



REGLEMENT INTERIEUR DE LA DOMICILIATION POSTALE

1. Présentation générale et cadre réglementaire

Le Service Accueil du Centre d'Accueil d'Antenne situé au 9 rue Déserte à Strasbourg est un service de l'association Antenne. Dans le cadre de ses missions, il est habilité, par un agrément, à instruire des demandes et à effectuer des domiciliations postales au bénéfice d'un public ne bénéficiant d'aucun hébergement stable et titulaire d'un titre de séjour en règle sur le territoire français, ou d'une pièce d'identité en cours de validité ou en cours d'acquisition (avec justificatif).

La domiciliation postale est une disposition gratuite qui a pour vocation :

- de permettre aux bénéficiaires de recevoir les courriers qui leur sont adressés personnellement
- pour les bénéficiaires, de prétendre à l'accès aux droits civils et civiques et aux prestations relevant du droit commun : RSA - prestations sociales et familiales, assurance-vieillesse, prestations de santé, Prime d'activité, PCH.

L'exercice de la domiciliation postale répond aux exigences de la loi. Il est en effet soumis aux textes suivants :

- LOI n°2014-366 du 24 mars 2014 (ALUR)
- Articles L.252-1, L.252-2, L264-1 du Code de l'action familiale et des familles
- Décret n°2016-632 du 19 mai 2016
- Décret n°2016-641 du 19 mai 2016
- Instruction n°DGCS/SD1B/188 du 10 juin 2016

2. Eléments de contexte

La domiciliation permet à des personnes qui n'ont pas de domicile stable de disposer d'une adresse pour recevoir du courrier et surtout pour accéder à leurs droits et prestations ainsi que remplir certaines obligations.

La domiciliation est un droit pour les personnes sans domicile stable et une obligation lorsqu'elles sollicitent le bénéfice de prestations sociales légales, réglementaires et conventionnelles et pour l'exercice des droits civils et civiques (article L. 264-1 du code de l'action sociale et des familles).

Les organismes pouvant procéder à l'élection de domicile sont les centres communaux d'action sociale (CCAS) et centres intercommunaux d'action sociale (CIAS) ainsi que les organismes agréés à cet effet par le préfet de département.

En vertu de l'article L. 264-3 du code de l'action sociale et des familles, le fait pour une personne de ne pas disposer d'une adresse stable ne peut être juridiquement un obstacle à l'exercice de ses droits tant sociaux que civils. Aussi, dès lors qu'une personne est titulaire d'une attestation de domiciliation en cours de validité, il ne peut lui être refusé l'exercice d'un droit ou l'accès à une prestation ou à un service essentiel, notamment en matière bancaire ou postale, au motif qu'elle ne dispose pas d'un domicile stable. Cette attestation permet donc à son titulaire et à ses ayants droit :

- d'avoir accès à l'ensemble des droits et prestations sociales sous réserve de remplir les conditions d'attribution propres à chacune de ces prestations ;
- d'avoir accès à la scolarisation ;
- d'accéder aux démarches professionnelles, notamment dans le cadre des dispositifs d'insertion sociale ;
- d'entamer des démarches fiscales ;
- d'effectuer des démarches en vue d'une admission ou d'un renouvellement d'admission au séjour ;
- d'avoir accès à un compte bancaire ou de souscrire une assurance légalement obligatoire.

Les principales nouveautés du régime de la domiciliation :

- l'article D. 264-1 du code de l'action sociale et des familles crée un formulaire de demande d'élection de domicile et l'attestation d'élection de domicile est actualisée pour tenir compte des changements de la loi ALUR. Le formulaire de demande et l'attestation d'élection de domicile (arrêté du 11 juillet 2016 fixant les modèles de formulaire de demande d'élection de domicile et d'attestation de domicile - CERFA 15547*01 et 15548*01) précisent l'identité de la personne sans domicile stable et de ses ayants droit ;
- l'intéressé n'a plus d'obligation de se présenter physiquement tous les trois mois au lieu où il est domicilié ; cette obligation est remplacée par l'obligation pour l'intéressé de se manifester physiquement ou à défaut par téléphone tous les trois mois ;
- l'obligation pour les organismes agréés d'informer une fois par mois les départements et les organismes de Sécurité sociale des décisions d'attribution et de retrait des élections de domicile est supprimée ; elle est remplacée par l'obligation pour tous les organismes domiciliataires de communiquer aux départements et organismes de Sécurité sociale qui leur en font la demande, l'information selon laquelle une personne est bien domiciliée au sein de leur structure et cela dans un délai d'un mois.

L'association Antenne doit également transmettre chaque année au préfet un rapport succinct sur son activité de domiciliation conformément à l'article D. 264-8 du code de l'action sociale et des familles. Ce rapport comporte notamment le nombre d'élections de domicile en cours de validité, le nombre de personnes domiciliées au 31 décembre de l'année écoulée, le nombre d'élections de domicile délivrées dans l'année ainsi que le nombre de radiations et de refus avec leurs principaux motifs, les jours et horaires d'ouverture ainsi que les moyens matériels et humains mis en oeuvre par l'organisme.

3. Public concerné par la domiciliation postale

Les bénéficiaires du dispositif sont les personnes sans domicile stable. La notion de « sans domicile stable » désigne toute personne qui ne dispose pas d'une adresse lui permettant d'y recevoir et d'y consulter son courrier de façon constante et confidentielle. En effet, la domiciliation n'a pas vocation à concerner des personnes qui ont la possibilité de recevoir du courrier à une adresse stable.

Ainsi, à titre d'illustration les personnes dont l'habitat principal et permanent est constitué d'une résidence mobile, celles qui sont hébergées de façon très temporaire par des tiers, celles qui recourent sans continuité aux centres d'hébergement d'urgence, celles qui vivent en bidonville ou en squat et bien sûr les personnes sans abri vivant à la rue sont des personnes considérées comme n'ayant pas de domicile stable.

En revanche, des personnes qui vivent chez des tiers de façon stable ou qui bénéficient d'un dispositif d'hébergement régulier ou de plus longue durée auprès des organismes mentionnés à l'article D. 264-9 du code de l'action sociale et des familles (notamment les organismes à but non lucratif qui mènent des actions contre l'exclusion ou pour l'accès aux soins, les établissements et services sociaux et médico-sociaux mentionnés au 8° de l'article L. 312-1, les centres d'hébergement d'urgence relevant de l'article L. 322-1, ainsi que les établissements de santé) n'ont pas vocation à passer par une procédure d'élection de domicile

dès lors qu'elles peuvent y recevoir leur courrier. Ainsi, les personnes hébergées dans des centres d'hébergement de stabilisation, centres d'hébergement et de réinsertion sociale, voire centres d'hébergement d'urgence assurant une prise en charge stable dans le cadre du principe de continuité, centres maternels, foyers jeunes travailleurs, foyers de travailleurs migrants et qui peuvent y recevoir leur courrier n'ont pas vocation à passer par une procédure d'élection de domicile.

4. La procédure d'élection de domicile

4.1. La demande d'élection de domicile

Le modèle de formulaire de demande d'élection de domicile est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé de l'action sociale et de la santé et du ministre de l'intérieur (arrêté du 11 juillet 2016 fixant les modèles de formulaire de demande d'élection de domicile et d'attestation de domicile - CERFA (15547*01 et 15548*01)). Ce formulaire précise notamment l'identité du demandeur et de ses ayants droit, la date du dépôt de la demande ainsi que le nom et l'adresse de l'organisme auprès duquel la demande a été effectuée.

Dans le cas d'une demande de renouvellement, Antenne demande au bénéficiaire d'une domiciliation de faire sa demande, dans la mesure du possible, au moins deux mois avant l'échéance de l'élection de domicile afin d'éviter à l'intéressé toute rupture de droits.

Les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale et les organismes mentionnés à l'article L. 264-1 du code de l'action sociale et des familles qui reçoivent un formulaire de demande d'élection de domicile doivent en accuser réception et y répondre dans un délai fixé à deux mois. Le silence gardé à l'issue de ce délai ne vaut pas accord.

4.2. La décision

4.2.1. L'entretien

L'article D. 264-2 du code de l'action sociale et des familles prévoit la réalisation d'un entretien après toute demande d'élection de domicile ou de renouvellement. Cet entretien a d'abord pour objet d'informer l'intéressé sur le droit à la domiciliation, sur son caractère opposable et sur les obligations qui en découlent (notamment l'obligation de se manifester auprès de l'organisme domiciliataire à minima une fois tous les trois mois).

L'entretien doit également permettre de sensibiliser la personne sur l'importance de retirer son courrier régulièrement. Il est en effet indispensable pour le bon maintien de ses droits que la personne puisse venir chercher son courrier et y répondre. En fonction du projet social de l'organisme, l'entretien peut être l'occasion d'identifier les droits auxquels la personne pourrait avoir accès, de l'orienter dans ses démarches, et d'engager un accompagnement social.

Toute personne souhaitant effectuer une demande de domiciliation auprès du Service Accueil d'Antenne est reçue en entretien par un travailleur social de l'équipe RSA avec pour objectif d'ouvrir ou de maintenir des droits au RSA et de bénéficier d'un suivi social, dans le cadre de ce dispositif. Cet entretien de candidature permet de :

- Poser le cadre de la domiciliation : le demandeur reçoit toutes les informations sur ses droits et ses devoirs dans le cadre de cette disposition, y compris les éléments se rattachant à la loi comme les sanctions judiciaires en cas de fraudes et de fausses déclarations ainsi que le mésusage de la disposition de la domiciliation postale et les voies de recours possibles en cas de refus ;
- Clarifier la situation de la personne au regard de sa situation actuelle sur le plan de l'hébergement. A ce titre, elle s'engage à partager avec le travailleur social instructeur de sa demande toute information nécessaire à la prise de décision quant à sa candidature.

4.2.2. L'attestation d'élection de domicile

Les organismes qui procèdent à l'élection de domicile des personnes sans domicile stable doivent leur remettre une attestation d'élection de domicile en cas d'accord à la demande déposée.

Le modèle d'attestation d'élection de domicile est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé de l'action sociale et de la santé et du ministre de l'intérieur (arrêté du 11 juillet 2016 fixant les modèles de formulaire de demande d'élection de domicile et d'attestation de domicile - CERFA 15547*01 et 15548*01). Il précise notamment le nom et l'adresse de l'organisme ou du centre communal ou intercommunal d'action sociale, la date de l'élection de domicile et sa durée de validité. Cette attestation mentionne également les ayants droit de la personne domiciliée et permet à son bénéficiaire et à ses ayants droit de solliciter l'ensemble des droits auxquels ils peuvent prétendre. L'objectif est d'assurer le suivi de l'ensemble des droits sociaux et des autres droits à une seule adresse.

Cette attestation sert de justificatif de la domiciliation et permet aux personnes conformément à l'article L. 264-3 du code de l'action sociale et des familles, de prétendre à tout droit, prestation sociale ou d'accéder à un service essentiel garanti par la loi.

4.2.3. La durée de l'élection de domicile

L'article D. 264-1 du code de l'action sociale et des familles précise que l'élection de domicile est accordée pour une durée d'un an. Elle est renouvelable de droit, dès lors que l'intéressé en remplit toujours les conditions. La date d'expiration de l'élection de domicile figure sur l'attestation, qui n'est plus valable à compter de cette date.

4.2.4. Le refus

Le refus doit être motivé et notifié au demandeur par écrit. Aussi, le formulaire d'attestation d'élection de domicile prévoit une mention « Refus » avec « Orientation proposée » auprès d'un organisme en mesure d'assurer sa domiciliation (centre communal ou intercommunal d'action sociale ou organisme agréé à cet effet). Ce formulaire complété doit être remis à l'intéressé et doit être accompagné d'une information sur les voies et délais de recours ainsi que sur les démarches que l'intéressé peut effectuer pour obtenir une domiciliation. L'intéressé a la possibilité de formuler un recours contentieux auprès du tribunal administratif dans le ressort duquel se situe l'organisme, dans un délai de deux mois à compter de la notification du refus.

L'agrément délivré à un organisme est en principe valable pour l'ensemble des droits. Cependant, afin d'adapter au mieux le dispositif aux besoins locaux de domiciliation, le préfet de département peut établir un cahier des charges visant à l'agrément d'organismes pour la domiciliation de certaines catégories de personnes. Par ailleurs, le préfet peut également restreindre la mission de domiciliation de l'organisme agréé à certaines catégories de personnes afin d'adapter le dispositif à l'offre locale et de respecter la raison sociale ou l'activité d'une association. Dans cette hypothèse, cette restriction ne peut se faire qu'à la demande de l'organisme domiciliataire et ne doit pas constituer une discrimination non justifiée par l'objet ou l'activité de l'association.

A la demande de l'organisme, l'agrément peut déterminer un nombre d'élections de domicile au-delà duquel l'organisme n'est plus tenu d'accepter de nouvelles élections. En cas de rejet de la demande d'élection de domicile, les organismes doivent orienter les demandeurs vers un autre organisme agréé ou vers le CCAS ou le CIAS de la commune ou du groupement concerné.

Dans le cas précis de l'association Antenne, l'agrément demandé est limité aux bénéficiaires du RSA sans domicile stable dans la limite de 210 personnes domiciliées par mois.

4.3. La radiation

Les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale ainsi que les organismes mentionnés au titre de l'article L. 264-1 du code de l'action sociale et des familles peuvent mettre fin à l'élection de domicile avant l'expiration de cette date (ou refuser de procéder à son renouvellement) dès lors :

- que l'intéressé le demande ;
- que l'organisme est informé par l'intéressé qu'il a recouvré un domicile stable ;
- que la personne ne s'est pas présentée physiquement ou à défaut manifestée par téléphone pendant plus de trois mois consécutifs, sauf si cette absence de manifestation est justifiée par des raisons de santé ou de privation de liberté. Il est souhaitable que l'organisme soit informé à l'avance de cette absence. Afin de pouvoir mesurer ces délais, les organismes de domiciliation doivent tenir à jour un enregistrement des visites et des contacts.

Les organismes domiciliataires peuvent également résilier l'élection de domicile en cas d'utilisation abusive de l'élection de domicile par l'intéressé (utilisation frauduleuse de l'adresse de domiciliation) ou pour des raisons d'ordre public rendant impossible la relation entre l'organisme domiciliataire et le bénéficiaire. Dans cette dernière hypothèse, l'organisme qui radie doit préalablement s'assurer que la personne pourra être suivie par un autre organisme domiciliataire.

La décision de mettre fin à une élection de domicile est lourde de conséquences pour l'intéressé car elle le prive des droits ouverts par la domiciliation. C'est un acte faisant grief, qui doit être notifié par écrit à l'intéressé et motivé, avec mention des voies et délais de recours. La personne a la possibilité de formuler un recours contentieux devant le tribunal administratif dans le ressort duquel se situe l'organisme, dans un délai de deux mois à compter de sa notification.

5. L'activité de domiciliation

5.1. La réception, la conservation et la mise à disposition du courrier

Outre le traitement de la demande de domiciliation, l'organisme domiciliataire assure la délivrance d'une attestation. L'essentiel de l'activité de la domiciliation est constitué par la réception et la mise à disposition du courrier, obligation qui consiste à recueillir l'ensemble des courriers postaux simples et les avis de passage de l'ensemble des objets à remettre contre signature (notamment les courriers recommandés et colis) aux personnes domiciliées et à en assurer la conservation tout en veillant à préserver le secret de la correspondance (cf. articles 226-15 et 432-9 du code pénal). Le secret de la correspondance implique que les courriers et colis ne peuvent être ouverts que par la personne elle-même.

Les organismes domiciliataires ne sont pas tenus de réceptionner les recommandés avec accusé de réception. Il faut cependant qu'ils réceptionnent les avis de passage de ces courriers pour les remettre à leur destinataire. Il est néanmoins possible, pour un destinataire, de donner une procuration générale ou spécifique à l'organisme domiciliataire qui lui-même désigne les personnes habilitées à retirer ses courriers remis contre signature. De la même façon, une personne domiciliée peut donner une procuration générale ou spécifique à un tiers de confiance pour réceptionner ses courriers remis contre signature.

Par ailleurs, les organismes ne sont pas tenus de faire suivre la correspondance vers le lieu où est situé temporairement l'intéressé. Il est en effet préférable d'orienter l'intéressé vers La Poste en vue de mettre en place une réexpédition temporaire de sa correspondance. A défaut, les organismes peuvent assurer cette réexpédition dont le coût incombe à l'intéressé.

En cas de radiation de la personne domiciliée, son courrier pourra être restitué à La Poste avec la mention « PND¹ - restitué à La Poste à [lieu], le [date] par [nom de l'organisme] ».

¹ Pli Non Distribuable

A l'échéance de l'élection de domicile et en l'absence de présentation de la personne, le courrier de la personne domiciliée pourra également être restitué à La Poste avec la mention « PND - restitué à La Poste à [lieu], le [date] par [nom de l'organisme] ».

Si une personne ne vient pas chercher son courrier alors qu'elle a été informée de la nécessité de le faire lors des contacts obligatoires prévus tous les 3 mois, qu'elle a été spécifiquement alertée de la nécessité de relever sa correspondance et que le règlement intérieur de la structure domiciliataire le prévoit, le courrier pourra alors être restitué à La Poste avec la mention « PND - restitué à La Poste à [lieu], le [date] par [nom de l'organisme] ».

Afin de tracer l'activité de domiciliation postale, l'association Antenne met en œuvre des outils de suivi de l'activité (registre des personnes domiciliées, état mensuel des passages, état des ouvertures et des fermetures de domiciliations, ...). Les personnels chargés de ce suivi sont soumises à un devoir de discrétion professionnelle.

5.2. Les remontées d'information sur les activités de domiciliation

Les organismes agréés doivent transmettre chaque année au préfet un rapport succinct sur leur activité de domiciliation conformément à l'article D. 264-8 du code de l'action sociale et des familles. Ce rapport comporte notamment le nombre d'élections de domicile en cours de validité ; le nombre de personnes domiciliées au 31 décembre de l'année écoulée ; le nombre d'élections de domicile délivrées dans l'année ; le nombre de radiations et de refus avec leurs principaux motifs ; les jours et horaires d'ouverture ainsi que les moyens matériels et humains mis en oeuvre par l'organisme.

5.3. La transmission d'informations aux organismes de Sécurité sociale et aux Conseils départementaux

Conformément à l'article D. 264-7 du code de l'action sociale et des familles, les organismes de domiciliation sont tenus d'indiquer, à la demande d'un organisme payeur de prestations sociales, et dans un délai d'un mois, si une personne est domiciliée ou non par eux. Cette procédure s'inscrit dans le cadre de la mission de contrôle des organismes payeurs des prestations sociales.

Les organismes payeurs peuvent envoyer à l'adresse de domiciliation une convocation à l'intéressé pour un entretien de contrôle ; ils doivent cependant veiller à laisser un délai de convocation suffisant, car les personnes concernées ne peuvent relever leur courrier avec la même régularité que les personnes disposant d'un domicile stable. En revanche, les organismes de domiciliation ne sont pas tenus de communiquer d'autres informations sur les personnes qu'ils domicilient.

5.4. Les sollicitations des autres organismes

Les organismes domiciliataires ne peuvent communiquer des renseignements sur les personnes domiciliées à des tiers que dans des cas précis prévus par la loi. Par ailleurs, les demandes adressées aux organismes domiciliataires doivent respecter les recommandations de la CNIL :

- la demande de communication doit être écrite et motivée et préciser le texte législatif fondant ce droit de communication ;
- la demande de communication doit viser des personnes nommément identifiées ou identifiables. Il est exclu qu'elle porte sur l'intégralité d'un fichier ;
- la demande doit être ponctuelle ;
- la demande doit préciser les catégories de données sollicitées.

L'organisme saisi de la requête doit s'assurer de sa conformité aux textes invoqués.

Déclinaison de la procédure de domiciliation à Antenne

Réception et traitement de la demande

Lorsqu'une personne se présente au Service Accueil de l'association Antenne dans le cadre d'une demande de domiciliation postale, les agents d'accueil informent la personne sur le cadre spécifique de l'agrément de l'association (agrément pour les bénéficiaires du RSA sans domicile stable) et vérifient que le demandeur relève de cette catégorie de bénéficiaires.

Si le demandeur correspond à la catégorie retenue, les agents d'accueil complètent le formulaire CERFA n°15548*01 accusant réception de la demande et ouvrant ainsi la période de référence du délai de deux mois pour répondre à la demande. Un rendez-vous est fixé dans les meilleurs délais avec un référent social du service RSA dans le cadre de l'entretien prévue par l'article D. 264-2 du code de l'action sociale et des familles. Cet entretien vise à faire le point sur la situation du demandeur et de présenter les modalités de fonctionnement du dispositif de domiciliation postale de l'association

Dans un délai de deux semaines suivant l'entretien avec un référent social RSA d'Antenne, une décision est prise dans le cadre de la demande.

Premier cas : La demande est acceptée

La demande de domiciliation est recevable si le service n'a pas atteint le plafond fixé par l'agrément et si la personne acceptée par ailleurs l'accompagne social par le service dans le cadre de son contrat RSA. Un professionnel de référence est nommé. Il est possible que le professionnel ne soit pas le même que celui qui a mené l'entretien.

Un formulaire officiel CERFA n° 15547*01 est rempli par le travailleur social et le bénéficiaire de cette disposition: une attestation de domiciliation postale est alors délivrée sous la forme d'un document écrit daté avec le cachet de l'organisme et la signature du cadre du service.

La domiciliation est valide pour une durée de 12 mois renouvelable de droit sous réserve du respect des dispositions réglementaires citées ci-dessus.

De manière générale, cette domiciliation peut prendre fin, à tout moment dans la période des douze mois :

- A la demande du bénéficiaire
- Après acquisition d'un domicile stable
- Sans retrait du courrier sur une période excédant trois mois (sauf si cette absence peut être justifiée par des raisons de santé ou de privation de liberté). Afin d'éviter toute mauvaise surprise, nous invitons l'utilisateur à prendre contact avec notre service dans les meilleurs délais. (art. D. 264-3). Il peut alors être transmis ou conservé au service pendant une période déterminée en fonction de la situation.
- En cas de radiation (voir formulaire de radiation)
- En cas de décès de la personne
- En cas de manquement aux éléments cités au point 4.3. du présent règlement

L'équipe du Service Accueil s'engage à remettre à l'intéressé un document officiel de radiation.

Il est précisé enfin, qu'il est interdit d'utiliser la domiciliation postale pour établir un siège social d'une entreprise, ni d'y recevoir des colis et des abonnements à des journaux/magazines.

Deuxième cas : La demande est refusée

Le service refuse la mise en place de la domiciliation pour les motifs liés à la situation du bénéficiaire ou des limites prévues dans le cadre de l'agrément. Ce refus est alors notifié par écrit à travers le formulaire CERFA 15547*1. Le document est remis à l'intéressé avec la mention écrite du motif de refus et une réorientation lui est proposée. Il est précisé que l'intéressé a la possibilité de formuler un recours contentieux auprès du tribunal administratif compétent dans un délai de deux mois à compter de la date de notification du refus.

L'échéance : la fin / le renouvellement de la domiciliation

La domiciliation prend fin à date échue du délai de 12 mois. Cependant, le courrier peut être conservé durant un délai d'un mois, à l'issue duquel les courriers seront retournés aux services postaux. La domiciliation peut être renouvelée de droit si la personne en manifeste le besoin et le souhait et si sa situation est toujours conforme à son élection.

Communication avec les organismes

Le Service Accueil s'engage à communiquer, sur demande, dans un délai d'un mois qui suit la demande aux organismes payeurs les informations relatives à la domiciliation des personnes concernées.

Les conditions de gestion :

Elles respectent les règles de confidentialité. Elles permettent la réception et mise à disposition des courriers postaux pour les personnes. Des outils de suivis de l'activité de domiciliation sont mis en œuvre (état mensuel des passages, des ouvertures et fermetures de domiciliation). Les personnels intervenants sur l'activité de domiciliation sont tenus à un devoir de discrétion professionnelle.

Horaires de réception du courrier

Elles sont identiques aux horaires d'ouverture du Centre d'Accueil de l'association Antenne.

Formulaire- type de radiation de la domiciliation postale

Nom du domicilié :
Echéance de la domiciliation :
Date effective de la radiation :
Délais et voies de recours :

Motif de la radiation : (à cocher)

- Non manifestation de la personne pendant plus de 3 mois consécutifs
- Accès à un logement stable
- Changement de domiciliation à la demande de la personne
- Sortie du dispositif RSA
- Manquement grave au règlement
- Autre :

Préciser :

--

Orientation proposée par le service : (à cocher)

- Domiciliation postale chez un organisme partenaire
- Autre :

Préciser

--

Cachet de l'organisme:

Signature du chef de service :