



*SYNDICAT
DES CHARGÉES ET CHARGÉS DE COURS
DE L'UNIVERSITÉ LAVAL*

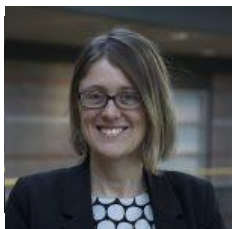
FNEEQ-CSN

BILAN 2016-2017

**SYNDICAT
DES CHARGÉES
ET
CHARGÉS DE COURS
DE L'UNIVERSITÉ LAVAL**

**Présenté à l'Assemblée générale statutaire
du 16 octobre 2017**

MOT DE LA PRÉSIDENTE



C'est avec beaucoup de fierté et d'enthousiasme que j'ai joint l'équipe du SCCCUL pour défendre, à ses côtés, les valeurs de justice et d'équité pour les enseignantes et enseignants contractuels de l'Université Laval.

La qualité de notre action syndicale est tributaire du travail et de l'engagement de plusieurs militants et militantes. Je tiens donc à remercier chaleureusement les membres élus, les délégués, les personnes qui ont participé à nos assemblées générales ou aux processus de consultation pour la négociation, de même que celles qui s'investissent dans les activités de mobilisation. Les chargées et chargés de cours peuvent compter sur une grande équipe dévouée, déterminée et compétente.

Vous constaterez à la lecture de ce bilan que l'année 2016-2017 a été importante pour notre syndicat, alors que beaucoup d'efforts ont été consacrés à la préparation et à la négociation de notre prochain contrat de travail. L'approche de consultation que nous avons privilégiée a permis de mettre en évidence différentes problématiques et préoccupations majeures pour nos membres et nous nous sommes engagés à les défendre auprès de l'employeur. Avec votre appui, la prochaine année permettra de faire progresser nos conditions de travail et d'enseignement.

Bonne lecture !

CONVENTION COLLECTIVE ET RELATIONS DU TRAVAIL

RELATIONS DU TRAVAIL

Faire respecter notre contrat collectif de travail exige un travail quotidien de toute l'équipe du comité des relations du travail (CRT). Au cours de l'année 2016-2017, les trois agents de griefs et la vice-présidente aux relations du travail ont ainsi accompagné plusieurs personnes. Rencontrer les membres, répondre à leurs questions, défendre les personnes qui ont été lésées, s'assurer que leurs droits soient rétablis et faire les suivis avec le Vice-Rectorat aux ressources humaines (VRRH) pour corriger les situations dans différents dossiers font notamment partie de notre mission.

- 216 griefs déposés, dont 114 actifs;
- 3 dossiers en arbitrage : 5 journées d'audition et plusieurs journées de préparation;
- 8 rencontres du comité paritaire de griefs;
- 6 rencontres particulières avec des unités (en vertu de l'article 3.07 de notre convention collective);
- 5 réunions du comité de révision (PECC, charge de travail);
- 4 comités de sélection;
- 8 rencontres avec le conseiller syndical;
- 5 accompagnements avec un membre pour des raisons particulières.

NÉGOCIATION

Le comité syndical de négociation a travaillé très fort pour déposer un projet de renouvellement de notre convention collective qui soit représentatif des propositions des membres et qui tienne compte des nouvelles réalités du travail

d'enseignement universitaire. Les problématiques de précarisation et de surcharges croissantes ont été particulièrement saillantes au cours des dernières années, notamment dans la foulée des compressions financières du réseau universitaire, et plusieurs de nos demandes syndicales y sont par conséquent liées.

Trois jours de formation à la négociation, organisés par la FNEEQ ont permis de réunir le conseil exécutif, des délégués et les membres du comité d'information et de mobilisation du 29 au 31 août 2016, afin de se préparer à la présente négociation.

Tournée des unités – septembre et octobre 2016

Afin de préparer le cahier de nos revendications syndicales, une tournée des unités a été entreprise au cours de l'automne 2016. Cette tournée des unités s'est avérée fructueuse et les nombreux chargés et chargées de cours qui y ont participé nous ont permis de compléter notre processus de consultation amorcé avec les enquêtes et sondages réalisés en 2014, 2015 et 2016.

- 12 assemblées d'unités
- 145 chargées et chargés de cours ont participé

Adoption du cahier de demandes syndicales – mars 2017



Le 27 mars dernier, le cahier de demandes syndicales a été adopté en assemblée générale spéciale. De nombreux membres se sont déplacés pour venir échanger et discuter des enjeux au cœur du

renouvellement de notre prochain contrat de travail. La préparation de ce cahier a nécessité une vingtaine de journées de rencontres du comité de négociation et quatre réunions du conseil syndical.

Début de la négociation – avril 2017

Depuis avril 2017, la négociation a débuté avec la partie patronale. Elle s’est poursuivie à un rythme soutenu durant la première partie de la session d’été, pour un total de 9 jours de négociation.

- 25 avril : rencontre des membres des comités syndical et patronal
- 23 mai : dépôt simultané des cahiers
- 9, 28 et 29 juin : négociation
- 10, 11 et 12 juillet : négociation

Ces rencontres ont permis de préciser nos demandes respectives et d’entamer la négociation sur certaines clauses normatives.

ÉVÉNEMENTS DE VIE SYNDICALE ET DE MOBILISATION

La diversité des activités syndicales, sociales, culturelles et pédagogiques est essentielle pour favoriser les lieux de rencontres et les occasions d’échanges de toutes sortes et ainsi nourrir le sentiment d’appartenance des chargées et chargés de cours à notre syndicat et à notre université. Ces activités permettent par ailleurs d’assurer une plus grande visibilité des chargées et chargés de cours sur le campus et de faire en sorte que les membres de notre collectif de travail soient présents et mobilisés au sein de nos instances démocratiques et universitaires.

ACTIVITÉS DE VISIBILITÉ

Kiosque de la Rentrée – 4 et 5 septembre 2016

Kiosque de la Rentrée – 10 janvier 2017

À chaque rentrée universitaire, nous saisissons l’occasion de rencontrer et de saluer les nouveaux étudiants et de faire connaître le travail des chargées et chargés de cours à l’Université Laval. Au total, ce sont des centaines d’étudiantes et étudiants qui

sont venus nous rencontrer à ce kiosque ainsi que des dizaines de chargés de cours.

Lors de ces événements, nous en profitons pour encourager la persévérance des étudiantes et étudiants de 1^{er} cycle en remettant une bourse. Nous incitons aussi nos membres à utiliser le transport collectif en faisant tirer un laisser-passer d'autobus d'une durée de quatre mois.

- Remise d'une bourse de persévérance d'un montant 1500 \$ à un étudiant ou une étudiante;
- Tirage d'un laisser passer du RTC pour les chargées et chargés de cours qui participent.

« L'arbre à souhaits » pour notre prochain contrat de travail – 16 décembre 2016

En décembre, le syndicat avait convié ses membres à exprimer leurs vœux pour l'année 2017, année cruciale pour notre négociation. Ils et elles ont été nombreux et nombreuses à accepter l'invitation et à déposer leurs souhaits en matière de conditions de travail dans l'épinette du Colorado des chargées et chargés de cours, située tout près du Pavillon Alphonse-Desjardins.



Kiosque de la St-Valentin – 14 février 2017

Le SCCCUL était présent au pavillon Charles-De Koninck le 14 février dernier pour offrir des chocolats à l'occasion de la St-Valentin et souligner ainsi notre « amour de l'enseignement ». Cette activité de visibilité avait pour objectif de mettre en valeur notre passion de l'enseignement universitaire tout en attirant l'attention sur le 30^{ème} anniversaire du SCCCUL.



5 à 7 des ÉGES pour le 30^{ème} anniversaire du SCCUL – 19 mai 2017



Les États généraux de l'enseignement supérieur (ÉGES) ont rassemblé plus de 500 acteurs du collégial et de l'université, dont plusieurs de nos membres. À cette occasion, nous avons lancé les festivités du 30^{ème} anniversaire du SCCUL.

Des discours des présidentes de la FNEEQ et du SCCUL ont fait l'éloge de ces 30 années de luttes pour de meilleures conditions de travail en enseignement et ont souligné le rôle clé joué par les chargées et chargés de cours, avec l'appui des instances de la CSN auxquelles nous sommes affiliés.

ACTIVITÉS POUR LES MEMBRES

5 à 7 de fin d'année – 16 décembre 2016

Les rencontres festives avec les militants et les militantes sont importantes pour soutenir notre engagement et favoriser les échanges et la vigueur de la vie syndicale.

Rencontres et accueil des nouveaux chargés de cours – 6 décembre 2016 et 23 février 2017

À chaque session est prévue une rencontre pour les nouveaux chargés de cours. Celle-ci permet de leur faire connaître plusieurs éléments importants de notre contrat de travail et de répondre à leurs questions sur des sujets tels que les processus d'attribution, les périodes d'inscription annuelle et de reconnaissance des PECC. Cette année, une douzaine de nouveaux chargés de cours ont participé à l'une ou l'autre de ces rencontres.

Le vice-président à la vie syndicale et à la mobilisation va aussi à la rencontre des nouveaux chargés et chargées de cours dans leurs unités afin de d'établir un contact avec eux et leur remettre un cadeau de bienvenue.

VIE DÉMOCRATIQUE ET COMMUNICATIONS AVEC LES MEMBRES

La vitalité de la vie démocratique est primordiale pour la richesse de notre mouvement syndical. Notre syndicat représente tous les chargées et chargés de cours couverts par notre accréditation et doit s'assurer de mener des actions et de prendre des orientations conformes à ce qui a été décidé par les membres en assemblée générale ou en conseil syndical, en accord avec ses Statuts et Règlements.

Il importe également de transmettre à nos membres toutes les informations professionnelles, sociales et politiques pertinentes. Les communications sont un élément important de la vie syndicale et revêtent de multiples facettes. Les buts : informer nos membres sur les enjeux politiques touchant le monde de l'enseignement supérieur, intervenir dans les médias pour faire connaître la position du syndicat et la situation des chargées et chargés de cours, se prononcer sur les décisions (administratives, politiques et autres) qui concernent nos membres, faire connaître nos orientations syndicales et transmettre le calendrier de nos activités.

INSTANCES DU SCCUL

Conseils syndicaux

En raison de la préparation à la négociation, il y a eu plus de conseils syndicaux pour l'année 2016-2017. Au total, 7 réunions ont été convoquées au cours de l'année, dont 4 ont été centrées sur la préparation du cahier de demandes syndicales. Une trentaine (31) de délégués et déléguées ont représenté plusieurs unités du campus au sein du conseil.

Assemblées générales

Notre syndicat a tenu trois assemblées générales régulières et une assemblée générale spéciale négociation au cours de l'année

2016-2017.

Comités et sous-comités

Voici un aperçu des activités des différents comités :

Comité d'information et de mobilisation (*11 membres*)

En 2016-2017, il y a eu deux rencontres de planification des activités de mobilisation pour l'année. Dans la foulée des activités planifiées, trois sous-comités ont été formés : commando, info-com et 30^{ème} anniversaire.

Comité de surveillance des finances et d'audit (*3 membres*)

Ce comité a tenu deux rencontres lors de la période de préparation du budget. Aucune autre rencontre n'a été nécessaire.

Comité de révision des Statuts et Règlements (*3 membres*)

Un comité ad hoc de révision des Statuts et Règlements a été mis sur pied. Aucune rencontre formelle n'a eu lieu, mais la réflexion sur les articles à modifier a débuté.

Comité des relations du travail (*4 membres*)

Ce comité est actif quotidiennement. Vous pouvez en tout temps vous adresser aux agents et agente des relations du travail (CRT) afin d'obtenir du soutien lors de différends avec votre unité ou pour toutes questions relatives à votre contrat de travail (voir plus de détails pages 4-5).

Comité de révision (*2 représentants syndicaux*)

Il s'agit d'un comité paritaire indépendant relevant des relations du travail et auquel les chargés de cours peuvent avoir recours. Il permet notamment aux chargés d'enseignement de déposer une demande de révision de leur charge de travail et à tous les chargés de cours de contester le refus de reconnaissance d'un PECC ou le retrait d'un PECC. Cinq dossiers traités par ce comité ont permis de régler des différends majeurs dans le cas de demandes de révision de PECC ou relatifs à la charge de travail.

Comité de perfectionnement (*2 représentants syndicaux*)

Plusieurs rencontres de ce comité paritaire ont eu lieu afin d'allouer les sommes dédiées au perfectionnement des chargées et chargés de cours. Ces montants alloués ont permis de soutenir

diverses activités de perfectionnement en 2016-2017.

Comité de retraite (*1 représentant syndical*)

Cette année, le comité de retraite du Régime complémentaire de retraite (RCRUL) a siégé six fois, en plus de trois rencontres d'audit et de deux demi-journées de séminaires de formation. Au 31 août 2017, l'actif sous gestion atteignait 103,7 millions de dollars. En 2016, les rendements ont été respectivement de 9,2% pour le fonds régulier et de 5,1% pour le fonds conservateur.

COMMUNICATIONS ET MÉDIAS

Info-SCCCUL

Il s'agit du principal moyen de communication pour rejoindre tous les membres du SCCCUL. On y trouve différentes rubriques pouvant intéresser les chargées et chargés de cours avec, pour priorité, les sujets relatifs aux conditions de travail, les positions politiques du syndicat, divers dossiers sur le monde de l'enseignement supérieur, les activités syndicales et intersyndicales, les réalisations professionnelles des chargées et chargés de cours et une revue de presse.

- 12 éditions de l'Info-SCCCUL ont été publiées en 2016-2017;
- Conception d'un gabarit pour un « Info-SCCCUL *Négo* » en prévision de l'année 2017-2018.

Autres plates-formes de communication

- **Site Internet** : lieu d'information permanent du syndicat (documents syndicaux, calendriers, équipe et comités, activités syndicales) : mise à jour hebdomadaire;
- **Facebook** : revue de presse commentée (éducation, monde syndical). Publications fréquentes;
- **Twitter** : commentaires et opinions sur l'actualité du monde l'éducation. Publications fréquentes.

Interventions dans les médias

Trois entrevues accordées à des journalistes et deux entrevues

radiophoniques (CBC et CKIA). Sujets abordés : la diminution de l'offre de cours à l'Université Laval et l'annulation du programme Explore par l'École de langues (été 2017).

10 mars 2017 : **entrevue avec** *Le Journal de Québec* sur la diminution de l'offre de cours à l'Université Laval;

13 mars 2017 : **entrevue radiophonique** à CKIA 88.3 FM sur la diminution de l'offre de cours et ses impacts sur les conditions de travail;

21 mars 2017 : **entrevue avec le journal** *Impact Campus*, sur la diminution de l'offre de cours;

4 avril 2017 : **entrevue radiophonique** à CBC 104.7 FM sur la suspension du programme Explore;

20 avril 2017 : **entrevue avec le journal** *Le Soleil* pour témoigner de notre vive déception devant l'annulation du programme Explore.

Politique de l'information et des communications

Le syndicat s'est doté en 2017 d'une *Politique de l'information et des communications* qui encadre désormais le contenu de l'information à transmettre en fonction des objectifs recherchés et selon les moyens de communications jugés appropriés. Cette politique est intégrée au Guide de gestion interne.

Sondage sur l'information et les communications

Un sondage auprès des chargées et chargés de cours a été réalisé en septembre 2016 dans le but de mieux connaître les habitudes et les préférences de notre lectorat (ex. sujets d'intérêt, médias sociaux, site web).

Documents « Négociation »

Rédaction d'un dépliant d'information destiné aux membres et conception de la ligne graphique pour les documents relatifs à la négociation, qui seront publiés en 2017-2018.

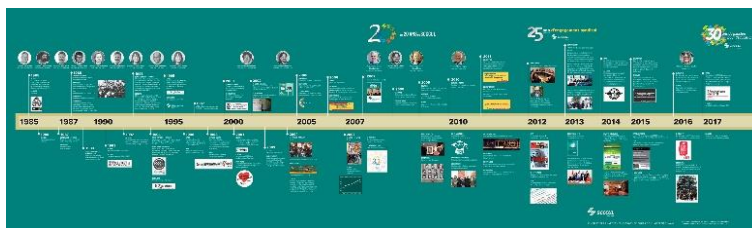
Logo du 30^{ème} anniversaire

Conception d'un logo original pour souligner le 30^{ème} anniversaire du SCCCUL :



Ligne du temps

Mise à jour de la « Ligne du temps » qui regroupe les principaux événements marquants du SCCCUL depuis 1987. Exposée lors du 5 à 7 du 30^{ème} anniversaire du SCCCUL (18 mai 2017), elle sera affichée de manière permanente à l'entrée des locaux du SCCCUL.



GESTION INTERNE

RESSOURCES FINANCIÈRES ET MATÉRIELLES

La gestion des ressources financières exige un travail méticuleux durant toute l'année, plus particulièrement pendant l'été, qui coïncide avec la fin de notre année financière (31 août) et à l'automne où il faut alors voir à la préparation des états financiers

vérifiés avec la firme comptable ainsi qu'à la préparation du budget pour l'année financière à venir et que les membres vont adopter en assemblée générale.

Les états financiers servent à la reddition des comptes aux membres. À cet effet, le trésorier collabore également avec le comité de surveillance des finances et d'audit afin de faciliter la rédaction de leur rapport et en répondant aux questions que le comité aura soulevées. Le budget alloue les sommes nécessaires aux différentes activités et traduit en termes financiers l'agenda syndical.

Tout au long de l'année, le trésorier voit à la gestion des opérations courantes et à la mise à jour des prévisions budgétaires, compte tenu de la variation de la masse salariale à chaque session. Cela lui permet d'appuyer le travail du conseil exécutif en tenant compte de la situation financière.

Les tâches administratives rattachées au mandat du trésorier consistent en la gestion quotidienne des affaires financières du syndicat : gestion de la paie, émission des chèques, enregistrement des transactions, conciliation bancaire, préparation de rapports pour les différents paliers de gouvernements (déductions à la source, cotisations syndicales, CNESST, registre des entreprises, émission des T4 et Relevés 1, pour ne nommer que ceux-là).

RENCONTRES D'ÉQUIPE

Le conseil exécutif a maintenu des réunions régulières, soit un total de 24 rencontres. Il s'agit d'une réduction du nombre de rencontres comparativement à l'an dernier, une décision découlant d'une organisation différente de ces réunions.

Une rencontre annuelle de planification stratégique (Lac-à-l'épaule) a eu lieu en juin 2017. Deux jours de réunion qui ont permis de travailler en équipe autour de 4 grands thèmes, en préparation de notre nouvelle année financière et de notre stratégie syndicale :

1. améliorer notre fonctionnement à l'interne;
2. réfléchir aux rôles, responsabilités et priorités pour chacun des mandats du conseil exécutif;
3. réfléchir aux stratégies de négociation en cours et à l'état des relations du travail;
4. planifier nos activités syndicales pour la prochaine année.

OUTILS DE GESTION

Un travail de révision du Guide de gestion interne a été entrepris au cours de l'année par le trésorier et la secrétaire générale. Deux nouvelles politiques ont été adoptées et plusieurs sections ont été modifiées ou abrogées.

Les nouvelles politiques visent à faciliter la gouvernance et l'orientation des décisions du conseil exécutif. La première porte sur le partage des libérations syndicales. La seconde est une politique de l'information et des communications.

DOSSIERS POLITIQUES

En concertation avec les instances de la CSN, certaines de nos actions syndicales visent à intervenir sur des enjeux politiques touchant plus largement l'enseignement supérieur et les droits des travailleuses et travailleurs. Que ce soit pour participer à l'élaboration de lois ou pour dénoncer des orientations ou décisions politiques, notre participation permet d'accroître l'impact des positions collectives que nous défendons.

États généraux de l'enseignement supérieur (ÉGES)

En plus de contribuer à l'organisation des ÉGES, de nombreux membres du SCCCUL ont participé aux ateliers et aux débats. Parmi les thèmes abordés :

- la gouvernance des universités;
- les modalités de financement de l'enseignement supérieur et l'accessibilité aux études;
- la contractualisation et la précarité d'emploi;
- la marchandisation et la notion de service public;
- la recherche et la formation à distance.

Cette première rencontre, dont le succès de participation a dépassé les attentes avec plus de 500 personnes inscrites, a servi à dégager des constats majeurs et de montrer l'insatisfaction de nombreux acteurs des milieux de l'enseignement supérieur quant à l'orientation qui lui est donnée par les différents responsables administratifs et politiques.

CONSEIL DES UNIVERSITÉS

Une délégation de 5 personnes du SCCCUL a participé au conseil fédéral extraordinaire de la FNEEQ tenu les 6 et 7 octobre 2016 à Montréal afin de répondre à la consultation ministérielle en enseignement supérieur. Cela a permis de rédiger collectivement des réponses aux questions qui nous étaient adressées et d'adopter un plan d'action.

Si la FNEEQ se montre favorable au principe d'un Conseil des universités, celui-ci devrait :

- être composé principalement de membres des différents groupes de la communauté universitaire (dont des chargées et chargés de cours);
- avoir pour mission de partager une vision commune du développement de nos universités;
- améliorer la coordination entre les établissements tout en respectant leur autonomie.

Par contre, la FNEEQ s'oppose fermement à la marchandisation, à la privatisation, ainsi qu'à l'internationalisation de l'éducation dans une vision qui repose essentiellement sur la concurrence et les profits.

INTERSYNDICALE ET MOUVEMENTS SOCIAUX

INSTANCES CSN, FNEEQ, CCQCA

Préparation de nos délégations et participation à la vie démocratique des différentes instances de la CSN.

- 1 conseil Fédéral FNEEQ, 7-8-9 décembre 2016 (Québec)
- 1 conseil Fédéral FNEEQ, du 17-18 mai 2017 (Québec)
- 3 assemblées générales du Conseil central de Québec Chaudières-Appalaches (CCQCA)
- 1 congrès CSN, 5 au 9 août 2017 (Montréal)

REGROUPEMENT UNIVERSITÉ

Le Regroupement université est composé de 11 syndicats de chargées et chargé de cours du Québec. Lors de ces rencontres, plusieurs enjeux collectifs sont abordés, principalement, les enjeux de la négociation coordonnée et les enjeux politiques touchant l'enseignement supérieur.

Au cours de l'année 2016-2017, se sont tenues 6 réunions de 2 jours du Regroupement université FNEEQ.

Également, au sein du Regroupement, le SCCCUL a contribué à la planification et à l'organisation des ÉGES, dont la première rencontre s'est tenue les 18-19-20 mai 2017 à l'Université Laval.

SYNDICATS ET ASSOCIATIONS ULAVAL

La dernière année a été marquée par un important conflit de travail pour les employées et employés de soutien de l'Université Laval (SEUL). Ce conflit nous a rappelé à quel point le maintien de conditions de travail respectueuses pour les salariés est fragile,

même au sein d'une institution aussi importante que l'Université Laval.

Face à ce conflit, le SCCCUL a offert publiquement son appui pour soutenir les employés et employées en grève au moyen d'une lettre, de la présence du conseil exécutif sur les lignes de piquetage et d'une prise de parole de la présidente.

Nous avons par ailleurs continué à construire nos liens avec les différents syndicats et associations de l'Université Laval. En tout, nous avons initié 3 rencontres intersyndicales et nous avons accepté les invitations des associations étudiantes favorables à la construction de liens entre nos institutions.

MOUVEMENTS SOCIAUX

Notre action syndicale est aussi engagée par les actions avec les groupes qui combattent les inégalités et défendent les valeurs de justice sociale afin de protéger les acquis sociaux collectifs et mettre de l'avant des idées progressistes.

- Appui à la campagne 5-10-15 pour promouvoir la hausse du salaire minimum.
- Plusieurs manifestations de la Coalition pour la justice sociale Québec-Chaudière-Appalaches et du Regroupement des organismes communautaires de la région 03 (ROC 03).
- Journée internationale des femmes le 8 mars.
- Printemps des alternatives, organisé le 22 avril par le Réseau du Forum social de Québec Chaudière-Appalaches.
- Organisation et participation à la manifestation du 1er mai (Fête des travailleurs et travailleuses ailleurs dans le monde).

Votre équipe syndicale :



Conseil exécutif : **Christine Gauthier**, présidente, **Robert Grace**, vice-président à la vie syndicale et à la mobilisation, **Suzanne La Vallée**, vice-présidente aux relations du travail, **Rachid Kandri-Rody**, trésorier par intérim, **Louise Néron**, vice-présidente aux relations intersyndicales, **Anne Beauchemin**, vice-présidente aux communications, **Nicolas Saucier**, secrétaire générale.

Comité de négociation :
Pierre-Charles Tremblay et
Claudia Comtois, chargé et
chargée de cours



Comité des relations du travail :
Louis Émond,
Élisabeth Cyr,
Louis Lefrançois,
agents et agente des relations de travail et au

secrétariat du bureau : **Hélène Beaudoin**, secrétaire administrative et **Lyne Grenier**, secrétaire-réceptionniste

REMERCIEMENTS

Un merci particulier aux personnes ayant quitté en cours d'année, **Puma Freytag, Vincent Mauger, Gordon Craig** et **François-Olivier Bernard**, et à tous ceux et celles ayant participé de près ou de loin aux différentes instances, comités et activités en 2016-2017, merci !

Syndicat des chargées et chargés de cours de l'Université Laval

Pavillon Alphonse-Desjardins
2325, rue de l'Université, Bureau 3304
Québec (Québec) G1V 0A6
CANADA

Téléphone : 418.656.2202

Télécopieur : 418.656.3186

Courriel : scccul@scccul.ulaval.ca

Site internet : <http://www.scccul.ulaval.ca>

Heures d'ouverture : 9 h à 12 h et de 13 h à 16 h 30