

DOCUMENT SOUS EMBARGO
JUSQU'AU 7 MARS 2014 À 00h01

– LA SECONDE PARTIE DE CARRIÈRE : COMPARAISON HOMMES/FEMMES –

LES ÉTUDES DE L'EMPLOI CADRE

N° 2014-11

MARS 2014

- Situation professionnelle des femmes et des hommes cadres selon la génération
- Opinion des femmes et des hommes cadres « séniors » sur leur situation professionnelle
- Opinion des femmes et des hommes cadres sur les dispositifs en faveur des séniors

Les femmes représentent 33 % des cadres « séniors » âgés de 45 ans et plus. Plus souvent issues de la filière universitaire, elles occupent des postes plus « fonctionnels » que « techniques ». Elles sont aussi moins nombreuses en proportion à occuper des postes à responsabilité hiérarchique. Leur dynamique de carrière semble freinée, du fait, entre autres, d'un recours plus important au temps partiel que les hommes à un moment de leur carrière. Il en résulte des écarts de salaire entre les femmes et les hommes plus élevés en seconde partie de carrière. Ces éléments expliquent une opinion des femmes cadres « séniors » sur leur situation professionnelle moins positive que celle des hommes, notamment s'agissant de la rémunération ou de l'intérêt du poste occupé. Et quand elles ont réalisé un entretien à mi-carrière, les femmes cadres sont une minorité à déclarer qu'il a répondu à leurs attentes, notamment après 50 ans. À noter que les femmes cadres montrent un intérêt plus fort que les hommes dans l'activité de tutorat, un quart d'entre elles l'exerçant à partir de 50 ans.



-LA SITUATION PROFESSIONNELLE DES FEMMES ET DES HOMMES CADRES DE 45 ANS ET PLUS-

Toutes tranches d'âge confondues, les femmes représentent 36 % de l'effectif cadre. La part des femmes diminue progressivement avec l'âge : de 40 % de l'effectif total avant 35 ans, la proportion n'est plus que de 33 % chez les cadres « séniors » (figure 1). Cette proportion plus importante chez les classes plus jeunes s'explique par une part plus élevée de femmes dans les diplômés de l'enseignement supérieur et un accès au statut de cadre plus important en début de carrière qu'auparavant.

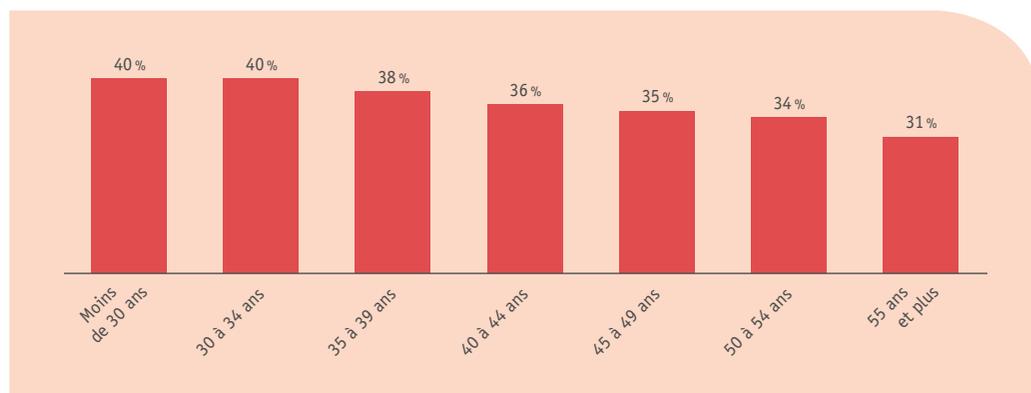
Globalement, les femmes et les hommes cadres ne présentent pas les mêmes caractéristiques individuelles, n'occupent pas les mêmes emplois et n'exercent pas les mêmes niveaux de responsabilités. La comparaison de leurs situations professionnelles res-

pectives montre que ces différences tendent à s'accroître avec l'âge.

- LES FEMMES CADRES SONT PLUS SOUVENT ISSUES D'UNE FILIÈRE DE FORMATION UNIVERSITAIRE

Les femmes cadres sont globalement plus diplômées que les hommes cadres. Ainsi, 74 % des femmes ont un niveau de formation égal ou supérieur à Bac +4 contre 70 % des hommes (tableau 1). Chez les cadres « séniors », moins diplômés que les cadres plus

- Figure 1 -
Taux de féminisation des effectifs cadres par tranche d'âge



Source : Agirc, diplômés 2012

- Tableau 1 -
Répartition des effectifs cadres « séniors » selon le niveau de diplôme (en %)

	Ensemble des cadres âgés de 45 ans et plus		Ensemble des cadres	
	Femmes cadres « séniors »	Hommes cadres « séniors »	Femmes cadres	Hommes cadres
< Bac +2	8	13	4	8
Bac +2/3	33	30	21	23
Bac +4/5	52	51	68	63
Bac +6 et au-delà	7	6	7	6
Total	100	100	100	100

Source : Apec, Enquête Situation professionnelle et rémunération des cadres 2013

jeunes, la part des diplômés Bac +4 et plus est quasi identique : 59 % des femmes cadres et 57 % des hommes cadres.

Les femmes et les hommes cadres ont suivi des filières de formation différentes. Ainsi, les femmes sont principalement diplômées de l'Université (43 % contre 32 % chez les hommes cadres) et 14 % d'entre elles sont issues d'une école d'ingénieurs (contre 33 % des hommes, soit un écart de 19 points). Chez les cadres âgés de 45 ans et plus, la proportion des cadres diplômés de l'Université est identique à celle de l'ensemble des cadres : 43 % des femmes et 31 % des hommes. Par contre, la part des cadres « séniors » diplômés d'une école d'ingénieurs est nettement plus faible : 8 % des femmes ont suivi cette filière de formation, contre 26 % des hommes, avec un écart de 18 points (tableau 2). Les cadres « séniors », femmes et hommes, sont plus souvent diplômés d'une autre école de spécialité que l'ensemble des cadres (comme par exemple des écoles d'architecte, des écoles d'infirmiers...). À noter que les cadres issus d'une filière ingénieurs ont accès à des fonctions qui s'avèrent plus rémunératrices que ceux issus d'une filière universitaire, ce qui favorise globalement les hommes.

– **LA MOITIÉ DES FEMMES CADRES DE 45 ANS ET PLUS OCCUPE UN POSTE EN GESTION-FINANCE-ADMINISTRATION ET RESSOURCES HUMAINES**

Les postes occupés par les femmes et les hommes cadres ne sont pas les mêmes : il s'agit plus souvent pour les femmes de postes « fonctionnels » (gestion, organisation, comptabilité, ressources humaines...) et pour les hommes de postes « techniques », notamment dans l'informatique et la production. Ainsi, près de quatre femmes sur dix occupent un poste dans les fonctions gestion-finance-administration et ressources humaines, contre 15 % des hommes (tableau 3). À l'inverse, elles occupent peu les fonctions techniques telles que la production industrielle (1 % contre 8 %) et l'informatique (9 % contre 20 %).

Chez les cadres âgés de 45 ans et plus, cette différence entre les postes occupés persiste, voire s'intensifie, puisque près de la moitié des femmes cadres occupe un poste en gestion-finance-administration et ressources humaines.

– **Tableau 2 – Répartition des effectifs cadres « séniors » selon la nature du diplôme (en %)**

	Ensemble des cadres âgés de 45 ans et plus		Ensemble des cadres	
	Femmes cadres « séniors »	Hommes cadres « séniors »	Femmes cadres	Hommes cadres
Université	43	31	43	32
École de commerce	11	10	17	12
École d'ingénieurs	8	26	14	33
Autre école de spécialité	32	26	22	17
Lycée	6	7	4	6
Total	100	100	100	100

Source : Apec, Enquête Situation professionnelle et rémunération des cadres 2013

1. Sont considérés comme exerçant une fonction à « forte responsabilité » les cadres qui occupent un poste dans les fonctions suivantes de la nomenclature Apec : direction générale, direction commerciale et marketing, direction régionale et d'agence, direction R&D, direction gestion-finance, direction informatique, direction d'unité industrielle, direction des ressources humaines, direction des services techniques.

Les femmes et les hommes cadres se distinguent également par les conditions d'emploi, notamment le temps de travail. Ainsi, les femmes sont plus nombreuses que les hommes, en proportion, à occuper un poste à temps partiel, ce qui a pu ou peut constituer pour elles un frein à la prise de responsabilités. Chez les cadres âgés de 45 ans et plus, cela concerne 9 % des femmes, contre seulement 2 % des hommes. À noter que la part des femmes à temps partiel diminue avec l'âge, passant de 11 % entre 45 et 49 ans à 6 % à 55 ans et plus, tandis qu'elle progresse légèrement chez les hommes (de 1 % à 4 %). La maternité et l'éducation des enfants sont les principales raisons qui incitent les femmes à occuper un poste à temps partiel pendant un moment de leur carrière professionnelle, une partie d'entre elles revenant ensuite à un contrat à temps plein.

LES ÉCARTS ENTRE LES RESPONSABILITÉS DES FEMMES ET DES HOMMES CADRES AUGMENTENT AVEC L'ÂGE

37 % des femmes cadres occupent un poste comportant une responsabilité hiérarchique, contre 44 %

des hommes. La part des cadres exerçant cette responsabilité est très proche, qu'il s'agisse des femmes ou des hommes, jusqu'à 40 ans. Une rupture dans l'évolution se produit à partir de 40 ans : la part des hommes responsables hiérarchiques continue d'augmenter, tandis que celle des femmes stagne. L'écart entre les femmes et les hommes exerçant cette responsabilité atteint son point culminant entre 45 et 49 ans (12 points) (figure 2). Après 50 ans, une différence persiste, même si elle se réduit, les hommes étant progressivement moins nombreux, en proportion, à accéder à cette responsabilité.

De fait, les postes à « forte responsabilité » (direction générale, direction d'un département ou d'une entité)¹ sont très majoritairement occupés par des hommes. Au total, 8 % des femmes occupent des postes de direction, contre 17 % des hommes. Dans la seconde partie de carrière, la part des femmes qui occupent ce type de poste ne progresse pas : cela représente 10 % des femmes âgées de 40 à 44 ans, et 11 % des femmes âgées de 45 ans et plus. Par contre, la part des hommes occupant une fonction de direction continue d'augmenter, passant de 20 % entre 40 à 44 ans à 24 % à 45 ans et plus.

Globalement, la part des femmes cadres gérant un budget est moins élevée que celle des hommes (41 % contre 46 %). Là encore, on observe que les écarts augmentent avec l'âge des cadres. Ainsi, en début de

– Tableau 3 –
Répartition des effectifs cadres « séniors » par fonction (en %)

	Ensemble des cadres âgés de 45 ans et plus		Ensemble des cadres	
	Femmes cadres « séniors »	Hommes cadres « séniors »	Femmes cadres	Hommes cadres
Commercial, marketing	18	24	20	21
Communication, création	5	1	6	1
Direction d'entreprise	1	4	1	3
Etudes, R&D	5	10	10	16
Gestion, finance, administration	32	14	24	11
Informatique	8	15	9	20
Production industrielle	1	9	1	8
Ressources humaines	16	5	14	4
Santé, social, culture	6	1	3	1
Services techniques	8	17	12	15
Total	100	100	100	100

Source : Apec, Enquête Situation professionnelle et rémunération des cadres 2013

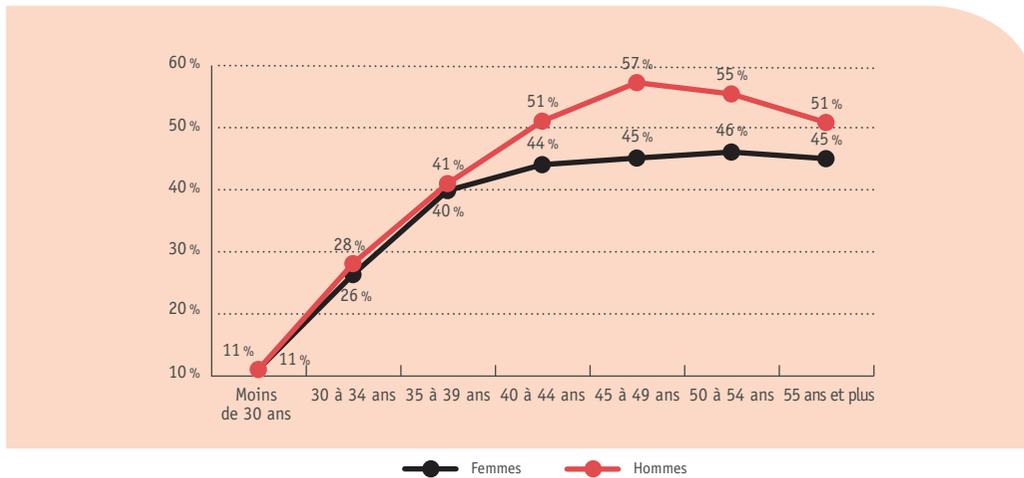
carrière, les femmes responsables d'un budget sont plus nombreuses, en proportion, que les hommes. Cette tendance s'inverse à partir de 40 ans : 44 % des femmes « séniors » gèrent un budget, contre 55 % des hommes.

mentent avec l'âge et s'accroissent fortement à partir de 40 ans (figure 3). Les niveaux de rémunération des femmes affichent un net ralentissement dans la seconde partie de carrière, tandis que ceux des hommes continuent de progresser. Cet écart s'explique en grande partie par les niveaux de responsabilités des postes occupés et plus généralement par une dynamique de carrière qui profite davantage aux hommes. ●

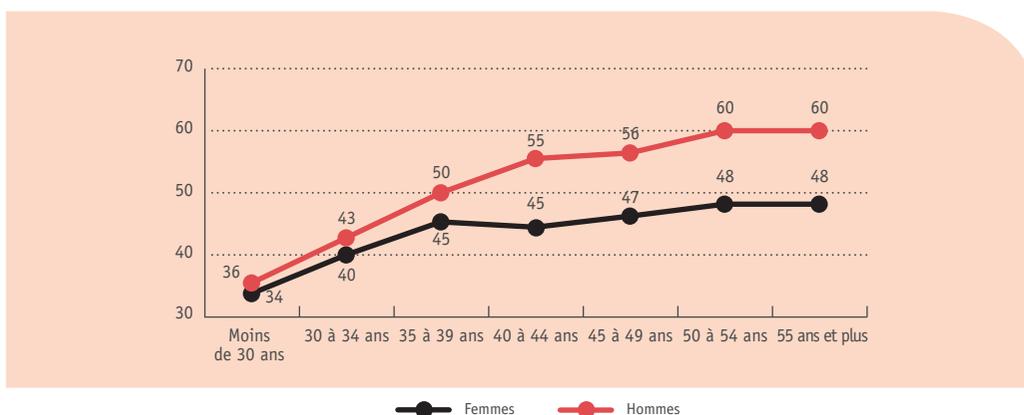
LES ÉCARTS DE SALAIRE ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES S'ACCROISSENT EN SECONDE PARTIE DE CARRIÈRE

Si les écarts de salaire entre les femmes et les hommes cadres sont peu élevés en début de carrière, ils aug-

- Figure 2 -
Part des cadres qui exercent une responsabilité hiérarchique selon l'âge



- Figure 3 -
Rémunération annuelle brute médiane selon l'âge (fixe + variable en k€)



– L'OPINION DES FEMMES ET DES HOMMES CADRES DE 45 ANS ET PLUS SUR LEUR SITUATION PROFESSIONNELLE –

L'écart entre la perception qu'ont les femmes cadres et celle des hommes cadres sur leur situation professionnelle illustre bien les différences liées aux postes qu'ils occupent.

– LES FEMMES CADRES « SÉNIORS » SE MONTRENT NETTEMENT MOINS SATISFAITES DE LEUR SITUATION PROFESSIONNELLE QUE LES HOMMES

Les cadres se montrent globalement satisfaits de leur situation professionnelle. Il existe néanmoins un écart entre l'opinion des femmes et celle des hommes : ils sont en effet respectivement 61 % et 67 % à se déclarer satisfaits. Le niveau de satisfaction des cadres décroît avec l'âge, celui des femmes étant toujours plus faible que celui des hommes (figure 4). C'est dans la seconde partie de carrière que la satisfaction des femmes et des hommes quant à leur situation professionnelle est la plus éloignée : l'écart est de 13 points chez les cadres âgés de 50 à 54 ans et de 9 points chez les cadres âgés de 55 ans et plus.

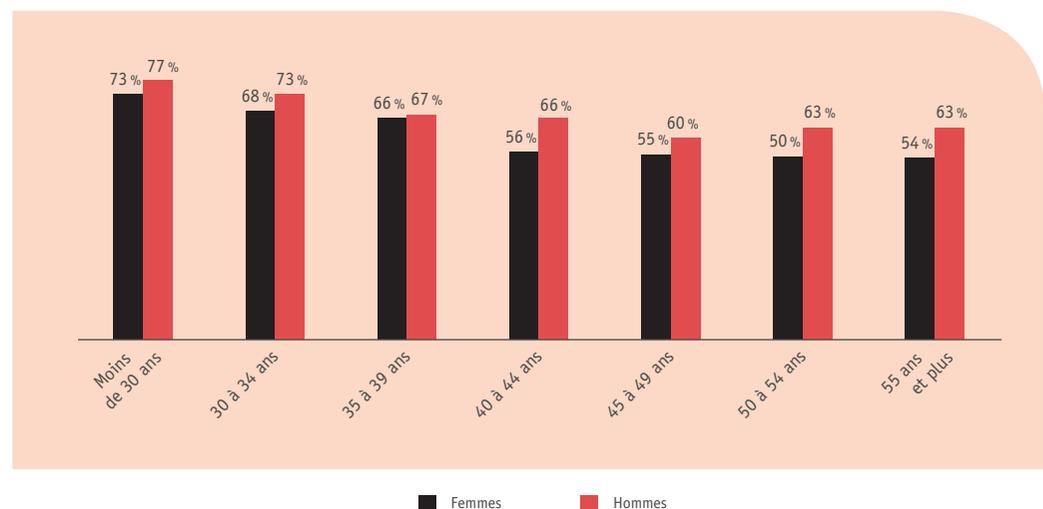
– C'EST SUR LE SUJET DE LEUR RÉMUNÉRATION QUE L'OPINION DES FEMMES ET DES HOMMES CADRES « SÉNIORS » DIVERGE LE PLUS

Quels que soient les aspects de leur situation professionnelle, les femmes affichent un degré de satisfaction moindre que celui des hommes.

Dans leur ensemble, les cadres sont, en tout premier lieu, satisfaits de l'intérêt de leur poste, le niveau de satisfaction global des femmes et des hommes étant relativement proche : respectivement 71 % et 74 %. Jusqu'à 40 ans, femmes et hommes affichent un taux de satisfaction identique, contrairement à leurs aînés. En effet, parmi les « séniors », 67 % des femmes se déclarent satisfaites contre 73 % des hommes (figure 5).

Globalement, c'est à propos de leur rémunération que le sentiment des femmes et des hommes cadres diverge le plus : 51 % des femmes sont satisfaites, contre 57 % des hommes, une variation qui résulte de la différence des points de vue après 40 ans. Ainsi, l'écart est de 4 points chez les cadres âgés de 45 à

– Figure 4 –
Part des cadres satisfaits de leur situation professionnelle selon l'âge



49 ans et passe à 11 points chez les cadres âgés de 55 ans et plus. Pour rappel, c'est également dans la seconde partie de carrière que la rémunération des femmes enregistre un net ralentissement, tandis que celle des hommes poursuit sa progression.

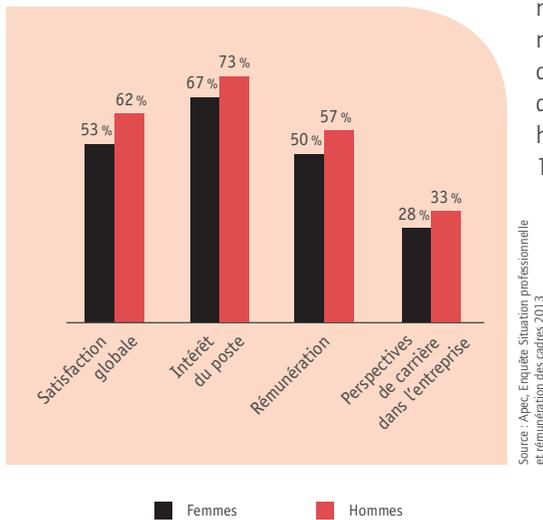
Le jugement le plus sévère émis par les cadres, quel que soit leur âge, concerne leurs perspectives de carrière au sein de leur entreprise. Un tiers des femmes cadres juge ces perspectives satisfaisantes, contre 38 % des hommes. Sur ce sujet, l'opinion des cadres se dégrade avec l'âge : seules 28 % des femmes

« séniors » envisagent positivement l'avenir au sein de leur entreprise, contre 33 % des hommes.

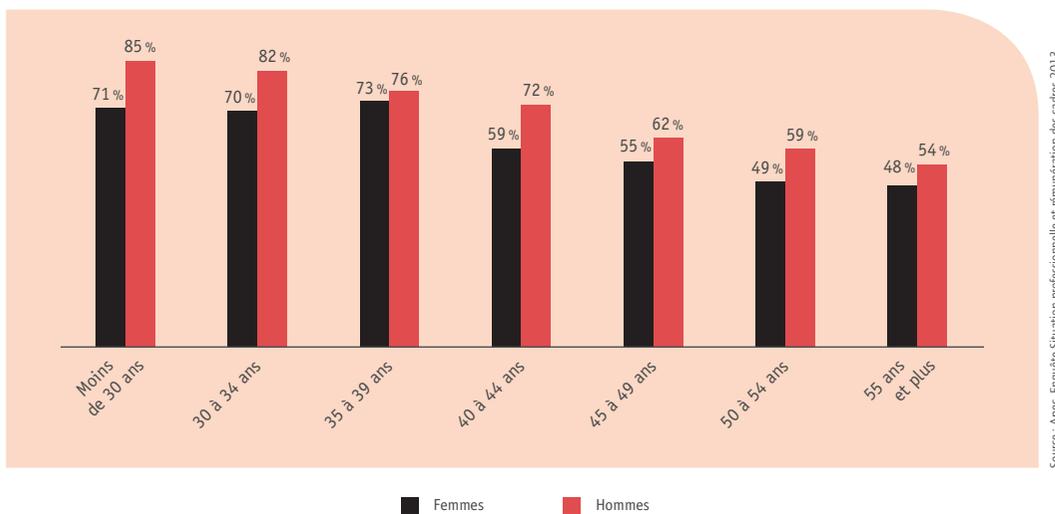
— **LES FEMMES CADRES DE 45 ANS ET PLUS SONT MOINS CONFIANTES DANS LEUR AVENIR PROFESSIONNEL QUE LES HOMMES** —

Globalement, la part des femmes cadres confiantes dans leur avenir professionnel est plus faible que celle des hommes (61 % contre 69 %). Cette confiance décroît avec l'âge, les femmes affichant toujours un niveau de confiance moindre. Chez les cadres « séniors », 51 % des femmes se déclarent confiantes, contre 58 % des hommes. C'est entre 50 et 54 ans que l'écart entre la perception des femmes et des hommes est la plus éloignée, avec un écart de 10 points (figure 6). ●

— Figure 5 —
Part des cadres « séniors » satisfaits de leur situation professionnelle sur différents aspects



— Figure 6 —
Part des cadres confiants dans leur avenir professionnel selon l'âge



– L'OPINION DES FEMMES ET DES HOMMES CADRES DE 45 ANS ET PLUS SUR LES DISPOSITIFS EN FAVEUR DES SÉNIORS –

– À PARTIR DE 50 ANS, LES FEMMES SE DÉCLARENT MOINS SATISFAITES QUE LES HOMMES DE L'ENTRETIEN À MI-CARRIÈRE –

Cet entretien, qui concerne tous les salariés de 45 ans et plus ou ceux ayant au moins 20 ans d'activité, est obligatoire dans les entreprises de 50 salariés et plus. Au cours de l'année 2012, il a été proposé à 13 % de l'ensemble des cadres « séniors »². Une part très proche de femmes et d'hommes (environ huit cadres sur dix) ont répondu favorablement à cette proposition, qu'ils aient déjà réalisé l'entretien au moment de l'interrogation ou que celui-ci ait été programmé. Si les femmes et les hommes cadres âgés de 45 à 49 ans affichent le même niveau de satisfaction par rapport à cet entretien à mi-carrière, il n'en est pas de même pour les cadres plus âgés. En effet, les femmes cadres âgées de 50 ans et plus sont nettement moins nombreuses, en proportion, à juger que l'entretien a répondu à leurs attentes (-10 points par rapport aux hommes) (figure 7). Ces chiffres sont à rapprocher de l'opinion exprimée par les cadres sur leur situation professionnelle. En effet, à partir de 50 ans, les femmes affichent une satisfaction sur ce point nettement moins élevée que celle des hommes. Dans ce contexte, il semble que les perspectives professionnelles envisagées au cours de cet entretien n'ont pas rencontré les attentes des femmes cadres « seniors ».

– LES FEMMES CADRES SE MONTRENT PLUS SÉVÈRES QUANT AUX AMÉLIORATIONS ISSUES DE L'ACCORD SÉNIORS SIGNÉ DANS LEUR ENTREPRISE –

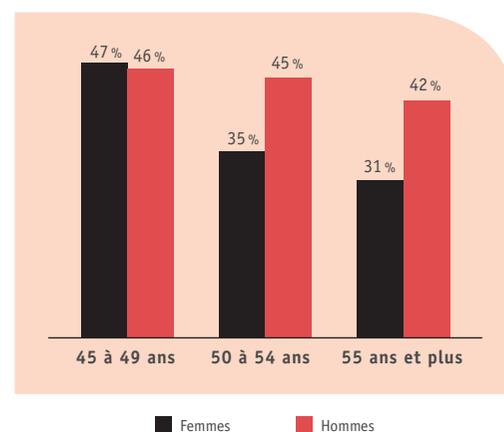
Une part très faible des cadres âgés de 45 ans et plus (28 %) déclare avoir eu connaissance de la signature d'un accord pour l'emploi des séniors dans leur entreprise. Et, parmi ceux-ci, plus des deux tiers l'ont consulté³.

Seule une minorité de cadres de 45 ans et plus estime que l'accord a apporté des améliorations au sein de leur entreprise. Et le sentiment des femmes cadres sur ce point est plus sévère que celui des hommes cadres (respectivement 12 % et 18 % ont constaté des progrès). L'opinion exprimée est encore plus négative chez les femmes âgées de 55 ans et plus qui ne sont plus que 3 % à avoir constaté des progrès grâce aux mesures prises au sein de leur entreprise (figure 8).

– LES FEMMES CADRES « SÉNIORS » EXERCENT PLUS SOUVENT UNE ACTIVITÉ DE TUTORAT –

Globalement, les femmes et les hommes cadres de 45 ans et plus sont très majoritairement favorables aux actions de tutorat, qu'ils y soient déjà impliqués, ou qu'ils se déclarent intéressés. Près de deux cadres sur dix sont engagées dans une mission de ce type et six cadres sur dix se disent intéressés par cette activité. Naturellement, les missions de tutorat semblent moins concerner les cadres âgés de 45 à 49 ans : à cet âge, 26 % des femmes et 22 % des hommes se déclarent non intéressés. Le tutorat occupe ensuite

– Figure 7 –
Part des cadres qui jugent que l'entretien à mi-carrière a répondu à leurs attentes selon l'âge



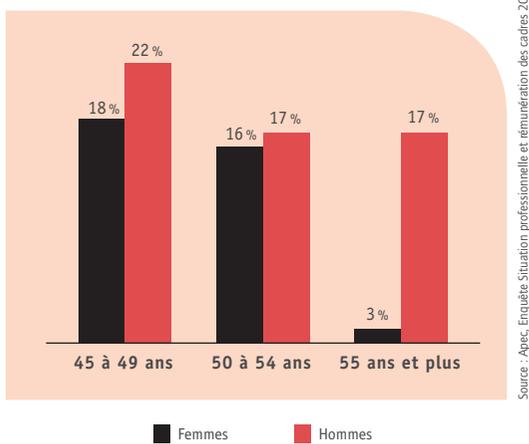
Source : Apec. Enquête Situation professionnelle et rémunération des cadres 2013

2. Les cadres séniors : dispositifs et profils, Apec, novembre 2013

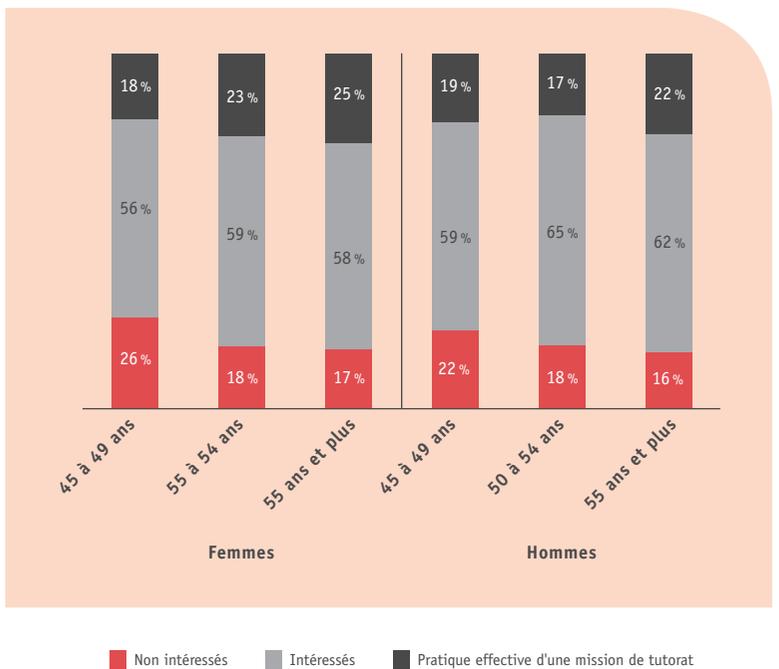
3. Cet accord doit concerner au moins trois des six domaines d'action suivants : le recrutement des salariés âgés en entreprise, l'anticipation de l'évolution des carrières professionnelles, l'amélioration des conditions de travail et la prévention des situations de pénibilité, le développement des compétences et des qualifications et l'accès à la formation, l'aménagement des fins de carrière et de la transition entre activité et retraite, la transmission des savoirs et des compétences et le développement du tutorat.
Les cadres séniors : dispositifs et profils, Apec, novembre 2013

une place plus importante, les femmes âgées de 50 ans et plus étant plus nombreuses que les hommes, en proportion, à exercer cette activité. Ainsi, 23 % des femmes cadres âgées de 50 à 54 ans sont impliquées dans le tutorat (contre 17 % des hommes) et un quart des femmes âgées de 55 ans et plus (contre 22 % des hommes) (figure 9). ●

- Figure 8 -
Part des cadres ayant constaté des améliorations dans les domaines d'action sur lesquels l'entreprise s'est engagée par l'accord seniors – selon l'âge



- Figure 9 -
Part des cadres impliqués ou intéressés par une activité de tutorat selon le sexe et l'âge



–ANNEXES–

– L'ENTRETIEN À MI-CARRIÈRE –

L'entretien à mi-carrière concerne tous les salariés âgés de plus de 45 ans, ou ayant au moins vingt ans d'activité professionnelle. Il a été mis en place en 2005 et rendu obligatoire dans les entreprises de 50 salariés et plus par la loi du 24 novembre 2009. L'entretien de seconde partie de carrière est un moment privilégié, qui permet au salarié et à l'entreprise de préparer et de mieux gérer sa deuxième partie de vie professionnelle. Ce n'est pas un entretien professionnel annuel, mais un instant-clé dans le parcours professionnel d'un individu, qui lui permet à mi-parcours de faire un état des lieux de ses expériences professionnelles passées et de réfléchir aux orientations qu'il veut prendre dans l'avenir. Il est destiné à éviter toute discrimination à l'égard de la population sénior de l'entreprise.

Les principaux objectifs de ce dispositif :

- faire le point à mi-parcours sur les compétences du salarié, sa situation et son évolution professionnelle, ses besoins de formation
- permettre au salarié de se projeter afin d'anticiper la seconde partie de sa vie professionnelle, d'examiner les perspectives de déroulement de carrière en fonction des souhaits du salarié et au regard des possibilités dans l'entreprise

Source : Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et du Dialogue Social

– L'ACCORD OU PLAN SUR L'EMPLOI DES SÉNIORS –

Institué par la loi de financement du 17 décembre 2008 sur la Sécurité Sociale, le plan ou accord sénior est obligatoire dans les entreprises de 50 salariés et plus depuis le premier janvier 2010. Les entreprises n'ayant pas mis en place d'accord ou de plan séniors peuvent se voir infliger des pénalités. La mise en place d'un plan séniors engage l'entreprise à agir sur au moins trois des six domaines d'action suivants :

- recrutement des salariés âgés en entreprise ;
- anticipation de l'évolution des carrières professionnelles ;
- amélioration des conditions de travail et prévention des situations de pénibilité ;
- développement des compétences et des qualifications et accès à la formation ;
- aménagement des fins de carrière et de la transition entre activité et retraite ;
- transmission des savoirs et des compétences et développement du tutorat.

En matière de maintien en activité dans l'entreprise, les séniors concernés par les accords et plans d'action sont ceux âgés de 55 ans et plus. En revanche, les dispositions en termes de nouvelles embauches se destinent aux demandeurs d'emploi de 50 ans et plus.

Chaque accord et plan d'action pour les seniors est mis en place pour une durée de trois ans et doit faire mention d'objectifs chiffrés quant au maintien dans l'emploi et le recrutement de salariés âgés.

Source : Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et du Dialogue Social ●

–MÉTHODOLOGIE–

Cette étude est basée sur une exploitation de l'enquête Situation professionnelle et rémunération des cadres 2013. 13 800 cadres ont répondu au mois de février 2013 à un questionnaire Internet sur leur situation professionnelle et leur rémunération fin 2012. L'échantillon est redressé pour être représentatif de la population cadre en France (cotisant à l'Agirc au titre des articles 4 et 4 bis) selon l'âge et le sexe.

La population étudiée correspond aux cadres en poste du secteur privé. ●

– LES ÉTUDES DE L'EMPLOI CADRE DE L'APEC –

Observatoire du marché de l'emploi cadre, l'Apec analyse et anticipe les évolutions dans un programme annuel d'études et de veille : grandes enquêtes annuelles (recrutements, salaires, métiers et mobilité professionnelle des cadres, insertion professionnelle des jeunes diplômés...) et études spécifiques sur des thématiques clés auprès des jeunes de l'enseignement supérieur, des cadres et des entreprises. Le département Études et Recherche de l'Apec et sa quarantaine de collaborateurs animent cet observatoire.

Toutes les études de l'Apec sont disponibles gratuitement sur le site www.cadres.apec.fr

© Apec, 2014

Cet ouvrage a été créé à l'initiative de l'Apec, Association pour l'emploi des cadres, régie par la loi du 1^{er} juillet 1901, et publié sous sa direction et en son nom. Il s'agit d'une œuvre collective, l'Apec en a la qualité d'auteur.

L'Apec a été créée en 1966 et est administrée par les partenaires sociaux (MEDEF, CGPME, UPA, CFDT Cadres, CFE-CGC, FO-Cadres, UGICA-CFTC, UGICT-CGT).

Toute reproduction totale ou partielle par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation expresse et conjointe de l'Apec, est strictement interdite et constituerait une contrefaçon (article L122-4 et L335-2 du code de la Propriété intellectuelle).



www.apec.fr

ISBN 978-2-7336-0729-9

MARS 2014

Cette étude a été réalisée par le département études et recherche de l'Apec.

Pilotage de l'étude : Nathalie Bertrand

Analyse et rédaction : Jocelyne Cazin

Maquette : NORD COMPO

Direction de l'étude : Maïmouna Fossorier

Direction du département : Pierre Lamblin

ASSOCIATION POUR L'EMPLOI DES CADRES
51 BOULEVARD BRUNE – 75689 PARIS CEDEX 14

CENTRE DE RELATIONS CLIENTS
0810 805 805*
DU LUNDI AU VENDREDI DE 9H À 19H
*prix d'un appel local