



Communication on Progress 2019



This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact**.

We welcome feedback on its contents.



Engagement de la direction

Depuis 2007, CENTUM ADETEL adhère au pacte mondial Global Compact de l'ONU relatif aux droits de l'Homme, aux normes internationales du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption. Cette 12^{ème} Communication On Progress (COP 2019) reflète notre engagement à continuer de soutenir et d'appliquer les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies.

Spécialistes reconnus de l'Innovation dans le domaine de l'électronique embarquée, nous nous sommes investis dans l'introduction de nouvelles technologies pour un développement écoresponsable, notamment en matière de gestion d'énergie afin de contribuer à la réussite de la transition énergétique. Ainsi nos programmes de R&D : « L'électronique pour une ville durable » en 2018 et « Quelle électronique pour une vie meilleure en 2025 ? » témoignent des efforts réalisés sur les axes de l'électrification, la sécurité de personnes et la santé. Le développement durable de notre entreprise requiert la maîtrise des différents modes d'organisation propres à nos métiers et la promotion de nos engagements auprès de notre sphère d'influence.

Notre attachement aux principes de responsabilité sociale et sociétale s'est traduit en 2018-19 par les différentes actions présentées ci-après ainsi que par la reconnaissance de notre engagement avec l'obtention du niveau Silver lors de l'évaluation de notre performance de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) réalisée par EcoVadis.

« Le défi est de faire du développement durable, en apparence une idée abstraite, une réalité quotidienne »
Kofi ANNAN.



François SEBES
Directeur Général

Le 19 novembre 2019 à Ecully

Sommaire

1. Profil CENTUM ADETEL
2. Droits de l'Homme et droit du travail
3. Environnement
4. Lutte contre la corruption


1. PROFIL CENTUM ADETEL



Qui sommes-nous?



Société fondée en
1990



600 employés



à la source de l'innovation pour l'industrie

2018 CSR Rating SILVER ecoVadis

IRIS Certification

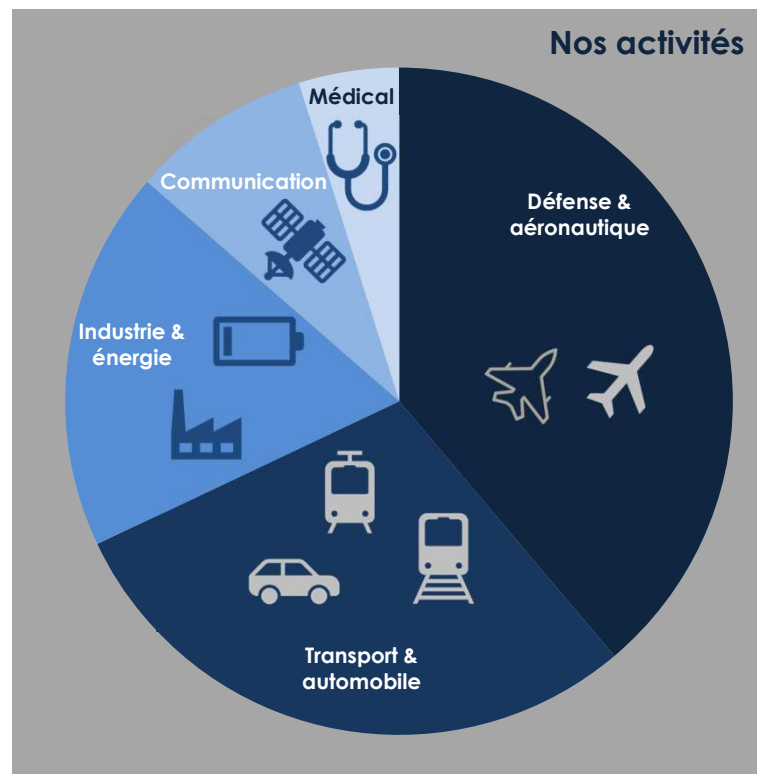
afaq ISO 9001 Qualité AFNOR CERTIFICATION

afaq ISO 13485 Santé Médical AFNOR CERTIFICATION

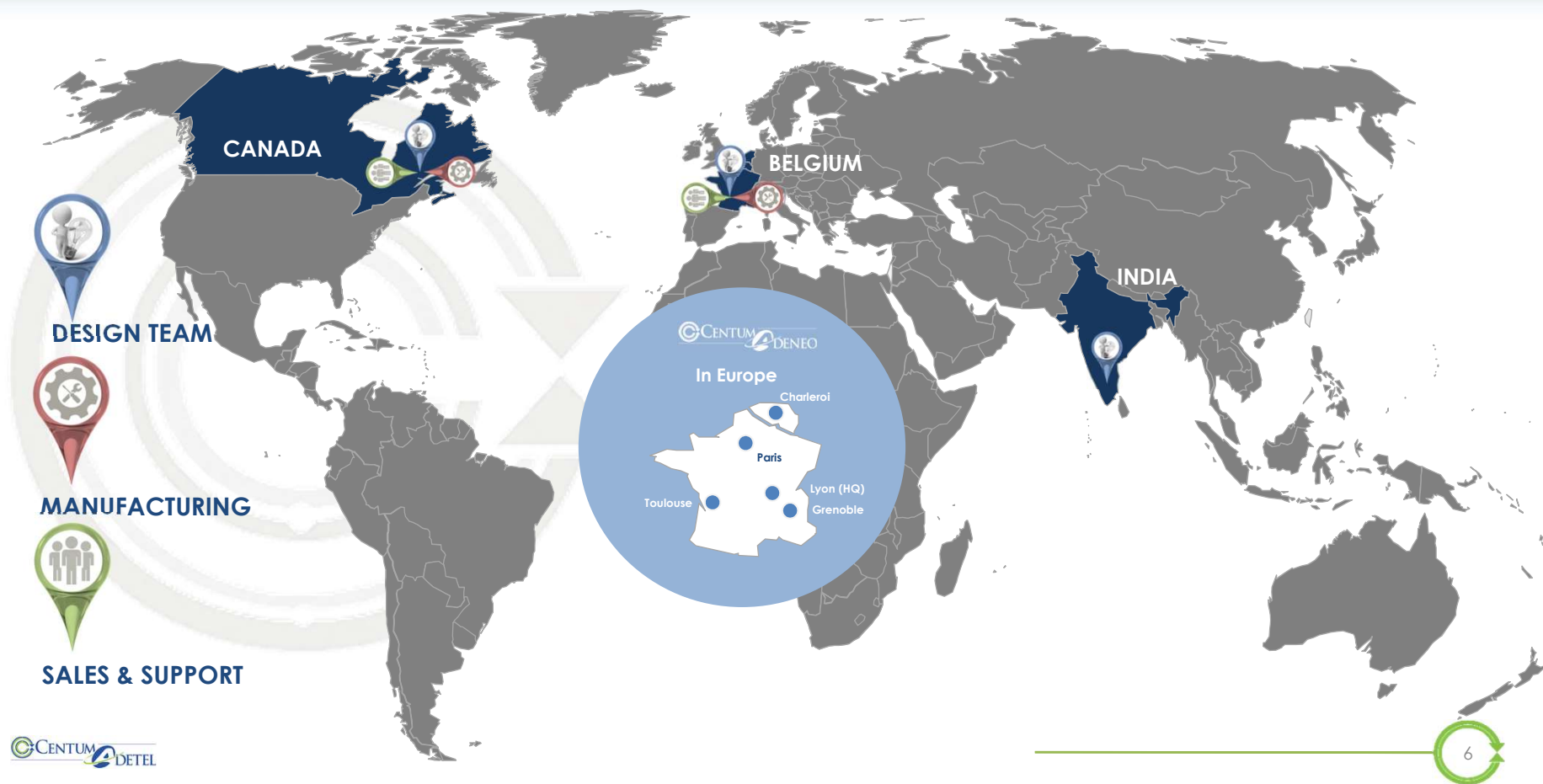
afaq EN/AS/JISQ 9100 Aéronautique AFNOR CERTIFICATION



Chiffre d'affaires
50 M€



Présence internationale



Nos valeurs

Nos valeurs reposent sur notre engagement envers nos clients, nos employés, nos fournisseurs, nos partenaires innovation et nos financeurs

Innovation



Chez CENTUM ADETEL, nous adoptons une approche innovante au service de nos clients en concevant et fabriquant des produits écoresponsables participant ainsi à la nécessité d'engager des actions concrètes en faveur d'un développement durable

Ecoute de nos clients



Être à l'écoute de nos clients est l'une des priorités de CENTUM ADETEL. Nous établissons des liens commerciaux basés sur la confiance afin d'être au plus proche de leurs besoins et d'établir une relation solide et à long terme

Accompagnement de nos fournisseurs



Nous accompagnons nos fournisseurs afin de les faire monter en compétence et de concevoir, développer et fabriquer en commun des produits fiables et sécuritaires autant pour nos clients que pour les usagers

Multiculturel



Nous soutenons et encourageons la mixité culturelle et sociale au sein de CENTUM ADETEL avec des collaborateurs répartis sur plusieurs continents. La diversité de leurs compétences et expériences permet d'enrichir notre expertise et notre savoir-faire

Engagements durables

Engagements sociaux



L'épanouissement de nos équipes passe par notre engagement à :

- ❑ **Instaurer des relations de travail** qui permettent d'impliquer nos collaborateurs dans l'amélioration continue de CENTUM ADETEL (méthodes de travail, système qualité)
- ❑ **Enrichir nos ressources humaines** par le biais de formations, la possibilité de mobilité et la gestion des compétences
- ❑ **Adopter une charte éthique et déontologique** favorisant le respect de chacun

Engagements environnementaux



Etant conscients de la nécessité de préserver l'environnement, nos engagements consistent à :

- ❑ **Promouvoir l'efficacité énergétique** en développant des produits utilisant des sources d'énergie renouvelables
- ❑ **Limiter notre production de déchets** dans nos différentes activités
- ❑ **Sensibiliser nos collaborateurs aux gestes du quotidien** participant à la réduction de notre impact environnemental

Engagements citoyens



Notre attitude citoyenne se traduit par les engagements suivants :

- ❑ **Accomplir nos activités** dans le respect des normes et règlements qui les encadrent
- ❑ **Respecter les mesures mises en place pour la lutte contre la corruption** en suivant nos politiques de ventes et d'achats
- ❑ **Soutenir la participation de nos collaborateurs** à diverses associations autant sportives que caritatives

Rappel des dix principes du pacte Mondial des Nations-Unies

Droits de l'Homme



Principe 1

Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence ; et

Principe 2

A veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.

Normes internationales du travail



Principe 3

Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;

Principe 4

L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;

Principe 5

L'abolition effective du travail des enfants ; et

Principe 6

L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

Rappel des dix principes du pacte Mondial des Nations-Unies

Environnement



Principe 7

Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ;

Principe 8

A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ; et

Principe 9

A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Lutte contre la corruption



Principe 10

Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

2. DROITS DE L'HOMME ET NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL



Respect des droits de l'Homme

Chez CENTUM ADETEL, nous respectons les droits de l'Homme par l'entremise :

- ❑ De notre participation au 60ème anniversaire de la déclaration universelle des droits de l'Homme
- ❑ Du rattachement de nos collaborateurs à une convention collective adaptée à leur type d'activités
- ❑ De nos conditions générales d'achat requérant de nos fournisseurs et sous-traitants le respect :
 - Des conventions internationales sur les droits de l'enfant
 - Des dispositions légales relatives au travail illégal, à l'embauche et à la protection de la main d'œuvre
 - Des obligations relatives aux conditions de travail
 - Du report de ces obligations vers leurs propres sous-traitants et fournisseurs

Respect des droits de l'Homme

- ❑ **D'une Charte Ethique et Déontologique diffusée à tous les employés reflétant les valeurs du groupe en matière de :**

- Droits de l'Homme
- Droit du travail
- Diversité et égalité des chances
- Respect de l'environnement
- Lutte contre la corruption
- Santé et sécurité
- Moyens de communication
- Utilisation des réseaux sociaux
- Protection des biens de CENTUM ADETEL
- Respect des règles de confidentialité
- Propriété intellectuelle
- Communication avec les médias et investisseurs

- ❑ **De la formation de référents « harcèlement sexuel et agissements sexistes »**

Respect des normes internationales du travail – Recrutement et emploi

- ❑ **La mise en place d'un processus de recrutement non-discriminatoire favorise l'égalité des chances pour chaque candidat postulant à un emploi au sein de CENTUM ADETEL**

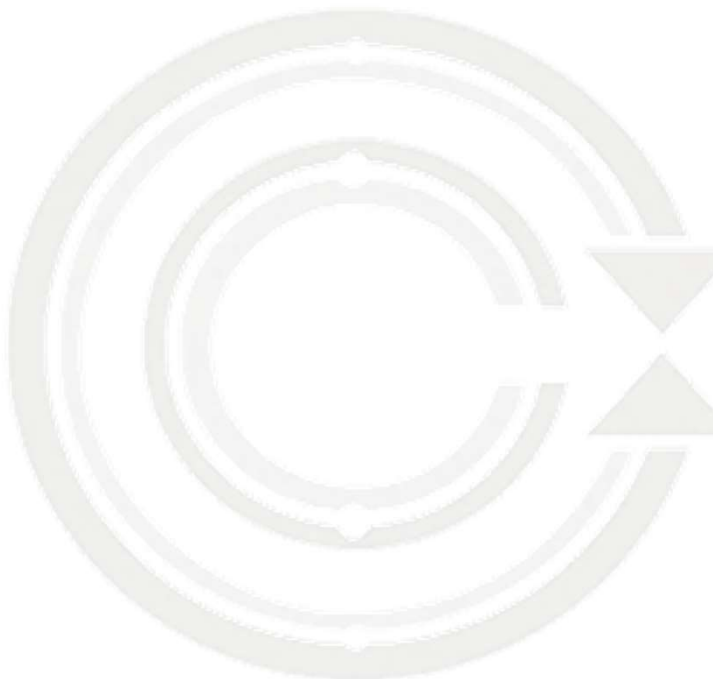


- ❑ **Un parcours d'intégration du nouvel arrivant est mis en place afin de l'accueillir dans de bonnes conditions et de l'intégrer dans son collectif de travail tout en ayant les moyens d'être opérationnel :**

- Présentation des valeurs de la société retranscrites dans la charte éthique et déontologique
- Présentation des outils de travail
- Présentation Qualité/Sécurité/Environnement basée sur notre manuel qualité

Respect des normes internationales du travail – Recrutement et emploi

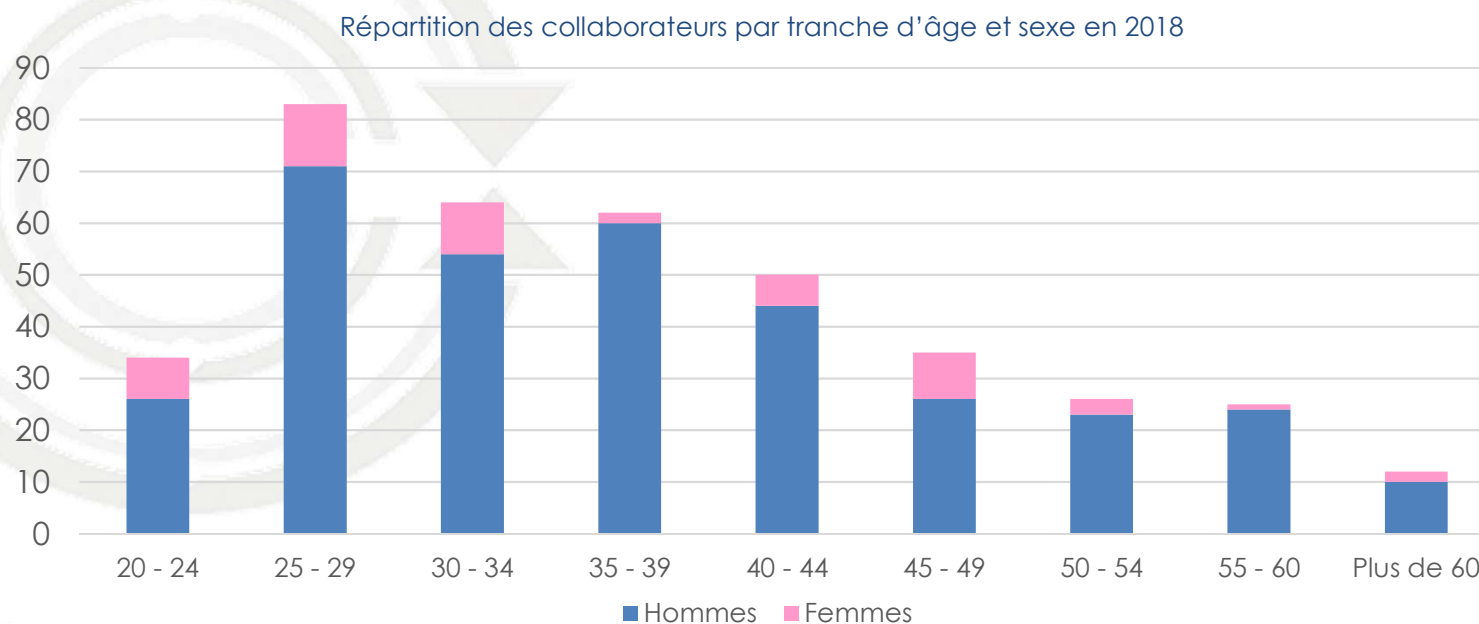
Kaléidoscope des derniers embauchés



Respect des normes internationales du travail - Effectifs

L'équipe de CENTUM ADETEL est relativement jeune, **53%** des employés ont entre **25 et 39 ans**. Cependant, notre effectif comporte **9,5%** d'employés de **55 ans et plus**.

Le **nombre de femmes est limité** (13,6%) compte tenu de nos activités très technologiques, mais il augmente régulièrement ces dernières années (12,3% l'an dernier).



Respect des normes internationales du travail – Contrats de travail

Lutte contre la précarité de l'emploi

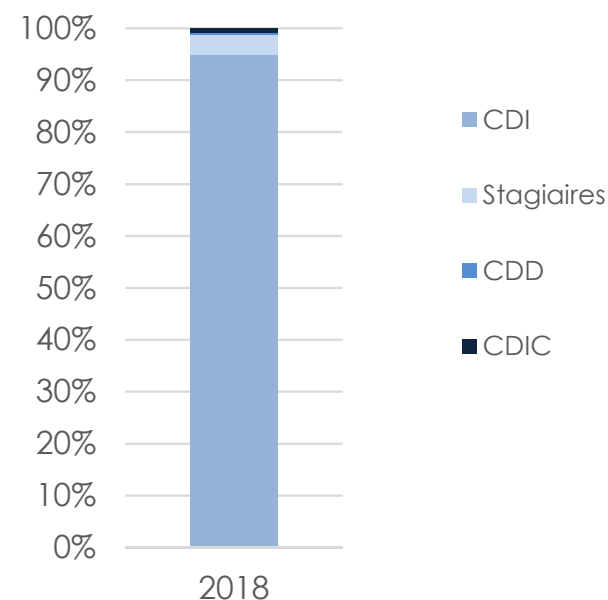


L'année 2018 nous a permis de maintenir le seuil de salariés en Contrat à Durée Indéterminée au-delà de 95% (95,1%), offrant ainsi une stabilité à nos employés.

Chaque année, nous proposons des sujets de stage ou contrats professionnels à des étudiants afin de faciliter leur intégration sur le marché du travail. Notre politique de recrutement interne leur offre la possibilité de poursuivre leur parcours professionnel au sein de nos équipes à l'issue de leur contrat.

CENTUM ADENEO	2016	2017	2018
Effectif	356	390	391

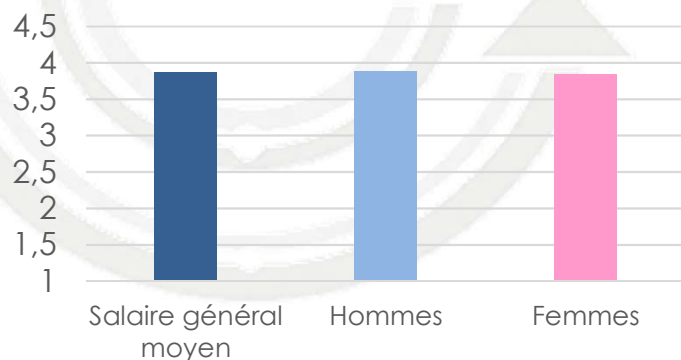
Répartition des contrats de travail



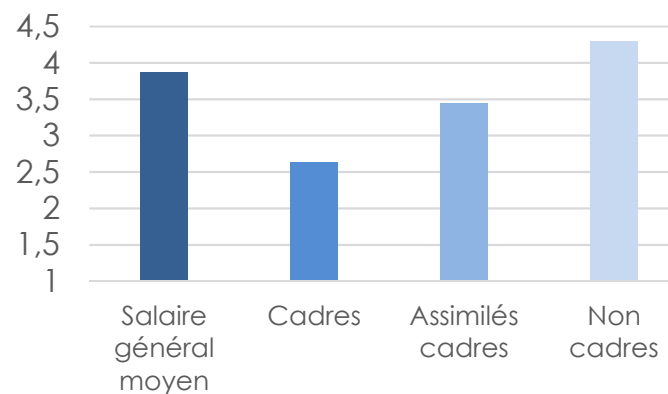
Respect des normes internationales du travail – Égalité Homme/Femme

- ❑ Une action de réajustement des coefficients et rémunération a été mise en place afin d'équilibrer les salaires par catégorie d'employés tout en respectant l'égalité homme/femme
- ❑ Volonté de renforcer le recrutement d'ingénieurs femmes
- ❑ Volonté d'encourager l'accès aux fonctions d'encadrement et d'assurer l'égalité d'accès à la formation

Evolution salariale par sexe en 2018 (%)



Evolution salariale par catégorie en 2018 (%)



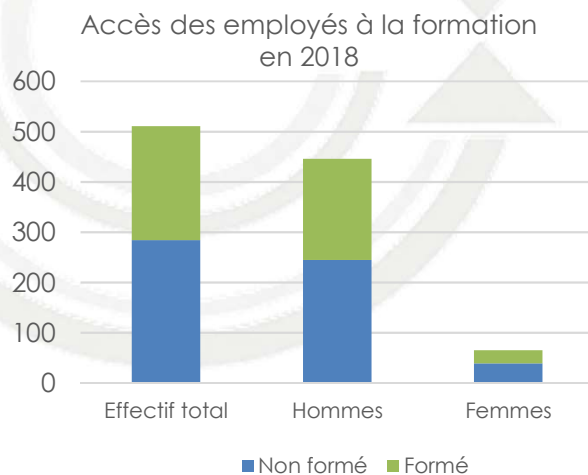
Respect du droit du travail – Développement des compétences

Formation

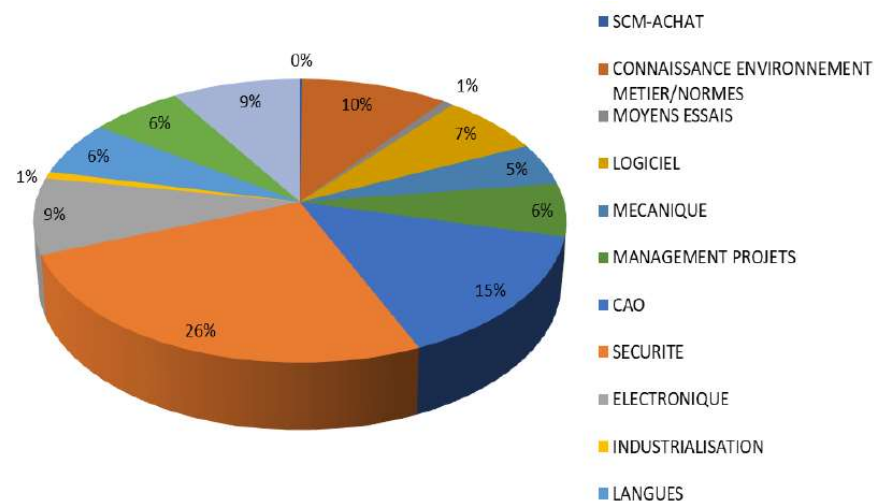


45% de nos collaborateurs ont eu accès à une formation en 2018, correspondant à **3,2%** de notre masse salariale.

La majorité de nos spécialités sont représentées dans ces formations.



Répartition des formations par spécialité



Respect du droit du travail – Taux d'absentéisme

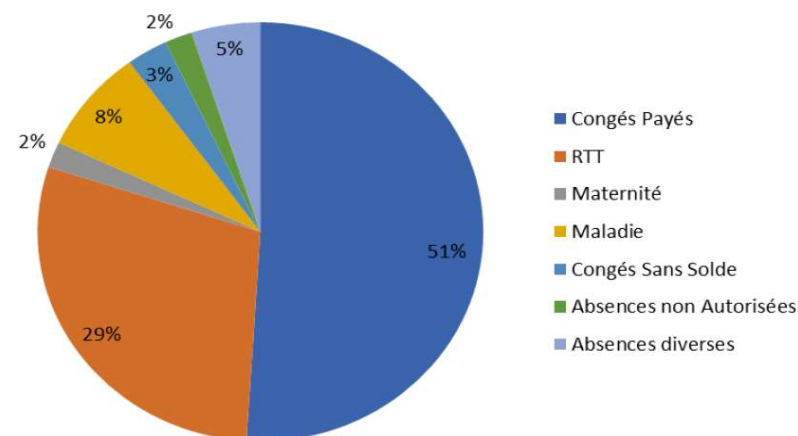
Taux d'absentéisme



En 2018, le taux d'absentéisme de CENTUM ADETEL est de **17,5%** dont **80%** correspondent aux congés payés et RTT. Les absences pour cause de maladie ne représentent que **1,3%** des jours travaillés.

Les absences 'Autre' incluent : mi-temps thérapeutique, congé paternité, enfant malade, congé pour évènement familial, congé sans solde et absences diverses

Répartition par type d'absence



CENTUM ADENEO	2016	2017	2018
Nombre de jours d'absence pour accident du travail	0	2	0

Respect du droit du travail – Bien-être des collaborateurs

Equilibre vie professionnelle - vie privée

CENTUM ADETEL permet un aménagement du temps de travail en laissant la possibilité aux collaborateurs qui le désirent d'occuper un poste à temps partiel : **5%** de nos effectifs ont fait ce choix

4,3% des salariés bénéficient également d'un avenant à leur contrat pour effectuer du télétravail une journée par semaine

Evaluation des risques psychosociaux

Une enquête relative à la qualité de vie au travail a été réalisée auprès des salariés, par l'intermédiaire d'une société spécialisée en gestion des risques professionnels, sur octobre-novembre 2019

Protection individuelle du salarié

Des équipements de protection individuelle sont à disposition de tout salarié dont les activités le nécessitent (gants, chaussures de sécurité, masques, ...)

Suivi médical

Les salariés bénéficient d'un suivi médical régulier dès la première année d'embauche

Mutuelle

Tous les salariés et les membres de leur famille proche ont accès à une mutuelle de santé avantageuse

Respect du droit du travail – Dialogue social

Dialogue social



☐ **CENTUM ADETEL offre à tous ses employés des avantages sociaux :**

- Depuis 1996, CENTUM ADETEL a signé un accord d'intéressement sur les bénéfices avec ses salariés récompensant ainsi les employés pour les efforts fournis
- Tickets restaurant
- Chèques vacances
- Chèques cadeaux au moment des fêtes de fin d'année

☐ **Entretien annuel**

Un entretien annuel de chacun des salariés est mené afin, entre autres, de mesurer leur niveau de satisfaction de l'entreprise

☐ **Election d'instances représentatives**

- Comité Social et Economique (CSE)
- Sauveteurs Secouristes du Travail

Respect du droit du travail – Accompagnement en matière d'emploi

- **Accompagnement en matière d'emploi par la mise en place, en 2016, d'un accord GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences) se traduisant par :**
 - Le droit pour les collaborateurs d'exercer leur métier dans les meilleures conditions et favoriser un travail de qualité
 - Le partage des décisions et orientations stratégiques en matière d'emploi entre différents acteurs afin de rendre visible les prévisions sur l'emploi et les compétences, notamment le partage et la diffusion des perspectives d'évolution des métiers et de leurs localisations afin de permettre à chaque collaborateur d'anticiper l'évolution de son parcours professionnel
 - L'implication du collaborateur dans son évolution professionnelle permettant à l'organisation de s'adapter aux contraintes de l'environnement
 - La poursuite et le développement de la politique de diversité et mixité de CENTUM ADETEL
 - La poursuite d'un dialogue social de qualité avec les représentants du personnel tant au niveau national que local

Respect du droit du travail – Accompagnement en matière d'emploi

- ❑ **Ouverture sur la mobilité externe par l'accompagnement des collaborateurs ayant effectué une démarche de bilan professionnel :**
 - Aide à la création d'entreprise
 - Appui à l'élaboration et la mise en œuvre du projet par le biais d'une commission guidant la réflexion, les accompagnant dans les démarches administratives, juridiques et commerciales tout au long du parcours
 - Evaluation de l'étude technique dans le but de valider la viabilité du projet
- ❑ **Ouverture sur la mobilité interne**
 - Possibilité de mobilité interne pour les salariés le désirant (France, Belgique, Inde, Canada)
- ❑ **Support aux organismes de formation**
 - CENTUM ADETEL fait partie du comité de pilotage du projet de « Campus des métiers et qualifications Auto'Mobilités Auvergne-Rhône-Alpes ». Il participe également à la définition des parcours de formation des spécialisations qui concernent les véhicules électriques et les véhicules automatiques.
- ❑ **Participation à 3PE (Plateforme Pédagogique Partagée de l'Electromobilité)**
 - Plateforme destinée à préparer l'avenir de la filière automobile en rassemblant les acteurs de la recherche, de l'enseignement et des entreprises et en abordant de manière novatrice les questions de compétences et d'emploi au niveau régional afin de se donner les moyens de relever les défis écologiques et économiques de demain.

Respect du droit du travail – Risques du travail

Analyse des différents risques liés à nos activités



- ❑ **Intervention d'une société externe dans le but d'analyser et de dresser un bilan des risques professionnels à tous les niveaux au sein de l'entreprise :**
 - Risques environnementaux
 - Risques de sécurité de la personne
 - Risques psychosociaux
- ❑ **Aménagement des laboratoires et plateformes « haute tension » afin d'accroître la sécurité des personnes**
- ❑ **Mise en place de plans de prévention pour les intervenants extérieurs présents sur notre site précisant :**
 - Les zones d'intervention autorisées
 - Les risques et les actions de prévention associées
- ❑ **Mise en place d'une analyse de risques pour les prestations réalisées par nos collaborateurs sur site client :**
 - Risques et mesures à prendre en fonction des tâches à effectuer

Respect du droit du travail – Esprit d'équipe

- ❑ Organisation de manifestations extra-professionnelles dans le but de renforcer la cohésion interne :
 - Sortie de ski annuelle
 - Activités sportives hebdomadaires (football, tennis, course, etc.)
 - BBQ estival
 - Et tout autre évènement permettant de se retrouver autour d'une cause humanitaire ou de santé publique



<https://www.facebook.com/CentumAdeneo>
<https://twitter.com/centumadeneo>



<https://www.linkedin.com/company/adeneo>
<https://fr.viadeo.com/fr/company/centum-adeneo>



3. ENVIRONNEMENT



Environnement – Participation à des projets écoresponsables

CENTUM ADETEL participe à des projets écoresponsables dans différents domaines d'activités :

EMCC



Solution de charge sans fil des véhicules électriques. Ce système de charge par induction permettra d'améliorer la sécurité, l'efficacité, le coût et d'en faciliter l'utilisation. Lorsque la solution sera mise en œuvre, des **améliorations** sont attendues à plusieurs niveaux :

- **Efficacité** : Taux de **transfert énergétique** (réseau vers batterie): 92%
- **Sécurité** : minimisation de l'exposition humaine aux champs électromagnétiques
- **Modularité** : basé sur 2 modules de puissance qui peuvent être superposés afin d'adresser un large éventail d'applications (de 3 kW à 300 kW)

HYPATS



Exploration d'une solution de bus hybridé en hydrogène par les auxiliaires permettant une amélioration environnementale moyenne sur l'année de l'ordre de 40%, couplée à un carburant renouvelable type HVO. Cette solution permettra de **diminuer** :

- Les émissions de **gaz et de CO₂** (réduction de 30 à 50% de la production d'émission polluante sur un véhicule de type bus grand urbain sur une moyenne annuelle)
- Les **nuisances sonores**
- La **dépendance au pétrole**

Environnement – Participation à des projets écoresponsables

ST@T



Gestion de l'usure des pneumatiques des transporteurs routiers par le biais de l'automatisation de collecte d'information (identification, pression, niveau d'usure, kilométrage parcouru) dans le but de déclencher des activités de maintenance au meilleur moment. Lorsque la solution sera mise en œuvre, des **réductions** sont attendues à plusieurs niveaux :

- **CO₂** : 0,5 tonne/an/véhicule
- Consommation de **matières premières** : 56 000 tonnes/an
- **Déchets** générés : 56 000 tonnes/an

SUNSET



Module de stockage d'énergie bidirectionnel pour le train d'atterrissage électrique d'un avion. Ce système permettra de ne plus utiliser les moteurs de l'avion ni un camion remorque lors de la phase de taxiage sur le tarmac. Cette solution permettra de **diminuer** :

- Les émissions de **gaz et de CO₂**
- Le **bruit** dans l'aéroport
- La **consommation de carburant** de l'avion et du camion remorque

Environnement – Participation à des projets écoresponsables

AUSAR



Centrale solaire hybride avec stockage d'énergie pour site isolé. Grâce à l'**énergie solaire**, ce système permet **d'emmagasiner et de distribuer de l'électricité** à des résidences et commerces non reliés à un réseau électrique.

Un système de soutien au réseau électrique est aussi disponible sous forme d'une centrale solaire avec stockage qui répond aux demandes accrues lors des périodes de pointe. L'équilibrage du réseau peut être assuré par une planification de la demande énergétique permettant de produire suffisamment d'énergie pour les périodes de grande demande.

En août 2018, Ausar Energy, JV entre Engie et Centum Adetel, a été choisie pour la construction des centrales solaires hybrides (solaire + thermique) de huit localités du Gabon. Le projet permettra la production d'une **puissance cumulée de 2,8 mégawatts** et l'**économie de 1 million de litres de fuel par an; soit 2 600 tonnes de CO2** en termes de bilan carbone.

AUTRES

Participation à des projets destinés à :

L'**électrification de véhicules** (recharge batterie de véhicules électriques, conduite autonome, etc.)



Rendre l'**avion plus électrique** – more electric aircraft (actionneur électrique, green taxiing, etc.)



Améliorer les systèmes de signalisation ferroviaire (automatisation et compatibilité afin d'optimiser la conduite et réduire la consommation d'énergie)



Environnement – Développer des produits respectant l'environnement

Dans le cadre du développement durable et la transition vers des sources énergétiques renouvelables, CENTUM ADETEL développe des produits respectueux de l'environnement à base de condensateurs ion lithium emmagasinant l'énergie dans le but de la redistribuer lorsque requise.

NeoSee

Système de stockage d'énergie à bord d'un train/tramway pour des opérations sans caténaire. L'énergie produite lors du freinage d'un train est récupérée et stockée dans des condensateurs à base d'ions lithium et ensuite redistribuée lorsque le train redevient mobile.

Utilisé sur des tramways à NICE, FRANCE et KAOSHUNG, CHINE.



Environnement – Développer des produits respectant l'environnement

NeoGreen

Système de stockage et de redistribution d'énergie en bordure de voie ferrée. L'énergie récupérée lors du freinage d'un train est redistribuée au train qui redevient mobile.

Utilisé sur des tramways à TOURS, FRANCE et projet en cours à X'IAN, CHINE. Une version avec stabilisation de tension existe (**NeoStab**) et est utilisée sur des tramways à SAINT-GERVAIS, FRANCE.



Photo Non Contractuelle



NeoB3

Chargeur ultra-rapide permettant de fournir l'énergie nécessaire au fonctionnement d'un train lors d'opérations sans caténaire. Lorsque le train est en arrêt à une station, l'énergie accumulée dans les condensateurs ion lithium est redistribuée au train qui redevient mobile.

Environnement – Eco-conception et gestion des déchets

□ Eco-conception

- Utilisation d'une base de données des composants incluant les aspects REACH et RoHS relatifs aux substances dangereuses
- Réalisation, à la demande, du profil environnemental des produits tout en prenant en compte les contraintes de l'électronique embarquée

□ Gestion des déchets

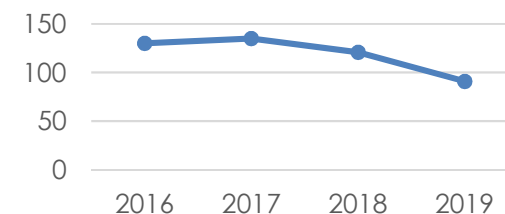
- Tri sélectif au niveau des produits
- Benne extérieure pour le tri des déchets
- Mise en place du tri sélectif au niveau de la cafétéria

□ Incitation à générer moins de déchets

- Dématérialisation des documents de travail
- 6^{ème} café gratuit si utilisation d'un récipient personnel au lieu du gobelet plastique délivré par la machine
- Utilisation d'essuie-mains textile afin de limiter la consommation de papier



Consommation de papier



—●— Nombre de cartons de 5 ramettes

Environnement – Au quotidien

❑ Eco-gestes

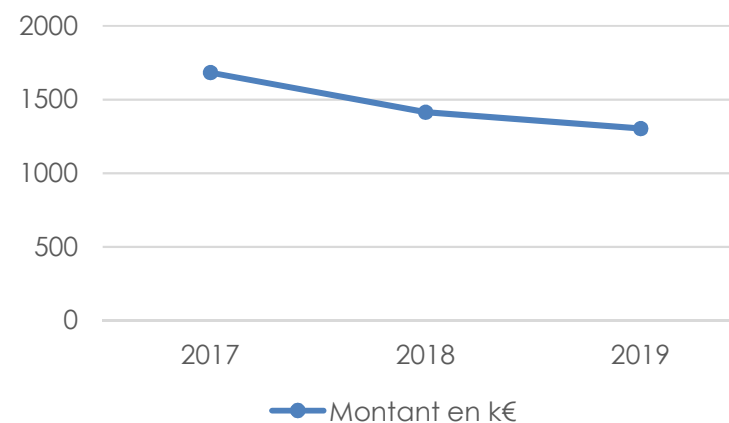


- Système centralisé de chauffage/climatisation avec plages horaires d'arrêt ou de diminution lors d'absences (congés, nuits, weekends)
- Présence de détecteurs de présence limitant l'éclairage de certaines pièces
- Sensibilisation du personnel vis-à-vis des gestes écoresponsables (extinction des lumières et des appareils, recyclage, etc.)

❑ Diminution de notre empreinte écologique

- Déplacements professionnels limités : approbation du superviseur avant réservation
- Vidéoconférence lorsque possible
- Utilisation de moyens de transport efficaces et respectueux de l'environnement lors de déplacements professionnels

Frais de déplacements



Environnement – Sensibilisation au développement durable

☐ Communication autour du développement durable

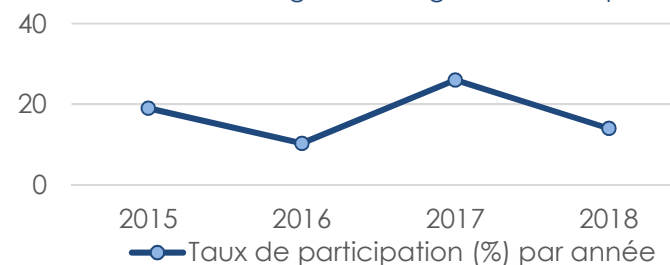
- Message intégré dans les communications vers les salariés : mails, réunions d'information, fiches de fonction
- Incitation à **limiter les impressions papier** (signature email, etc.)
- Message vers les salariés pour les inciter à des **actions vers les personnes en difficulté** à l'occasion des fêtes de fin d'année : don de tickets restaurants au profit des « Restos du cœur », don de jouets au profit des enfants défavorisés et hospitalisés

☐ Actions diverses en faveur du développement durable

- Utilisation de papier 80 gr au lieu de 100 gr
- Achat de cartes de vœux au profit d'une association humanitaire
- 4^{ème} Participation au **Challenge Mobilité en Auvergne Rhône Alpes** qui consiste à sensibiliser les gens aux modes de transport alternatifs à la voiture individuelle



Taux de participation de CENTUM ADETEL au Challenge mobilité de la Région Auvergne-Rhône-Alpes



4. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION



Lutte contre la corruption

Au travers de sa charte éthique, CENTUM ADETEL s'engage à respecter les dix Principes du Pacte Mondial incitant ainsi ses employés à lutter contre la corruption en nouant des relations objectives et intègres avec les clients, fournisseurs et autres parties prenantes.

La présence d'un mécanisme de contrôle et suivi de gestion interne nous permet d'effectuer une surveillance rapprochée des dépenses de chacun des employés.

En 2018, nous avons de nouveau réitéré notre engagement à agir contre la corruption en signant la lettre « anti-corruption Call to Action ».

Sign the Call to Action

unglobalcompact.org/anti-corruption
#BizAgainstCorruption

❑ Actions mises en place côté ventes

- Revue d'offre pluridisciplinaire avant envoi
- Budget « cadeaux » annuel de l'ordre de 2000 euros, soit 10 à 25 euros par cadeau

❑ Actions mises en place côté achats

- Consultation de plusieurs fournisseurs avec données d'entrée identiques
- Choix des fournisseurs dans un panel défini et régulièrement évalué, choix objectif et collégial en fonction de la qualité, des délais, des services et du prix des prestations