



à Tours, le 2 avril 2025

Objet : Service de Mobilité Solidaire Fédération Familles Rurales
d'Indre-et-Loire

Mesdames, Messieurs,

Nous venons vers vous dans le cadre de l'action de Mobilité Solidaire à laquelle vous nous avez indiqué vouloir participer.

Vous trouverez ci-joint les documents qui vont nous permettre de mettre en place les transports au plus vite :

- ✓ 1 demande d'inscription bénéficiaire*
- ✓ **1 exemplaire** de la charte du bénéficiaire **signé***

** Merci de remplir et signer un exemplaire de chaque document par bénéficiaire*

Vous pouvez nous adresser l'ensemble de ces documents complétés et signés par voie postale à l'adresse suivante :

Fédération Familles Rurales d'Indre-et-Loire

60 rue Walvein

37000 TOURS

ou par mail : **mobilite-solidaire.fd37@famillesrurales.org**

Nous nous tenons à votre disposition, pour tout renseignement complémentaire,

Pour la Fédération,

Zoé LECLERCQ

Conseillère Technique Mobilité Solidaire

07 66 52 68 91

Avec la participation financière de



INSCRIPTION BÉNÉFICIAIRES

LISTE DES DOCUMENTS À RETOURNER COMPLÉTÉS ET SIGNÉS (1 exemplaire de chaque document par bénéficiaire)

- Demande d'inscription bénéficiaire **(1 exemplaire par bénéficiaire)**
- Charte du bénéficiaire **(1 seul exemplaire par bénéficiaire)**

Le Règlement Intérieur et le 2^e exemplaire de la charte du bénéficiaire est à conserver avec vous.

RENSEIGNEMENTS ET INFORMATIONS

Fédération Familles Rurales d'Indre-et-Loire Service de Mobilité Solidaire

60 rue Walvein

37000 TOURS

07 66 52 68 91 (du lundi au vendredi de 10h à 12h30)

mobilite-solidaire.fd37@famillesrurales.org



Fédération Familles Rurales d'Indre-et-Loire

60 rue Walvein

37000 TOURS

Tél. : 02 47 39 37 51

fd.indre-loire@famillesrurales.org

www.famillesrurales37.org

Association loi 1901, agréée et habilitée pour son action :

- Famille
- Jeunesse
- Vie associative
- Consommation
- Loisirs
- Formation
- Éducation
- Tourisme
- Santé

Membre de Familles Rurales, fédération nationale,
reconnue d'utilité publique.



TRANSPORT SOLIDAIRE

Une aide aux déplacements POUR
et PAR les habitants des territoires

ENTRAIDE ET CONVIVIALITÉ
Se rencontrer, échanger,
être solidaire

Bénéficier d'un transport solidaire ?

Devenir bénévole conducteur ?

Inscriptions à effectuer au :
07 66 52 68 91
mobilite-solidaire.fd37@famillesrurales.org
Les demandes doivent être effectuées minimum
2 jours avant le déplacement et du lundi au vendredi de 10h à 12h30

Familles rurales
Vivre mieux !
INDRE-ET-LOIRE

TRANSPORT SOLIDAIRE

Avec la participation financière de



Communauté de Communes
Touraine Ouest
Val de Loire



santé
famille
retraite
services



Dossier d'inscription bénéficiaire

COORDONNEES PERSONNELLES :

NOM : PRENOM :

Date de naissance : / /

Adresse :

Code postal : Commune :

N° de téléphone :

Adresse mail (si vous en possédez une) :@.....

SITUATION GENERALE ACTUELLE :

Avez-vous des enfants à charge ? OUI / NON Si Oui, combien ?

Vivez-vous seul(e) ? : OUI / NON

Si Non, veuillez mentionner la ou les personnes qui partagent votre domicile et votre lien de parenté :

.....

Bénéficiez-vous actuellement, avez-vous déjà bénéficié ou pris connaissance des dispositifs suivants :

- Bons de transports sur prescription médicale : OUI / NON
- Dispositif « Sortir plus » d'Agir-Arrco : OUI / NON
- Service d'aide à domicile : OUI / NON

(Suite page suivante)

Bénéficiez-vous d'une ou plusieurs de ces aides sociales ? - Question facultative mais dont la priorité dans la prise en charge du service de transport solidaire dépendra ; Cochez l'(les) aide(s) dont vous bénéficiez :

- ☐ Aide alimentaire (Banques alimentaires, Epiceries sociales, etc.)
- ☐ Allocations familiales CAF
- ☐ APA, Allocation Personnalisée d'Autonomie
- ☐ APL, Aide Personnalisée au Logement
- ☐ ASF, Allocation de Soutien Familial
- ☐ ASH, Aide Sociale à l'Hébergement
- ☐ ASPA, Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées
- ☐ RSA, Revenu de Solidarité Active
- ☐ Autres aides sociales, spécifiez :

Aurez-vous besoin d'une attestation justifiant des transports solidaires réalisés avec Familles Rurales, à présenter à votre caisse de retraite ? OUI / NON

SITUATION DE MOBILITE :

Je suis dans une ou plusieurs des situations décrites ci-dessous – cochez celle(s) qui vous correspond(ent) :

- ☐ Je n'ai pas de permis de conduire
- ☐ Je n'ai pas de véhicule
- ☐ Je n'ai plus de moyen de locomotion (ex : voiture en panne)
- ☐ Je ne peux pas conduire en raison d'une incapacité physique
 - ☐ Cette incapacité est temporaire
 - ☐ Cette incapacité est permanente

Utilisez-vous un dispositif vous aidant à vous déplacer (ex : Fauteuil roulant, déambulateur, etc.) ?

☐ Non ☐ Oui, lequel ?

.....

Possédez-vous un véhicule et conduisez-vous ? OUI / NON

Si **Oui**, sur quels types de trajets ou distance ?

.....

Si **Non**, Quelles sont vos autres solutions de mobilité actuelles ? (Plusieurs réponses possibles)

- ☐ Déplacements grâce à un(e) membre de votre famille
- ☐ Déplacements grâce à un(e) voisin(e) ou ami(e)
- ☐ Déplacements en mobilité douce (vélo, marche...)
- ☐ Déplacements grâce à un autre service de transport : si oui, spécifiez lequel :

(Suite page suivante)

Quels sont vos besoins de mobilité ? - Cochez la(les) situation(s) qui vous correspond(ent) :

- ☐ Accès aux soins
- ☐ Courses alimentaires
- ☐ Accès aux démarches administratives
- ☐ Visite de proches
- ☐ Accès aux loisirs
- ☐ Accès à l'emploi

Bénéficiez-vous d'une Carte Mobilité Inclusion (CMI) pour le stationnement ? OUI / NON

POUR AMELIORER LE SERVICE :

Comment avez-vous connu le service de transport solidaire ? – Cochez la(les) situation(s) qui vous correspond(ent) :

- ☐ Dans un journal local
- ☐ Sur un courrier municipal (*bulletin, site internet municipal, Panopocket, Intramuros etc.*)
- ☐ Par des proches/ voisins
- ☐ Flyers chez un(e) praticien(ne) de santé, commerces etc.
- ☐ Sur internet
- ☐ Autres :

Merci de spécifier le type de documentation sur lequel vous avez pris connaissance du transport solidaire :

.....

ADHESION FAMILLES RURALES

- ☐ Je suis déjà adhérent à Familles Rurales association de
.....
et je suis à jour de mes cotisations pour l'année
Précisez s'il s'agit d'une adhésion Familles ou JPASS (réservé aux 14-25 ans) :
 - ☐ Adhésion Familles
 - ☐ Adhésion JPASS (14-25 ans)
- ☐ Je ne suis pas adhérent-e Familles Rurales et je souhaite adhérer à Familles Rurales association de
.....
et de verser la cotisation annuelle familiale (29€ par foyer)
Précisez si vous souhaitez une adhésion Familles ou JPASS (réservé aux 14-25 ans) :
 - ☐ Adhésion Familles
 - ☐ Adhésion JPASS (14-25 ans)
- ☐ Je ne suis pas adhérent-e Familles Rurales et je ne souhaite pas adhérer

(Suite page suivante)

Je déclare sur l'honneur que les informations remplies ci-dessus sont exactes.

Fait à Le/...../.....

Signature du bénéficiaire demandeur (ou de son représentant légal) :

Documents à joindre à votre demande

- La présente demande d'inscription bénéficiaire complétée et signée
- Un exemplaire de la charte du bénéficiaire complétée et signée

Fédération Familles Rurales d'Indre-et-Loire

Service de mobilité solidaire

60 rue Walvein

37000 TOURS

07 66 52 68 91 (du lundi au vendredi de 10h à 12h30)

mobilite-solidaire.fd37@famillesrurales.org

Avec la participation financière de



**GATINE
RACAN**
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES



santé
famille
retraite
services

malakoff
humanis

RETRAITE COMPLÉMENTAIRE
agirc-arrco



Mobilité Solidaire - La charte du bénéficiaire

1^{er} exemplaire, à retourner à la Fédération Familles Rurales d'Indre et Loire

Les engagements de l'usager :

Je m'engage à respecter le conducteur et la voiture qui me prend en charge à chacun de mes trajets.

Je m'engage à tenir un langage correct. Les propos obscènes, vulgaires, violents et racistes sont totalement prohibés.

Je m'engage à respecter les trajets convenus avec la fédération Familles Rurales 37 et acceptés par le conducteur bénévole.

Je m'engage à avertir la Fédération Familles Rurales 37 dès que possible en cas de manquement prévisible à ces obligations, notamment en cas d'annulation de mon déplacement.

Je m'engage à signaler à la Fédération Familles Rurales 37 tout retard de plus de 15 min par rapport aux horaires fixés initialement.

Si je suis mineur, mon inscription sera valide une fois que Familles Rurales 37 aura reçu l'autorisation de mon tuteur légal.

Je m'engage à participer au développement d'un réseau Mobilité Solidaire fiable et de qualité.

J'accepte d'être contacté par le personnel référent du service Mobilité Solidaire sur mon numéro personnel.

J'atteste avoir pris connaissance du règlement intérieur du service Mobilité Solidaire de la Fédération Familles Rurales d'Indre-et-Loire.

(Suite page suivante ...)

Le fonctionnement :

Le standard de Mobilité Solidaire est ouvert du **lundi au vendredi de 10h à 12h30** par une prise directe des appels au **07 66 52 68 91**.

Lorsque j'effectue une demande de déplacement **48 HEURES A L'AVANCE** (hors week-end et jours fériés) auprès de Familles Rurales 37, je communique **de façon précise** :

- La date du déplacement
- Le lieu et l'heure de prise en charge
- Le lieu où le conducteur doit me déposer
- Le temps d'attente prévu
- La nécessité de me faire accompagner (démarches administratives, courses, ...)
- Les dispositions relatives à mon accompagnement (présence d'un fauteuil roulant, ...)

Le service Mobilité Solidaire me confirme le déplacement par téléphone. En cas d'absence, un message est laissé sur mon répondeur téléphonique.

Le jour du déplacement, je me tiens disponible à l'heure convenue.

Sur place, je respecte le temps d'attente prévu qui n'excédera pas 2 heures. J'informe le conducteur de tout changement intervenant sur ce temps d'attente afin qu'il prenne des dispositions quant au retour.

Au retour à mon domicile :

- Je signe la fiche de prise en charge
- Je verse ma participation de **0,32€/km** au conducteur qui me remet le reçu correspondant.

Le conducteur bénévole se réserve le droit de refuser le déplacement en particulier en cas de :

- Intempéries (alerte météo)
- Présence d'un animal
- Un handicap trop important non signalé lors de la demande
- Comportements inadaptés ou irrespectueux

A Le / /

Nom, Prénom :

Signature du bénéficiaire (ou de son représentant légal) :

Avec la participation financière de



Mobilité Solidaire - La charte du bénéficiaire

2^e exemplaire, à conserver

Les engagements de l'usager :

Je m'engage à respecter le conducteur et la voiture qui me prend en charge à chacun de mes trajets.

Je m'engage à tenir un langage correct. Les propos obscènes, vulgaires, violents et racistes sont totalement prohibés.

Je m'engage à respecter les trajets convenus avec la fédération Familles Rurales 37 et acceptés par le conducteur bénévole.

Je m'engage à avertir la Fédération Familles Rurales 37 dès que possible en cas de manquement prévisible à ces obligations, notamment en cas d'annulation de mon déplacement.

Je m'engage à signaler à la Fédération Familles Rurales 37 tout retard de plus de 15 min par rapport aux horaires fixés initialement.

Si je suis mineur, mon inscription sera valide une fois que Familles Rurales 37 aura reçu l'autorisation de mon tuteur légal.

Je m'engage à participer au développement d'un réseau Mobilité Solidaire fiable et de qualité.

J'accepte d'être contacté par le personnel référent du service Mobilité Solidaire sur mon numéro personnel.

J'atteste avoir pris connaissance du règlement intérieur du service Mobilité Solidaire de la Fédération Familles Rurales d'Indre-et-Loire.

(Suite page suivante ...)

Le fonctionnement :

Le standard de Mobilité Solidaire est ouvert du **lundi au vendredi de 10h à 12h30** par une prise directe des appels au **07 66 52 68 91**.

Lorsque j'effectue une demande de déplacement **48 HEURES A L'AVANCE** (hors week-end et jours fériés) auprès de Familles Rurales 37, je communique **de façon précise** :

- La date du déplacement
- Le lieu et l'heure de prise en charge
- Le lieu où le conducteur doit me déposer
- Le temps d'attente prévu
- La nécessité de me faire accompagner (démarches administratives, courses, ...)
- Les dispositions relatives à mon accompagnement (présence d'un fauteuil roulant, ...)

Le service Mobilité Solidaire me confirme le déplacement par téléphone. En cas d'absence, un message est laissé sur mon répondeur téléphonique.

Le jour du déplacement, je me tiens disponible à l'heure convenue.

Sur place, je respecte le temps d'attente prévu qui n'excédera pas 2 heures. J'informe le conducteur de tout changement intervenant sur ce temps d'attente afin qu'il prenne des dispositions quant au retour.

Au retour à mon domicile :

- Je signe la fiche de prise en charge
- Je verse ma participation de **0,32€/km** au conducteur qui me remet le reçu correspondant.

Le conducteur bénévole se réserve le droit de refuser le déplacement en particulier en cas de :

- Intempéries (alerte météo)
- Présence d'un animal
- Un handicap trop important non signalé lors de la demande
- Comportements inadaptés ou irrespectueux

A Le / /

Nom, Prénom :

Signature du bénéficiaire (ou de son représentant légal) :

Avec la participation financière de



Mobilité Solidaire : Règlement intérieur

À conserver

La Fédération Familles Rurales d'Indre-et-Loire, met en place une aide aux déplacements occasionnels destinée aux habitants du département, répondant aux critères définis aux articles 2, 3 et 4 en complément des autres modes de transport existants.

Cette démarche s'inscrit dans une volonté de développement du lien social entre les habitants. Mobilité Solidaire est un service d'utilité sociale sans but lucratif, complémentaire et non concurrentiel des autres modes de transports.

Le dispositif est mis en place sur les communautés de communes Gâtine-Racan depuis 2020 et Touraine Ouest Val de Loire depuis 2022.

Article 1. Champ d'application du règlement intérieur

Ce règlement intérieur complète et précise les statuts des associations Familles Rurales. Il s'applique aux bénéficiaires et aux conducteurs bénévoles concernés par le service de Mobilité Solidaire.

Article 2. Secteur géographique et publics bénéficiaires

Le service de Mobilité Solidaire s'adresse prioritairement aux habitants des territoires ruraux d'Indre-et-Loire : jeunes, seniors, parents isolés, familles qui sont dans l'incapacité de se déplacer. Le nombre de déplacements est limité à 4 par mois par membre d'un même foyer. Au-delà, ils ne seront pas considérés comme prioritaires par la Fédération et feront l'objet d'une dérogation.

Article 3. Adhésion

Les bénéficiaires et les conducteurs bénévoles ont la possibilité d'adhérer à une association Familles Rurales. Cette adhésion se fait par le versement d'une cotisation annuelle et familiale. Les 14-25 ans peuvent également être membres d'une association Familles Rurales en étant titulaires d'une carte J-PASS. L'adhésion et la carte J-PASS permettent de bénéficier de toutes les activités organisées par toutes les associations Familles Rurales.



Fédération Familles Rurales d'Indre-et-Loire
60 rue Walvein
37000 TOURS
Tél. : 02 47 39 37 51
fd.indre-loire@famillesrurales.org
www.famillesrurales37.org

Association loi 1901, agréée et habilitée pour son action :

- Famille
- Jeunesse
- Vie associative
- Consommation
- Loisirs
- Formation
- Éducation
- Tourisme
- Santé

Membre de Familles Rurales, fédération nationale, reconnue d'utilité publique.

Article 4. Les bénéficiaires

A) Les conditions de prise en charge :

Il faut être une personne majeure (ou mineure avec accord écrit du responsable légal) **ET** être de façon temporaire ou permanente en incapacité physique de se déplacer,

- Ou ne pas disposer de moyen de locomotion,
- Ou ne pas/ ne plus disposer de permis de conduire

B) Les documents à fournir pour la prise en charge :

Pour sa 1ère demande d'inscription au service de Mobilité Solidaire, le bénéficiaire doit fournir les documents suivants :

- ✓ **La charte du bénéficiaire signée**, qui engage le bénéficiaire à respecter les règles de fonctionnement du service de Mobilité Solidaire ;
- ✓ **Le formulaire de demande d'inscription complété**

Article 5. Les conducteurs bénévoles

Le conducteur bénévole est une personne solidaire qui souhaite donner un peu de son temps et développer du lien social sur le territoire.

Il est tenu à un devoir de confidentialité et de respect de la vie privée de la personne qu'il transporte.

Les documents à fournir :

Le conducteur bénévole présente les documents suivants :

- ✓ L'engagement à respecter les règles de fonctionnement de Mobilité Solidaire signé (charte du conducteur bénévole) ;
- ✓ L'attestation sur l'honneur complétée ;
- ✓ L'attestation d'assurance spécifiant la couverture des personnes transportées ;
- ✓ Son permis de conduire en cours de validité ;
- ✓ Le certificat d'immatriculation du véhicule utilisé ;

Le service Mobilité Solidaire réunit plusieurs fois dans l'année les conducteurs bénévoles afin d'échanger sur le fonctionnement du dispositif.

Les chauffeurs bénévoles ont la possibilité de refuser les animaux, de porter des charges lourdes et de transporter toute personne qui présenterait un comportement incorrect. Ils se réservent le droit de refuser un déplacement, en particulier lors de grosses intempéries. Dans ce cas, le conducteur doit en avertir la fédération.

La Fédération Familles Rurales 37 se réserve le droit de décider qu'un conducteur bénévole ne peut plus proposer ses services, notamment en raison de sa conduite ou de tout autre élément pouvant mettre en doute la qualité de l'accompagnement des personnes transportées.

À tout moment, le conducteur bénévole peut décider de ne plus proposer ses services ; il en informe alors le service Mobilité Solidaire.

Article 6. Engagements du service Mobilité Solidaire

Le service Mobilité Solidaire s'engage à :

- ✓ Honorer toute demande de déplacement dans la limite de ses moyens, sous réserve que les conducteurs et les passagers respectent leurs engagements ;
- ✓ Mettre en place des Comités de suivi technique à l'échelle des Pays, composé des partenaires, des conducteurs bénévoles et des bénéficiaires des territoires ;
- ✓ Garantir la confidentialité des données personnelles qui lui seront communiquées conformément au RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données).

Article 7. Périodes de fonctionnement

Le service Mobilité Solidaire organise le transport des personnes du **lundi au samedi de 8h à 20h (arrivée de la personne transportée à son lieu de destination)** sauf entre Noël et Nouvel an, ainsi que 3 semaines en été. Toute demande dérogatoire fera l'objet d'un accord du service de Mobilité Solidaire.

Article 8. Organisation du transport

➤ AVANT LE DEPLACEMENT

Le standard du service de Mobilité Solidaire est ouvert **du lundi au vendredi de 10h à 12h30** par une prise directe des appels **au 07 66 52 68 91**.

Le bénéficiaire contacte le standard de Mobilité Solidaire au plus tard 48 heures avant le déplacement prévu. Pour les déplacements du lundi, la demande doit s'effectuer au plus tard le jeudi de la semaine précédente. En cas d'indisponibilité du service, le bénéficiaire laisse un message vocal qui sera traité dans les plus brefs délais.

Lors de son appel, le demandeur donne ses coordonnées, l'heure, le lieu de son rendez-vous ainsi que le temps prévisionnel sur place.

Le standard de Mobilité Solidaire organise la prise en charge par un conducteur bénévole puis confirme celle-ci au bénéficiaire.

La mobilisation du conducteur bénévole se fait prioritairement en fonction de la proximité d'habitation bénéficiaire/conducteur.

Lorsque le conducteur se déplace sans trouver le bénéficiaire, la course effectuée reste due.

➤ LE JOUR DU DEPLACEMENT

Au jour, à l'heure et au lieu convenus, le conducteur assure le transport vers le lieu souhaité. Le temps d'attente sur place ne peut excéder deux heures sauf accord préalable avec le service Mobilité Solidaire.

À la fin de la course :

- ✓ Le conducteur bénévole complète une fiche de prise en charge en 3 exemplaires (service Mobilité Solidaire, conducteur bénévole, bénéficiaire transporté), qu'il signe et fait signer **par le bénéficiaire** ;
- ✓ Le bénéficiaire règle son transport directement auprès du conducteur bénévole (**par chèque ou espèce**) après avoir récupéré sa fiche de prise en charge (cf. article 9).

➤ APRES LE DEPLACEMENT

Avant le 5 de chaque premier mois de trimestre (soit les mois de janvier, avril, juillet et octobre), le conducteur bénévole fait parvenir au service Mobilité solidaire le tableau des transports effectués le trimestre précédent (outil remis par la Fédération Familles Rurales 37).

Sur demande, le service de Mobilité Solidaire peut fournir au bénéficiaire une attestation semestrielle ou annuelle, justifiant de l'utilisation du service pour ses déplacements ponctuels.

Article 9. Participation aux frais et défraiement

Le défraiement global non-imposable du conducteur s'élève à 0,32€ par kilomètre parcouru. Le trajet pris en compte pour calculer ce défraiement comprend :

- ✓ Le trajet du domicile du conducteur bénévole au lieu de prise en charge du bénéficiaire ;
- ✓ Le trajet du lieu de prise en charge du bénéficiaire au lieu de son rendez-vous ;
- ✓ Le trajet du lieu du rendez-vous du bénéficiaire au lieu de retour du bénéficiaire ;
- ✓ Le trajet du lieu de retour du bénéficiaire au domicile du conducteur bénévole.

Lorsque le bénévole se déplace sans trouver le bénéficiaire, le défraiement est dû par le bénéficiaire.

Lorsque plusieurs bénéficiaires partagent le même trajet, le conducteur bénévole complète une seule fiche de prise en charge. Le versement de la participation est réparti entre les bénéficiaires.

Les frais annexes aux coûts du déplacement (frais de parking et de péage, etc...) sont pris en charge en totalité par le bénéficiaire sur présentation des justificatifs et avec accord des 2 parties.

Article 10. Assurance

Le bénévole assurant un transport dans le cadre du service Mobilité Solidaire entre dans le cadre fixé par la loi n°85-677 du 5 juillet 1985 tendant à l'amélioration de la situation des victimes d'accidents de la circulation et à l'accélération des procédures d'indemnisation.

Les bénévoles ne peuvent se voir confier aucun bien des bénéficiaires sans un accord écrit préalable des deux parties, cartes bancaires et autres moyens de paiement inclus.

En cas de litige ne concernant pas le service de transport solidaire, la Fédération Familles Rurales ne pourra être tenue responsable.

Article 11. Informatique et liberté

Les informations recueillies sur les formulaires d'inscription sont enregistrées dans un fichier informatisé par Le conseiller technique en mobilité pour la gestion du service.

Les données collectées seront communiquées aux seuls destinataires suivants : les bénéficiaires et les bénévoles de la Mobilité Solidaire dans le cadre de leur mise en relation.

Les données sont conservées pendant la durée de participation au service.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données.

Consultez le site CNIL.fr pour plus d'informations sur vos droits.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter, notre délégué à la protection des données auprès de la Fédération Nationale, 7, cité d'Antin 75009 PARIS - 01 44 91 88 88 - **webmaster@famillesrurales.org**.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.