

Slide – Aperçu : Après avoir déterminé votre niveau de préparation et votre capacité à mettre en œuvre un milieu de travail à accès ouvert et forte de compétences d'amélioration de la qualité, voilà votre équipe prête à déterminer le point de départ des activités d'amélioration de la qualité.

Les membres de votre équipe d'amélioration de la qualité peuvent préférer suivre le module en groupe à des fins de discussion et de planification. Si ce n'est pas possible, vous pouvez travailler individuellement avant de procéder à une révision du module après avoir réuni les équipes habituelles d'amélioration de la qualité. Avant de commencer, veuillez télécharger, à partir de la section Ressources, l'outil d'évaluation du fonctionnement du cabinet; ainsi, le processus demeurera simple et pertinent.

Slide – Objectifs d'apprentissage : Fondé sur le Manuel sur l'accès ouvert et l'efficacité dans les soins primaires de Qualité des services de santé Ontario, les exemples de réussite à ce jour et l'expérience des conseillers en amélioration de la qualité sur le terrain, le présent module vous guidera pendant les prochaines étapes essentielles. En effectuant une évaluation détaillée de votre cabinet et en colligeant les données des principales mesures, comme l'offre et la demande annuelles de rendez-vous, la durée de l'attente des patients pour un rendez-vous et la manière dont vous voyez vos patients, votre équipe disposera des renseignements nécessaires pour déterminer un plan d'amélioration. Cette évaluation est essentielle pour savoir où amorcer les changements qui mènent à des gains d'efficacité et à des améliorations durables dont vos patients et votre cabinet tireront parti.

Slide – Profil de votre cabinet : Cette section du module vous guidera avec l'outil d'évaluation du cabinet téléchargé depuis la section Ressources. Vous étudierez votre objectif, les caractéristiques du fournisseur et de la population de patients, les processus et les tendances, et vous les indiquerez dans le profil de votre cabinet. Utilisez l'outil d'évaluation du cabinet pour consigner les renseignements recueillis en travaillant à cette section. Cela aidera votre équipe déterminer où commencer vos efforts d'amélioration de la qualité. Gardez-le à portée de main.

Slide – Mesures de l'accès : Comme nous l'avons mentionné, la clé pour améliorer l'accès consiste à équilibrer l'offre et la demande de rendez-vous. Votre équipe utilisera quatre mesures pour mieux comprendre l'offre et la demande et pour orienter vos efforts d'amélioration de l'accès.

L'offre et la demande annuelles, calculées avec l'équation « taille de la clientèle », constituent les premières données que calculera votre équipe à l'aide du formulaire 1 de l'outil d'évaluation du cabinet. Elles indiqueront la capacité de votre cabinet à répondre à la demande annuelle de rendez-vous. L'étude de l'offre, de la demande et des activités quotidiennes est également utile, car la proportion de rendez-vous ouverts peut varier chaque jour, comme le démontreront les données recueillies chaque semaine à l'aide du formulaire 2. Vous pourrez ainsi mieux équilibrer l'offre et la demande quotidiennes et hebdomadaires en dirigeant les rendez-vous prévus à des moments de la semaine où la demande est faible. Le troisième rendez-vous disponible est l'étalon qui détermine le nombre de jours qu'attendent vos patients pour obtenir un rendez-vous. Votre équipe effectuera un suivi du troisième rendez-vous disponible de chaque semaine dans votre profil de cabinet pour voir si les changements à l'essai mènent à une amélioration.

Puisque l'accès ouvert permet de fournir un accès rapide et une continuité des soins dont la philosophie est « Voyez vos patients et ne les faites pas attendre », votre équipe utilisera la mesure de continuité pour vérifier que vous ne compromettez pas involontairement la continuité afin d'améliorer les données

relatives au troisième rendez-vous disponible. Cela fait également partie du suivi de votre profil de cabinet comprend également ce suivi.

Nous étudierons de près chacune de ces quatre mesures en commençant avec l'offre et la demande annuelles.

Slide – Votre demande et votre offre annuelles : Avant d'améliorer l'accès et l'efficacité de votre cabinet par des essais et la mise en œuvre de changements au moyen du cycle Planifier- Faire-Étudier-Agir (PFEA), vous devez très bien comprendre le fonctionnement actuel de votre cabinet. La clé, c'est le rapport entre l'offre et la demande de rendez-vous. L'évaluation de ce rapport vous aidera à envisager les changements que vous pouvez mettre en œuvre pour réduire les délais, améliorer le flux ainsi que la satisfaction des patients, du fournisseur et du personnel. Le principe fondamental est « la demande varie » selon l'heure, le jour, la saison, et elle est souvent plus prévisible que la variation de l'offre. La mesure au fil du temps permet de déceler des tendances qui faciliteront la compréhension, la prévisibilité et la planification de votre cabinet.

Je vous aiderai à réaliser une évaluation détaillée de votre cabinet et à recueillir les données des principales mesures pour déterminer votre offre et votre demande annuelles de rendez-vous. Commençons par le commencement. Allons au formulaire 1 de l'outil d'évaluation du cabinet. Nous l'utiliserons pour vous guider dans ces calculs.

Slide – Évaluation de votre cabinet : Pour comprendre le rapport entre l'offre et la demande au sein de votre cabinet, vous devez résoudre l'équation « taille de la patientèle ». Vous travaillerez avec le formulaire 1 de l'outil d'évaluation du cabinet. Donc, consultez-le maintenant. Vous pouvez l'imprimer depuis la section Ressources dans le coin supérieur droit de la salle de cours.

Calculer la différence entre votre demande et votre offre de rendez-vous annuelles vous aidera à déterminer ce que vous devez faire pour atteindre l'équilibre et améliorer l'accès pour vos patients. Prenons le Dr Smith, par exemple, un fournisseur travaillant seul et comptant 2 100 patients qui a commencé par calculer sa demande annuelle prévue. Il savait qu'il avait 2 100 patients (inscrits et non-inscrits) à soigner. En examinant les registres du cabinet de l'an dernier avec son personnel, il a déterminé qu'il a vu 1 950 patients dans les 12 mois précédents, pour un total de 5 965 visites pour cette même période. Cela équivaut, en moyenne, à trois visites par patient par année à utiliser pour ses calculs. Il a calculé sa demande annuelle prévue à 6 300 rendez-vous. Quand à la demande annuelle, il a procédé à un calcul rapide, en soustrayant les jours fériés, les vacances et les journées de formation, ce qui lui donne environ 44 semaines de travail sur les 52 semaines de l'année. Il avait des plages horaires de 10 minutes et, en ajoutant le temps qu'il lui restait pour les rendez-vous de la semaine, il a trouvé qu'il avait environ 138 unités de 10 minutes par semaine pour une estimation de l'offre annuelle de 6 072 rendez-vous.

Les données de l'offre et de la demande annuelles montraient un assez bon équilibre.

D'autre part, les patients de la Dre Reynolds se plaignent de la grande difficulté à obtenir un rendez-vous. Elle a décidé d'utiliser l'équation « taille de la patientèle » pour mieux comprendre si l'offre et la demande étaient équilibrées. Actuellement, elle travaille 47 semaines par année, prend quatre semaines de vacances et réserve une semaine pour diverses conférences. Dans son agenda, elle réserve 120 rendez-vous par semaine. Elle croit que cette plage horaire sera suffisante pour sa patientèle de 2

500 patients. A partir des données de facturation, la Dre Reynolds a examiné le nombre de visites dans l'année et a calculé 3,05 visites par patient. En entrant ces nombres dans l'équation « taille de la patientèle », la Dre Reynolds a découvert que l'offre annuelle était inférieure à la demande annuelle de 1 985 rendez-vous, soit 42 rendez-vous par semaine ou environ huit rendez-vous par jour. Serait-ce la raison pour laquelle les patients ont de la difficulté à obtenir un rendez-vous? Ensuite, vous utiliserez l'équation « taille de la patientèle » pour déterminer si votre offre et votre demande de rendez-vous s'équilibrent.

Slide – Votre équation « taille de la patientèle » : C'est maintenant votre tour de résoudre l'équation « taille de la patientèle ». Allez au formulaire 1 de l'outil d'évaluation du cabinet. Suivez les conseils pour entrer les données nécessaires pour effectuer les calculs. Vous pouvez mettre le programme en pause. Il reprendra où vous l'avez laissé à la prochaine ouverture de session. Votre conseiller en amélioration de la qualité a publié les réponses aux questions courantes dans le forum de discussion. Consultez-le pour obtenir d'autres directives ou poser une question à un conseiller qui y répondra. Consignez les renseignements obtenus dans votre profil de cabinet.

Slide – Votre cabinet est-il équilibré : Qu'avez-vous appris sur votre offre et votre demande annuelles?

Si vous avez découvert que votre offre annuelle de rendez-vous dépasse votre demande annuelle, vous êtes prêt à vous engager dans la création d'un milieu de travail à accès ouvert.

Si votre demande annuelle est supérieure à l'offre par un modeste écart de 600 consultations* ou moins (ce chiffre est le point de référence que nous avons calculé grâce à notre expérience avec d'autres cabinets en voie de créer un milieu de travail à accès ouvert), alors songez à augmenter l'offre et (ou) à réduire la demande. De nombreux cabinets trouvent utile de découvrir des méthodes pour accroître l'efficacité ici aussi. L'obtention d'un milieu de travail à accès ouvert est à votre portée si vous êtes motivé à changer votre manière de travailler.

Si la demande dépasse l'offre d'une bonne marge, il est essentiel de trouver des manières pour réduire la demande et accroître l'offre. Pour un cabinet où la demande dépasse nettement l'offre, viser l'absence d'un troisième rendez-vous disponible est plutôt irréaliste. Améliorer les gains d'efficacité au niveau du flux de patients et des tâches non associées aux rendez-vous est également utile. Nous en parlerons dans la prochaine section. En appliquant un grand nombre de principes et de stratégies d'accès et d'efficacité, il est toujours possible de réduire considérablement les temps d'attente pour les patients/clients de plusieurs semaines à quelques jours. Les nombres associés à la demande et à l'offre annuelles provenant de l'équation « taille de la patientèle » vous aident à mieux comprendre combien de plages de rendez-vous par semaine et par jour votre équipe doit établir pour équilibrer l'offre et la demande. Le cycle Planifier-Faire-Étudier-Agir facilite la mise à l'essai de différents moyens efficaces de travailler pour équilibrer l'offre et la demande.

Vous souvenez-vous de la Dre Reynolds? Elle est présente au cabinet cinq jours par semaine et elle a calculé qu'environ 8 rendez-vous par jour suffiraient pour atteindre l'équilibre. C'est beaucoup de rendez-vous par jour, et la probabilité pour la Dre Reynolds d'atteindre l'objectif O en matière de troisième rendez-vous disponible est plutôt irréaliste. L'équipe a décidé de travailler à réduire son délai de base du troisième rendez-vous disponible de 16 jours à 8 jours, soit de 50 %. Dans la prochaine section, nous verrons certaines stratégies pour améliorer l'accès et l'efficacité. Nous devons d'abord

effectuer l'évaluation de votre cabinet. Elle vous aidera à déterminer par où vous pouvez commencer pour apporter des changements et tester leur efficacité.

Slide – Formulaire de suivi la demande et de l'offre : Peu importe le scénario qui vous convient, faire le suivi de la demande, de l'offre et de l'activité (nombre de rendez-vous terminés pour une journée donnée) vous aidera à comprendre le ratio entre rendez-vous pris et prévus nécessaire pour équilibrer la demande et l'offre quotidiennes. Recueillez suffisamment de données sur la demande, l'offre et l'activité grâce au formulaire 2 de l'outil d'évaluation du cabinet sur une période de quatre à huit semaines. Plus il y a de données, mieux ça vaut pour calculer la plage de demandes pour chaque journée de travail. Faites des copies du formulaire vierge pour chaque semaine où votre équipe fait le suivi de ces données. Confiez cette tâche à un membre de l'équipe. La personne à l'accueil est souvent la mieux placée pour faire le suivi. Voyons comment Jackie a rempli le formulaire au cabinet du Dr Smith. Nous sommes lundi matin. Jackie est prête à consigner la demande interne et externe, l'offre, l'activité et les rendez-vous pour lesquels les patients ne se sont pas présentés pour la journée. Le rendez-vous le plus court du Dr Smith est de 10 minutes et le plus long, de 30. Jackie prend un rendez-vous avec le Dr Smith par téléphone et la pointe dans la colonne des demandes extérieures. L'appel suivant est celui d'un patient qui veut un rendez-vous pour un examen avec le Dr Smith. Comme il s'agit d'un rendez-vous de 30 minutes, Jackie pointe trois demandes externes. En sortant de son rendez-vous avec le Dr Smith, Mme Jones prend un rendez-vous de suivi. Jackie le pointe dans les demandes internes. Toute la journée, Jackie continue de pointer les demandes de rendez-vous internes et externes. À la fin de la journée, elle compte le total des demandes internes et externes pour la journée et additionne les deux pour consigner une demande totale de 35 rendez-vous pour la journée. Jackie examine l'agenda de rendez-vous du Dr Smith. Pour cette journée, elle a consigné une offre de 36 rendez-vous, a indiqué 2 rendez-vous pour lesquels les patients ne se sont pas présentés et a établi l'activité de ce jour à 35 rendez-vous.

Slide – Dr Mark Murray : Le Dr Mark Murray a publié de nombreux articles et il est reconnu partout dans le monde comme une autorité en mise au point de systèmes d'accès en soins de santé. Il fait remarquer que...

« Dans un modèle d'accès où la tâche consiste à effectuer aujourd'hui le travail prévu pour aujourd'hui, une juste prévision de la demande est un facteur déterminant de la réussite quotidienne. Souvent, la demande est mal évaluée lorsqu'on la calcule en examinant l'activité passée. Ainsi, si nous avons vu 125 patients notre cabinet pour une journée donnée, nous concluons que la demande de service se composait de 125 rendez-vous. En fait, cette évaluation mesure les services offerts, et non la vraie demande de services pour cette journée. »

L'outil d'évaluation du cabinet contient des conseils pour bien mesurer l'offre, la demande et l'activité avec l'outil de suivi quotidien. Veuillez consulter le Forum pour lire les réponses d'un conseiller virtuel en amélioration de la qualité aux questions sur la collecte de ces données. Vous pouvez également y publier vos questions l'intention du conseiller.

Slide – Sommaire des données relatives à la demande, à l'offre et à l'activité quotidiennes : Après avoir recueilli les données quotidiennes pendant quatre à huit semaines, consignez-les sur le formulaire 3 de l'outil d'évaluation du cabinet. On peut voir ici les cinq semaines de données qu'a consignées Jackie. En examinant ces données, Jackie et le Dr Smith ont relevé ce qui suit : la plus importante demande externe a lieu le lundi. Elle est beaucoup moins importante à la fin de la semaine. L'offre est

faible le mercredi et le vendredi. Jackie et le Dr Smith constatent qu'il serait avantageux d'avoir plus de plages horaires libres le lundi pour répondre à la demande externe plus importante. Ils constatent également qu'ils ont besoin d'une plus grande proportion de rendez-vous prévus le jeudi en raison de la forte offre de rendez-vous et de la demande externe plus faible.

Au début de chaque journée, un agenda équilibré affiche des plages horaires libres et les rendez-vous prévus. Étudiez les données de votre tableau de sommaire rempli pour comprendre vos exigences quotidiennes pour les rendez-vous le jour même. Vous pouvez déplacer les rendez-vous prévus vers les plages horaires de faible demande pendant la semaine. Par exemple, si habituellement le mercredi vous avez une faible demande, le personnel affecté à la réservation peut prévus. Ces données sont capitales. Elles vous permettent de commencer à vérifier le ratio entre les plages horaires libres et les rendez-vous prévus pour chaque journée. Il n'existe pas de ratio étalon qui convienne à tous les cabinets. Les équipes qui tentent d'esquiver cette étape découvrent que la détermination du point de départ devient un exercice de devinette.

Slide – Troisième rendez-vous disponible : Les données sur le troisième rendez-vous disponible consistent en une rapide collecte manuelle hebdomadaire des données visant à mesurer le nombre de jours que doit attendre un patient pour obtenir un rendez-vous de routine non urgent. Les premier et deuxième rendez-vous disponibles ne sont pas utilisés, car ils pourraient être le résultat d'une annulation récente. Si cette mesure est constante au cours des semaines suivantes, cela confirme que l'offre correspond à la demande. Dans le cas contraire, cela peut être attribuable au fait que la demande ou l'offre de rendez-vous a évolué récemment en raison de vacances, de congés, de la saison de la grippe, etc.

Pour l'établir, au même moment le premier jour de la semaine de travail, faites semblant qu'un patient vient d'appeler pour un rendez-vous. Examinez l'agenda pour la plage horaire du troisième rendez-vous disponible, comptez le nombre de jours avant ce rendez-vous et consignez-le dans l'outil d'évaluation du cabinet. Ne comptez pas les rendez-vous pris in ceux du modèle semi-ouvert. Dans l'exemple illustré ici, le troisième rendez-vous disponible est dans quatre jours. Il est important de toujours utiliser la même méthode de collecte des données. La prise en compte des fins de semaine est laissée votre discrétion. Mais il faut être cohérent.

Souvent, la personne qui inscrit les rendez-vous est la mieux placée pour recueillir ces données. Un suivi hebdomadaire du troisième rendez-vous disponible est effectué. Vous saurez ainsi si les changements en cours d'essai dans un cycle PFEA se traduisent par l'amélioration recherchée. De nombreuses équipes continuent de suivre ces données même après avoir atteint leur objectif pour être rapidement alertées en cas de changement en matière d'accès. Alors que nous parlons souvent de viser un troisième rendez-vous disponible dans un délai inférieur à une journée, comme nous en avons discuté lorsque nous avons parlé de l'équation « taille de la patientèle », cela est impossible pour les cabinets dont la demande annuelle prévue surpasse de loin l'offre annuelle prévue. Utilisez votre troisième rendez-vous disponible de base et le calcul de votre patientèle pour mieux fixer une cible. Songez à viser une amélioration de 50 % dans le délai d'obtention du troisième rendez-vous disponible. Le troisième rendez-vous disponible de base de la Dre Reynolds était de 16 jours étant donné la demande annuelle prévue comparativement à l'offre annuelle prévue. L'équipe a choisi de cibler un TRVD de 8 jours en 6 mois.

Slide – Continuité : La mesure de la continuité indique le nombre de patients capables de voir leur médecin attribué. Notre cible vise 85 % des patients d'un cabinet avec plusieurs fournisseurs qui peuvent

voir leur médecin attiré à chaque visite. Nous savons que cela génère moins de visites au cabinet et que la continuité est bonne pour les soins prodigués aux patients. Les équipes peuvent utiliser cette mesure pour s'assurer de ne pas nuire à la continuité lorsqu'ils apportent des changements pour améliorer l'accès à un rendez-vous.

Pour calculer la continuité, déterminez d'abord le nombre de visites de patients pour chaque fournisseur qu'a vu le patient dans le cabinet au cours des 30 derniers jours civils. Le personnel du cabinet de la Dre Reynolds a examiné le mois antérieur pour découvrir 392 visites de ses patients au cabinet, dont 287 pour la Dre Reynolds. En ayant recours à ce calcul, nous pouvons constater que la Dre Reynolds a vu ses patients 73,2 % du temps, juste en dessous de la cible de continuité visée de 85 %.

Si votre cabinet ne comporte pas plusieurs fournisseurs, nous vous suggérons de calculer la mesure pour déterminer votre délai de base et de vérifier à nouveau vos données chaque mois.

Faites le suivi de la mesure de la continuité à la page 2 du formulaire du profil du cabinet qui apparaît au formulaire de l'outil d'évaluation du cabinet.

Finissons notre évaluation du cabinet en examinant les mesures de l'efficacité.

Slide – Mesures de l'efficacité : Les principes de l'accès et de l'efficacité vont de paire. Accroître l'efficacité des processus quotidiens de votre cabinet protège le temps consacré aux patients. Cela augmentera également votre offre en vous faisant découvrir à votre agenda des plages horaires pouvant être libérées par l'élimination de temps et d'efforts gaspillés. Il existe deux mesures que votre équipe utilisera pour orienter l'amélioration de l'efficacité : le temps de cycle et la zone rouge. Le temps de cycle mesure la durée où les patients sont au cabinet pour des rendez-vous. Il calcule la quantité de temps qui s'écoule entre l'heure prévue du rendez-vous et le moment où le patient quitte le cabinet. La zone rouge est le pourcentage de temps de cycle passé en consultation avec un des membres de l'équipe de soins de santé. Les données de ces mesures sont consignées sur le formulaire 4, le formulaire pour temps de cycle des patients en soins primaires, intégré à l'outil d'évaluation du cabinet.

Slide – Temps de cycle : Les données relatives au temps de cycle aideront le cabinet à comprendre le flux des patients et où se produisent les attentes, et offriront des possibilités d'accroître l'efficacité et d'améliorer le processus. La cible consiste à obtenir un temps de cycle inférieur à 60 minutes. De nombreuses équipes y sont parvenues.

On peut demander aux patients de noter l'heure sur le formulaire de suivi au moment du rendez-vous. On collecte les données du temps de cycle aussi souvent que nécessaire pour comprendre la durée des visites des patients lorsqu'il s'agit de déterminer quel changement apporter ou s'il s'agit d'une amélioration conséquente. Décidez en équipe du nombre d'échantillons aléatoires requis pour éclairer votre équipe d'amélioration de la qualité. Échantillonnez à divers moments dans la journée ou à divers jours de la semaine pour déterminer quand les choses sont différentes. Recueillez les résultats du temps de cycle et consignez-les à la page 2 du formulaire du profil du cabinet de l'outil d'évaluation du cabinet.

Slide – Zone rouge : La zone rouge cible consiste en ce que plus de 50 % de la durée des visites se passe en consultation avec l'équipe de soins.

Cette mesure est calculée à partir des données du temps de cycle. Sur le formulaire de temps de cycle, calculez le nombre total de minutes que consacre l'équipe de soins à une visite au cabinet.

Du point de vue du patient, attendre n'apporte rien, cela représente plutôt une possibilité d'amélioration.

Slide – Exemple de cycle de temps / zone rouge : Voici un exemple. On a demandé au hasard à 15 patients de remplir le formulaire de temps de cycle pendant leur rendez-vous avec le Dr Smith. Le Dr Smith et Jackie ont colligé les données des 15 formulaires et calculé le temps de cycle moyen, soit le temps écoulé entre l'arrivée et le départ du patient, qui s'est avéré être de 58,9 minutes pour une plage de temps de cycle total de 27 à 88 minutes.

Jackie a inscrit 58,9 minutes à la page 2 du profil du cabinet.

À partir des données des 15 formulaires de temps de cycle, le Dr Smith et Jackie ont établi le temps moyen passé avec l'équipe de soins à 15,9 minutes. Dans cet exemple, la zone rouge était de 27 %. Les patients ont passé 73 % de leur visite sans voir un fournisseur.

Le Dr Smith et Jackie ont constaté qu'il existait de nombreuses possibilités pour réduire le temps d'attente des patients en cours de visite en examinant les données pour déterminer où se situaient les plus longues attentes.

Slide – Revue du cabinet : La revue du cabinet est un moyen pour l'équipe de mieux comprendre l'expérience du patient. Les renseignements qui en découlent et les réflexions provenant des patients aident à cerner les possibilités d'amélioration. Certaines équipes le font elles-mêmes. D'autres demandent à quelques patients de remplir la revue du cabinet en utilisant le formulaire 5 et de soumettre des suggestions pratiques au moyen de l'outil d'évaluation du cabinet. Passez en revue les renseignements la réunion de votre équipe et consignez vos réflexions dans l'outil d'évaluation du cabinet. Ou voyez-vous des améliorations à apporter?

L'outil d'évaluation du cabinet comprend un sondage sur la satisfaction du patient / de la famille, le formulaire 6, qui constitue un moyen facultatif de recueillir leur point de vue. Le formulaire 7 comprend un espace pour consigner les résultats du sondage. Entrez vos données dans l'espace fourni à cet effet dans l'outil d'évaluation du cabinet.

Slide – Prochaines étapes : Si vous avez suivi ce module en équipe, vous avez accompli la majeure partie du travail. Comprendre le fonctionnement de votre cabinet vous aidera à déterminer comment vous allez orienter vos stratégies en matière d'accès ouvert et d'efficacité pour équilibrer l'offre et la demande. Ces renseignements de base vous aideront à exécuter un cycle PFEA pour vérifier si les stratégies que vous avez choisies s'avèrent efficaces et produisent le changement prévu. En effectuant la brève évaluation qui fait suite au présent module, vous pourrez vous assurer que vous êtes prêts à passer à l'autre étape; il est toujours préférable d'être prêt que de gaspiller temps et efforts à apprendre que vous ne l'étiez pas.

Dans les modules suivants, nous verrons comment concevoir et mettre à l'essai des solutions qui vous aideront à instaurer un cadre de travail à accès ouvert.

