soient largement connues ;
- Former des représentant-e-s syndicaux-ales spécialisé-e-s sur le harcèlement sexuel qui soient capables et qui aient confiance dans leurs compétences à éduquer, conseiller et fournir des orientations dans les cas de harcèlement sexuel et à représenter les victimes ;
- Mener des sessions de sensibilisation et de formation des travailleurs-ses, des membres et responsables syndicaux. Les activités peuvent comprendre :
  - Des programmes de formation à l'intention exclusive des femmes, offrant un espace protégé où les femmes peuvent échanger des informations sensibles et prendre confiance en elles-mêmes et s'exprimer ;
  - L'intégration de la prévention du harcèlement sexuel dans la formation des délégué-e-s syndicaux-ales, en spécifiant qu'il s'agit d'un risque du lieu de travail.
- Réaliser et admettre que les responsables et membres syndicaux et les collègues de travail peuvent également être les auteur-e-s de harcèlement sexuel, y compris lors de réunions syndicales.



---

# QUELLE EST LA RESPONSABILITÉ DE L'EMPLOYEUR ?

L'Engagement conjoint définit les procédures que doivent suivre l'employeur et les syndicats pour conjointement prévenir et combattre le harcèlement sexuel. Dans l'éventualité où des cas de harcèlement sexuel se produisent en dépit des mesures de prévention, l'Engagement conjoint précise :

## Les principes et procédures pour mettre fin au harcèlement sexuel sur le lieu de travail

- *Le harcèlement sexuel fait l'objet d'une tolérance zéro de la part de Sodexo, de l'UITA et de ses organisations affiliées ;*
- *Le harcèlement sexuel est une infraction pouvant donner lieu à une sanction disciplinaire ;*
- *En cas de harcèlement sexuel, ce sera l'auteur-e du harcèlement qui sera, si nécessaire muté-e ou qui subira toute autre sanction pouvant aller jusqu'à son exclusion de la société, en conformité avec la législation du pays, et ce quelle que soit sa position hiérarchique dans la société ;*
- *Sodexo assurera une information de tous ses salarié-e-s relative à cette politique et aux responsabilités qui leur incombent et pourra même organiser des formations sur ce sujet ;*
- *Les syndicats affiliés à l'UITA qui représentent les salarié-e-s de Sodexo pourront assurer des activités de sensibilisation et de formation de leurs propres membres.*

*Sodexo reconnaît l'importance de la mise en place d'une procédure locale concernant le harcèlement sexuel au travail, connue des salarié-e-s et spécifique à chaque pays, qui permette de faire remonter des faits sur le harcèlement afin que ceux-ci soient pris en compte et analysés et traités en toute confidentialité et neutralité. L'information recueillie dans le cadre de ces procédures sera traitée par des personnes de confiance bénéficiant de formation spécifique afin de pouvoir effectuer une enquête fiable et équitable sur les cas signalés.*

*Sodexo ne tolérera pas de représailles ou de brimades à l'encontre d'un-e salarié-e qui constate et rend compte de problèmes liés à une forme ou une autre de harcèlement sexuel, qui porte plainte et/ou qui participe aux procédures concernant un cas présumé de harcèlement sexuel, à condition que cela soit fait de bonne foi et basé sur des faits réels.*

*Sodexo travaillera avec les syndicats représentatifs affiliés à l'UITA pour s'assurer que l'information sur nos engagements à lutter contre le harcèlement soit bien prise en compte.*



# **ENGAGEMENT CONJOINT SODEXO UITA POUR LA PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT SEXUEL**

---

**ANNEXE À L'ACCORD CADRE INTERNATIONAL  
SODEXO-UITA DU 12 DÉCEMBRE 2011**





## PRÉAMBULE

- « Sodexo » désigne la société Sodexo SA et l'ensemble des sociétés filiales contrôlées par elle-même ;
- « l'UITA » désigne l'Union internationale des travailleurs de l'alimentation, de l'agriculture, de l'hôtellerie-restauration, du tabac et des branches connexes et l'ensemble des organisations syndicales affiliées, dans les secteurs d'activité de « Sodexo ».

Conformément à l'accord cadre international entre « Sodexo » et « l'UITA », l'ensemble des parties affirment leur attachement au respect des droits fondamentaux de la personne humaine, notamment :

- la Déclaration universelle des droits de l'homme ;
- les Conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail (OIT) ;
- les Principes directeurs pour les entreprises multinationales de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) concernant les droits humains (chapitre 4).

Selon l'OIT, le harcèlement sexuel constitue une forme de discrimination au titre de la convention 111 de l'OIT concernant la discrimination en matière d'emploi et de profession – une des conventions fondamentales de cette institution. Elle affirme que tous les êtres humains, quels que soient leur race, leur croyance ou leur sexe, ont le droit de poursuivre leur progrès matériel et leur développement spirituel dans la liberté et la dignité, dans la sécurité économique et avec des chances égales.

Prévenir le harcèlement sexuel sur le lieu de travail est une condition indispensable au respect de ces différents engagements mais également de l'importance accordée par « Sodexo » et « l'UITA » à la santé et la sécurité au travail.

Dans cet engagement, « Sodexo » reconnaît l'obligation de respecter les lois et les réglementations des pays dans lesquels « Sodexo » opère. Certaines dispositions contenues dans les engagements entre « Sodexo » et « l'UITA » peuvent être plus favorables que certaines lois d'un pays. Dans ce cas Sodexo cherchera, par le dialogue, les moyens de promouvoir les principes les plus avantageux reconnus dans cet engagement pour lutter contre le harcèlement sexuel au travail sans que rien dans cet accord ne puisse obliger « Sodexo » à ne pas respecter les lois d'aucun de ces pays.

Cet engagement s'appuie sur les efforts déployés par « Sodexo » et « l'UITA » sur la diversité et l'inclusion qui favorisent la promotion des personnes, quels que soient le sexe, l'âge, l'origine ethnique, le handicap ou l'orientation sexuelle.



## DÉCLARATION D'INTENTION

Le harcèlement sexuel dans le monde du travail est un délit et il est illégal dans plusieurs pays. Le harcèlement sexuel peut engendrer une profonde détresse et une altération de la santé. Le harcèlement sexuel peut entraîner la perturbation du travail de celles et ceux qui en sont victimes. Il peut également conduire ces derniers/ères à quitter leur emploi, si le lieu de travail est la source de ce harcèlement.

Le harcèlement sexuel est une forme de violence qui touche de manière disproportionnée les femmes sur leur lieu de travail, néanmoins nous devons veiller également à ce que le harcèlement sexuel contre les hommes ou fondé sur l'orientation sexuelle, et ce quels que soient la position hiérarchique des salariés/ées ou leur type de relation contractuelle avec « Sodexo », soit également pris en compte et traité de la même façon. De plus, les clients/es, consommateurs/trices et sous-traitants qui sont en contact quotidien avec les salariés/ées de « Sodexo » peuvent également être auteurs de harcèlement sexuel à l'encontre des salariés/ées de « Sodexo ».

Le harcèlement sexuel porte atteinte au principe d'égalité et détériore les relations de travail. Il peut prendre plusieurs formes :

- une insulte ou une remarque ou une insinuation inappropriées portant sur des éléments tels que les vêtements, le physique, l'âge, etc. ;
- une attitude condescendante avec des implications sexuelles portant atteinte à la dignité ;
- une invitation sexuelle ou une demande inopportune, implicite ou explicite, qu'elle soit accompagnée ou non de menaces ;
- tout geste pouvant donner lieu à une interprétation sexuelle ;
- et tout contact physique injustifié comme les attouchements, les caresses, les pincements ou l'agression physique.

Le harcèlement sexuel au travail peut avoir des circonstances aggravantes lorsqu'il se produit dans une situation où cela est une condition préalable à l'embauche, ou comme une condition pour garder un emploi et comme un facteur influant sur les conditions d'emploi et/ou d'évolution de carrière.

« Sodexo » et « l'UITA » souhaitent s'assurer que tous/tes les salariés/ées soient conscients/es des actes qui constituent un harcèlement sexuel et qu'elles/ils comprennent pleinement ce qui est attendu d'elles et d'eux, et savent comment signaler un problème éventuel et puissent rendre compte en toute confiance des abus présumés.

« Sodexo » et « l'UITA » ont conjointement identifié les actions et meilleures pratiques devant être communiquées aux organisations affiliées pour permettre une action concrète et des mesures de suivi.



## PRINCIPES, PROCÉDURES ET PROCESSUS POUR METTRE FIN AU HARCÈLEMENT SEXUEL SUR LE LIEU DE TRAVAIL

Les procédures convenues entre « Sodexo » et « l'UITA » sont basées sur les principes suivants :

- le harcèlement sexuel fait l'objet d'une « tolérance zéro » de la part de « Sodexo », de « l'UITA » et de ses organisations affiliées ;
- le harcèlement sexuel est une infraction pouvant donner lieu à une sanction disciplinaire ;
- en cas de harcèlement sexuel, ce sera l'auteur du harcèlement qui sera, si nécessaire muté ou qui subira toute autre sanction pouvant aller jusqu'à son exclusion de la société, en conformité avec la législation du pays, et ce quelle que soit sa position hiérarchique dans la société ;
- « Sodexo » assurera une information de tous ses salariés/ées relative à cette politique et aux responsabilités qui leur incombent et pourra même organiser des formations sur ce sujet ;
- les syndicats affiliés à « l'UITA » qui représentent les salariés/ées de « Sodexo » pourront assurer des activités de sensibilisation et de formation de leurs propres membres.

« Sodexo » reconnaît l'importance de la mise en place d'une procédure locale concernant le harcèlement sexuel au travail, connue des salariés/ées et spécifique à chaque pays, qui permette de faire remonter des faits sur le harcèlement afin que ceux-ci soient pris en compte et analysés et traités en toute confidentialité et neutralité. L'information recueillie dans le cadre de ces procédures sera traitée par des personnes de confiance bénéficiant de formation spécifique afin de pouvoir effectuer une enquête fiable et équitable sur les cas signalés.

« Sodexo » ne tolérera pas de représailles ou de brimades à l'encontre d'un/e salarié/ée qui constate et rend compte de problèmes liés à une forme ou une autre de harcèlement sexuel, qui porte plainte et/ou qui participe aux procédures concernant un cas présumé de harcèlement sexuel, à condition que cela soit fait de bonne foi et basé sur des faits réels.

« Sodexo » travaillera avec les syndicats représentatifs affiliés à « l'UITA » pour s'assurer que l'information sur nos engagements à lutter contre le harcèlement soit bien prise en compte.

Lorsque dans certains pays il n'y a pas d'affiliées de « l'UITA », « Sodexo » pourra utiliser cet engagement comme texte de référence afin de mettre en œuvre, dans l'ensemble des pays où « Sodexo » intervient, des moyens de prévention contre le harcèlement sexuel.

« Sodexo » s'engage à inclure une clause contre le harcèlement sexuel dans le code de conduite, à la communiquer à ses sous-traitants et fournisseurs et usera de son influence pour résoudre tout cas de harcèlement sexuel qui interviendrait dans le cadre de sa relation prestataires / fournisseurs.



## PROCHAINES ÉTAPES

« Sodexo » et « l'UITA » estiment que des actions concrètes sont nécessaires pour prévenir le harcèlement sexuel sur le lieu de travail. « Sodexo » se félicite de la participation de « l'UITA » dans la constitution de ses engagements et d'un échange sur les meilleures pratiques, à la sensibilisation et au suivi.

Pour garantir l'efficacité des mesures destinées à lutter contre le harcèlement sexuel sur le lieu de travail dans chaque pays et s'assurer que les bases des principes énoncés ci-dessus soient connues, les parties conviendront de procédures d'examen régulières pour évaluer les progrès de leurs différentes actions (réunion annuelle).

La version française de cet accord fera foi et prévaudra toute version dans une autre langue.

IUF  
Ron OSWALD  
Secrétaire Général

SODEXO  
Michel LANDEL  
Directeur Général

Fait à Paris  
Le 21 juin 2017  
En 2 exemplaires

## RESSOURCES SYNDICALES

---

- CFDT Paris, France : Guide (édition 2016) à l'attention des syndicalistes sur la prévention des violences sexistes et sexuelles au travail (en français)  
[http://www.cfdtparis.com/IMG/pdf/guide\\_violences\\_faites\\_aux\\_femmes\\_bd\\_2.pdf](http://www.cfdtparis.com/IMG/pdf/guide_violences_faites_aux_femmes_bd_2.pdf)
- UNIFOR, Canada : Procédure d'enquête et de règlement des plaintes de harcèlement en milieu de travail. Guide à l'intention des dirigeantes et dirigeants (en français)  
[http://www.unifor.org/sites/default/files/documents/document/red\\_book\\_-french\\_-87620-1-harassment\\_investigation\\_guide.pdf](http://www.unifor.org/sites/default/files/documents/document/red_book_-french_-87620-1-harassment_investigation_guide.pdf)
- TUAC, Canada : Le harcèlement sexuel : guide de référence et des droits (en français)  
[http://www.ufcw.ca/templates/ufcwcanada/images/women/publications/sexualHarassment/harassment\\_brosh\\_2014\\_FR\\_email.pdf](http://www.ufcw.ca/templates/ufcwcanada/images/women/publications/sexualHarassment/harassment_brosh_2014_FR_email.pdf)
- UNIA, Suisse : Guide à l'attention des femmes qui se sentent harcelées  
[http://www.unia.ch/fileadmin/user\\_upload/Arbeitswelt-A-Z/Sexuelle-Belaestigung/Sexuelle-Belaestigung-Le-harcelement-sexuel-au-travail.pdf](http://www.unia.ch/fileadmin/user_upload/Arbeitswelt-A-Z/Sexuelle-Belaestigung/Sexuelle-Belaestigung-Le-harcelement-sexuel-au-travail.pdf)

## DOCUMENTS DE L'OIT

---

- Convention 111 concernant la discrimination (Emploi et profession)  
[http://www.ilo.org/dyn/normlex/fr/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:312256](http://www.ilo.org/dyn/normlex/fr/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312256)
- Recommandation 111 concernant la discrimination (Emploi et profession)  
[http://www.ilo.org/dyn/normlex/fr/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:312449:NO](http://www.ilo.org/dyn/normlex/fr/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312449:NO)
- Manuels de différents pays et d'autres publications sur le harcèlement sexuel  
<http://www.ilo.org/Search5/search.do?searchLanguage=fr&searchWhat=harc%C3%A8lement+sexuel+-+mat%C3%A9riel+de+formation>

## AUTRES INSTRUMENTS INTERNATIONAUX

---

- La Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes, CEDAW  
<http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/text/fconvention.htm>
- Les Principes de Jogjakarta – Principes sur l'application de la législation internationale des droits humains en matière d'orientation sexuelle et d'identité de genre  
[http://yogyakartaprinciples.org/wp-content/uploads/2016/08/principles\\_fr.pdf](http://yogyakartaprinciples.org/wp-content/uploads/2016/08/principles_fr.pdf)
- Guide syndical (à télécharger) sur les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales  
[http://www.tuac.org/fr/public/e-docs/00/00/0D/3D/document\\_doc.phtml](http://www.tuac.org/fr/public/e-docs/00/00/0D/3D/document_doc.phtml)