

COMMUNICATION & MANAGEMENT 2

GESTION & FINANCES 2

DROIT SOCIAL • DROIT DES ASSOCIATIONS • RÉGLEMENTATION DU SECTEUR 3

FORMATIONS INTERSECTORIELLES 4

GÉRONTOLOGIE 4

HANDICAP 5

ENFANCE & PETITE ENFANCE 5

QUALITÉ • HYGIÈNE • SÉCURITÉ 6

FORMATIONS LONGUES : Veilleurs de nuit • responsables de secteur 7

FORMATIONS AGRÉÉES FEPEM 8

AUTRES SERVICES DE L'URIOPSS LORRAINE 8



les solidarités
gagnantes

COMMUNICATION ET MANAGEMENT

2 jours 16 & 25 mars 2011	La fonction de direction	Pouvoir analyser de façon collective la fonction de direction. Pouvoir et délégation. La gestion des conflits, la négociation, les prises de décision.
1 journée 18 mars 2011	L'entretien individuel d'évaluation	Approche méthodologique de l'entretien d'évaluation. Analyse de l'entretien et de ses objectifs.
1 journée 13 mai 2011	Élaborer une fiche de poste	Identification d'un profil de poste. Méthode de détermination du poste. Prévion de son évolution.
1 journée	Surmonter les difficultés de recrutement	Apprendre à élaborer une procédure de recrutement selon une méthodologie.
1 journée 12 mai 2011	Rôle et place de chacun dans l'association	Favoriser le travail bénévoles/salariés. Contraintes de chacun, complémentarité, responsabilités respectives.
2 jours	Le secret professionnel	Respecter le droit à l'intimité des personnes. Définition du secret professionnel, aspects législatifs.
2 jours	Savoir gérer son temps	Gérer son temps, savoir définir ses priorités, dégager une organisation adéquate. Accroître sa capacité à gérer urgences, imprévus et surcharges temporaires.
4 jours	Repères pour animer une équipe	Maîtriser les principales méthodes de négociation. Coordonner l'efficacité de ses collaborateurs, les motiver et les réunir.
4 jours	Savoir accueillir, y compris les personnes difficiles	L'accueil, mise en situation selon les méthodes et les techniques du travail d'acteur de terrain.
2 jours	L'accueil au téléphone et en face à face	Importance du premier contact, apprendre à accueillir, études de cas, jeux de rôle.
3 jours 6, 7 & 17 juin 2011	Les outils de communication	Comprendre les enjeux d'une politique de communication interne et externe. Adapter les outils de communication à l'objectif et à la cible.
2 jours 13 & 14 oct. 2011	Le management en pratique	La fonction du manager à travers les notions d'autorité et de responsabilité. Les modèles de management en réponse aux motivations du personnel.
2 jours	Conduire un entretien professionnel	Atteindre les objectifs de l'entretien par une méthodologie adéquate. Écouter, observer, analyser, influencer. Analyse de l'entretien et de ses objectifs.
3 jours	Le travail d'équipe	Définition de l'équipe et de ses objectifs. Communication et relation dans l'équipe.
5 jours 5 au 9 sept. 2011	Formation de tuteurs	Savoir accompagner le nouvel arrivant, mesurer l'importance d'une bonne intégration, savoir transférer ses compétences, permettre l'automatisation, évaluer savoir être et savoir faire.

GESTION ET FINANCES

3 jours	Paie et charges sociales	Établissement du salaire et de la rémunération finale. Le calcul des cotisations sociales et des taxes parafiscales. Les déclarations obligatoires. La gestion des absences.
2 jours	Comptabilité des établissements sociaux	Les différents documents comptables et leur exploitation. Cas pratiques.
1 journée	Le contentieux de la tarification sanitaire et sociale	Organisation et fonctionnement du contentieux de la tarification sanitaire et sociale, voies de recours éventuelles, méthodologie pour le montage du dossier et modalités de mise en application des jugements.
3 jours	Élaboration et négociation d'un budget prévisionnel	Établir une section d'investissement prévisionnelle. Rappel sur la réglementation, méthodologie de recherche de financements des investissements. Établir un budget.

1 journée	FSE et montage du dossier	Présentation générale des fonds structurels, des mesures de financement du DOCUP, information sur le financement de micro projets, exercices pratiques.
1 journée 12 avril 2011	La gestion de trésorerie	L'intérêt de la gestion de trésorerie, étude des besoins et excédents de trésorerie.
1 journée	Le décret budgétaire	Un Budget pour qui, pour quoi ? Le contenu et Suivi du Budget ; La négociation budgétaire
1 journée 15 février 2011	Les aspects budgétaires et comptables	Présenter le plan comptable, le bilan, le compte de résultat, les outils de gestion.
1 journée	Financeurs et interlocuteurs de l'action sociale	Cadre législatif et réglementaire. Compétence et financement : qui fait quoi ? Identifier les bons interlocuteurs en région.
1 journée 24 février 2011	L'analyse financière	Les techniques de la structure financière, étude de fond de roulement, du besoin en fonds de roulement, en trésorerie, tableaux et plans de formation.
3 jours	La fiscalité des associations	L'association dans l'évolution de l'économie et du droit. La loi 1901. Les trois impôts commerciaux, IS, TP, TVA. Autres charges fiscales et spécificités associatives.
2 jours 15 avril 2011	Conduire un projet	Définir le projet, les étapes de sa construction. Comment l'évaluer et le réajuster.

DROIT SOCIAL, DROIT DES ASSOCIATIONS ET RÉGLEMENTATION DU SECTEUR

1 journée	Le contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM)	Environnement juridique et enjeux autour des CPOM, la conclusion d'un CPOM, les impacts de la conclusion d'un CPOM.
1 journée 21 janvier 2011	Groupement de coopération sociale et médico-sociale (GCSMS)	Environnement juridique, enjeux, quelles sont les problématiques et les impacts de la constitution d'un GCSMS.
1 journée 24 mars 2011	Les différents contrats de travail	Définition du contrat de travail, les contrats de travail particuliers, la modification du contrat de travail.
1 journée 17 mars 2011	Les sanctions disciplinaires : le fond et la forme	Les différents types de sanctions disciplinaires, contenu et procédures légales et conventionnelles. Avertissement, mise à pied, rupture du contrat.
1 journée 11 avril 2011	La rupture du contrat de travail	Procédure de licenciement, indemnités à verser. La démission, le départ négocié...
1 journée 31 mars 2011	Congés payés et jours fériés	Les départs en congés payés, les fractionnements des congés payés ; les congés payés et les absences.
2 jours	Responsabilité juridique	La responsabilité civile, pénale et professionnelle.
1 journée 4 octobre 2011	Rôle et fonction du trésorier	Obligations comptables et financières des associations, sécurité, lisibilité ; stratégie.
1 journée 20 octobre 2011	Responsabilité civile et pénale des administrateurs	Les missions, les rôles et les fonctions, les notions de responsabilité civile, personnelle et pénale, le conseil d'administration.
Durée à définir avec l'association	Le document unique de délégation	Présentation, enjeux, et analyse du décret. Mises en application des délégations dans les associations. Rédaction du DUD, diffusion du DUD.
Durée à définir avec l'association	Le document unique de sécurité sur le lieu de travail	Comment mettre en place la démarche : de l'évaluation des risques au DU, méthodes et outils d'évaluation des risques, différentiels entre les actions réalisées et celles restant à réaliser
1 journée	La durée et l'organisation du temps de travail	Connaître les aspects légaux de l'organisation du temps de travail.
1 journée	Les personnes handicapées et leurs droits	Les différentes allocations prévues pour la personne handicapée, les orientations, l'éducation, la fiscalité, le code du travail.
1 journée 14 janvier 2011	La loi du 11/02/05 de compensation du handicap	Analyse des dispositifs visant à la mise en œuvre des principaux objectifs de la loi : compensation, intégration, simplification.

FORMATIONS INTERSECTORIELLES

1 journée	Mieux comprendre les différences culturelles	Connaître, comprendre et analyser les différences culturelles pour favoriser la communication et les relations avec les personnes aidées issues d'une autre culture.
Durée à définir avec l'association	Accompagnement au projet d'établissement	Définition de la notion de projet, les différents types de projet, finalité de la démarche. Place et rôle de chacun dans la conduite d'un projet d'établissement. Les étapes de la mise en œuvre d'un projet.
3 jours 26, 27 & 28 sept. 2011	Se libérer du stress	Repérer les causes de stress liées au travail. Comprendre son fonctionnement face aux événements dits stressants.
2 jours 14 & 16 sept. 2011	La violence institutionnelle	L'agressivité de la vie en institution, dans les équipes, l'agressivité et les familles, le personnel face aux conduites agressives.
2 jours	La violence conjugale	Réflexion sur l'amour conjugal, la problématique de la violence conjugale, ses conséquences psychologiques, quels rapports entre l'alcool et la violence conjugale, la prise en charge thérapeutique des couples violents.
Une ½ journée	La guide de l'ambition associative / le projet associatif	Un guide pour interroger les pratiques des associations. La nécessité pour les associations d'interroger leurs pratiques. Des engagements aux pratiques, la mise en œuvre des engagements à partir d'exemples.
3 jours 3, 4 & 5 oct. 2011	La relation d'aide	La communication, l'autre et moi dans la relation d'aide, les techniques dans l'accompagnement.
2 jours 28 & 29 mai 2011	Les maladies dégénératives	Les maladies dégénératives (sclérose en plaque, Parkinson, AVC). Relations avec la famille.
2 jours	La prévention du suicide	Appréhender les risques du suicide au sein d'un établissement, les attitudes à éviter, comprendre le processus suicidaire.
3 jours	La gestion des conflits	Rafraîchir les connaissances et pratiques managériales à partir d'une des difficultés du management : éviter ou résoudre les conflits.
3 jours 10, 11 & 12 oct. 2011	Maltraitements	Définir la notion de maltraitance d'un point de vue psychologique et légal. Repérer les situations à risque, prévoir, sensibiliser et traiter ces problématiques, signaler, connaître les sanctions encourues.
2 jours	Harcèlement et discrimination	Définir les notions de harcèlement et discrimination sur un plan psychologique et légal. Repérer les situations à risque, sensibiliser, prévenir et traiter les problèmes.
3 jours 21, 23 & 30 sept. 2011	Les abus sexuels	Connaître les conséquences. Cerner les réponses de la loi. Appréhender les spécificités des prises en charges.
2 jours 15 & 16 sept. 2011	Alimentation diététique	Apprendre à adapter les repas aux différents besoins de la personne aidée. Comprendre l'importance de l'équilibre dans l'alimentation

GÉRONTOLOGIE

4 jours 10, 11 oct., 7 nov. & 5 déc. 2011	Manutention et techniques d'aide à la toilette	Analyse de la motricité humaine. La place du corps dans le travail. Prise en charge des personnes âgées en situation réelle de travail.
4 jours 17, 18, 19 & 27 octobre 2011	De la maltraitance à la bientraitance des personnes âgées	Prévenir la maltraitance en institution, clarifier le rôle des psychologues en gériatrie. Mettre les moyens d'intervention.
1 journée	La personne handicapée vieillissante	Pathologie du vieillissement, les soins adaptés à la personne handicapée vieillissante, notions d'ergonomie.
2 jours	Aide à l'hygiène et au bien-être des personnes âgées	Connaissance des besoins liés au vieillissement, besoins d'hygiène corporelle et de confort. Mise en situation et analyse pratique.

4 jours 24, 25 oct. & 17, 18 nov. 2011	La maladie d'Alzheimer	Comprendre les troubles du comportement liés au grand âge, savoir accompagner au quotidien.
1 journée 7 décembre 2011	La prévention des escarres	La formation des escarres. Les moyens de les prévenir et les prendre en compte dans la situation d'aidant.
4 jours 14, 15, 21 & 22 novembre 2011	Le vieillissement	Approfondissement de la connaissance des personnes âgées et de leur prise en charge, de la gériatrie à la gériopsychiatrie.
4 jours 28, 29 nov. & 5, 6 déc. 2011	Accompagnement fin de vie	Connaître les processus et les étapes de la fin de vie, définir son rôle d'aidant, difficultés et limites.
2 jours 14 & 15 nov. 2011	Troubles du comportement et conduites agressives	Distinction entre conduite agressive et agressivité dans le processus de vieillissement. Gérer l'impact émotionnel et relationnel.
3 jours 21, 22 nov & 12 déc. 2011	Ergonomie : du quotidien à la situation professionnelle	Savoir utiliser le matériel mis à disposition à bon escient.

HANDICAP

2 jours	Prise en charge des personnes handicapées	Les différents types de handicap : physique, mental, social, inné... Besoins et modalités de prise en charge.
2 jours	Approche psychologique et sociale du handicap	Relation d'aide avec les personnes handicapées. Aspects psychologiques, sociaux, culturels.
1 journée	La personne handicapée vieillissante	Pathologie du vieillissement, les soins adaptés à la personne handicapée vieillissante, notions d'ergonomie.
3 jours	Handicap et sexualité	Incidence du handicap sur le développement de la sexualité. Contraception, aspects juridiques, prise en compte de la sexualité dans le cadre du projet institutionnel.
1 journée	Les personnes handicapées et leurs droits	Les différentes allocations prévues pour la personne handicapée, les orientations, l'éducation, la fiscalité, le code du travail.
1 journée 14 janvier 2011	La loi du 11/02/05 sur la compensation du handicap	Analyse des nouveaux dispositifs visant à la mise en œuvre des principaux objectifs de la loi : compensation, intégration, simplification.
2 jours	Comment présenter un handicap à un enfant	Déterminer la connaissance qu'a l'enfant de son handicap, l'informer, le rassurer. Expliquer à un enfant handicapé ses potentiels, ses limites et ses possibilités de développement.

ENFANCE & PETITE ENFANCE

2 jours	Se séparer pour mieux grandir	Les étapes de la séparation. Interactions mère bébé. Comment communiquer avec les parents, comment créer du lien dans la rupture ? Les principaux stades du développement psychoaffectif.
2 jours	Jouer, c'est vital	Le jeu, fondement de la personnalité. Quel est le rôle de l'adulte dans l'activité autonome et dirigée ? L'apprentissage de l'autonomie. Animer des jeux, redécouvrir le plaisir ludique. Expérimenter, pratiquer.
1 journée 19 sept. 2011	L'alimentation du nourrisson, du jeune enfant	Le plaisir de manger : les premiers liens affectifs... l'allaitement maternel et au biberon. Le sevrage. La diversification alimentaire. Les problèmes de comportement alimentaire.
3 jours	Les troubles psychologiques de la petite enfance	Analyser le développement de l'enfant. Repérer les retards et déficits. Le rôle de l'éducation parentale et des intervenants.
2 jours	L'agressivité chez l'enfant	Comment se manifeste l'agressivité au cours du développement de l'enfant. Les différents facteurs de l'agressivité. Comment agir en tant que professionnel.

2 jours	Obligations et responsabilités juridiques	Législation de la petite enfance. Droit et obligations. Responsabilité civile, administrative, pénale. Le secret professionnel.
3 jours	La perversion	Définir la perversion sexuelle, les prises en charge du côté famille et côté abuseur, la violence dirigée envers son enfant. Les traumatismes liés aux perversions.
3 jours	Enfance, adolescence et mort	L'idée de la mort, les peurs des enfants face à la mort, les théories infantiles, jouer à mourir, la question du suicide chez l'adolescent.
2 jours	Comment présenter le handicap à un enfant	Déterminer la connaissance que l'enfant a de son handicap, informer, rassurer, lui expliquer ses potentiels, limites et possibilités de développement.
1 journée	La protection de l'enfance, prévention de la délinquance	Comprendre les changements, les enjeux et les principes des nouvelles lois sur la protection de l'enfance et la prévention de la délinquance.
2 jours	L'intégration de l'enfant en situation de handicap	Intégrer l'enfant dans l'organisation de la structure. Environnement institutionnel.
2 jours 12 & 13 sept. 2011	SST risques spécifiques de la petite enfance	Acquérir les connaissances nécessaires à la bonne exécution des gestes de 1 ^{er} secours destinés à préserver l'intégrité physique d'un enfant ou d'un nourrisson en attente de l'arrivée des secours.

QUALITÉ • HYGIÈNE • SÉCURITÉ

1 journée 19 sept. 2011	AFNOR	Les caractéristiques certifiées, les motivations, l'organisme certificateur, le respect des règles de certification, l'organisation de la structure
Durée à définir avec l'association	Évaluation interne	Fondements, guide de l'évaluation interne, situation de l'autoévaluation au sein de la démarche qualité, le référentiel, gestion documentaire, organisation des plans d'actions, évaluation des pratiques
3 jours 5, 6 & 7 oct. 2011	Entretien et hygiène des locaux	Le choix d'un produit, utilisation des méthodes et des produits adaptés, la désinfection, sécurité et hygiène dans le travail, le matériel.
1 journée 20 sept. 2011	Application de la démarche HACCP	Les conditions d'hygiène applicables dans les établissements de restauration collective à caractère social. HACCP : les 12 étapes du Codex alimentarius. Diagramme de fabrication. Travaux de groupe...
3 demi-journées 19, 20 & 21 septembre 2011 après-midi Recyclage : ½ journée	Sauveteur secouriste du travail	Risques liés à l'établissement, à la profession, recherches de risques persistants, examen et secours de la victime, alerte des secours extérieurs, situations inhérentes aux risques spécifiques. Cas pratiques. <i>Un rappel annuel des connaissances (recyclage SST) est nécessaire pour maintenir la validation du diplôme SST.</i> <u>Pour le recyclage SST:</u> rappel annuel des connaissances, obligatoire pour conserver le diplôme
2 jours	Démarche qualité : qualité de vie, des soins et des prestations	Notion de qualité de vie (de soins, de la relation, de la prestation). Généralité sur la démarche qualité et l'assurance qualité.
1 journée 5 octobre 2011	Les gestes d'urgence	Les accidents, les urgences médicales, les vaccinations, les gestes de secours. Comment se conduire en cas d'alerte médicale ?
2 jours 3 & 4 oct. 2011	PSC1 Prévention Secours Civique niveau 1	Protection, alerte, secours aux victimes

Formation VEILLEURS DE NUIT

Rendue obligatoire par l'avenant n° 284 de la convention collective de 1966, la formation se déroule sur 25 jours selon un calendrier construit en fonction des obligations des adhérents.

AXE 1 : La responsabilité professionnelle du surveillant de nuit

Cadre institutionnel / Fonctions de base du surveillant : différents niveaux de sécurité, valeur de l'écoute, place de l'accompagnement / Urgences et événements exceptionnels / Éthique du travail et pratiques professionnelles / PSC 1 : Prévention et Secours Civiques de niveau 1

9 jours

AXE 2 : Comprendre les problématiques des personnes accueillies

Développement (psychomoteur, intellectuel, affectif et social) / Troubles du développement et conséquences / Handicap, dépendance, pathologie, effets possibles / Processus d'exclusion : séparation, rupture des liens / L'enfant séparé : cause et effet du placement / Maux de la nuit / Troubles de l'endormissement et du sommeil / Conduites à risque / Intimité et sexualité.

8 jours

AXE 3 : Analyse de la pratique et méthodologie professionnelle

Fondements et méthodes d'intervention / Travailler la nuit : conséquences / Prévenir les incidents : plan d'évacuation, dispositifs de sécurité, contrôle / Lutter contre les incendies (ou autres ...) : analyse, déclenchement des alarmes et alerte, coordination de la lutte, évacuation des personnes et décompte / Travail en équipe pluri professionnelle, restitution et transmission des incidents significatifs / Communication éducative et entretien dans la relation d'aide / L'écrit professionnel / Une guidance individualisée.

9 jours

Formation RESPONSABLES DE SECTEUR

Organisée pour la première fois en 2005, cette formation modulable a été mise en place sur une initiative et avec le concours des adhérents de l'URIOPSS Lorraine. Son objectif est de sensibiliser les personnes débutantes ou en exercice autour de 6 modules qu'il est possible de suivre séparément.

Cadre législatif et réglementaire de l'aide à domicile

Financement de l'aide à domicile, règles de base liées au contrat de travail / Contexte réglementaire.

6 jours

Connaissance des personnes aidées

Identifier les acteurs concourant au maintien à domicile / Spécificités chez l'adulte, l'adolescent, l'enfant (sida, hépatite...). Gérer la fin de vie, appréhender les limites de l'accompagnement / La démarche d'évaluation, le plan d'aide / Suivi et accompagnement de la personne / Contrôle de la qualité de l'aide apportée.

5 jours

Savoir accueillir et présenter sa structure

Réfléchir à l'accueil et définir une démarche commune au service / Se doter d'outils pertinents afin de « vendre » sa structure / Maîtriser l'accueil téléphonique et le face à face / Place et importance de l'accueil dans la prise en charge des personnes / Technique de communication pour informer et/ou orienter / gestion des cas difficiles. Étude de cas.

2 jours

Écrire de manière professionnelle

Faciliter le retour d'information et la traçabilité par l'écriture : compte-rendu, synthèse / Démontrer l'intérêt de l'écrit à long terme et des mises à jour régulières / Acquérir des méthodes de rédaction en fonction du type d'écrit et des destinataires.

2 jours

Recrutement et repères pour animer une équipe

Le processus de recrutement (3 jours) : rappel sur le processus de recrutement, l'entretien de motivation, l'intégration, l'évaluation et l'évolution des membres de l'équipe / La gestion d'équipe (4 jours) / La gestion du temps, optimiser le travail d'équipe (3 jours).

10 jours

La gestion du stress

Définition et rôle du stress / Se connaître, mieux comprendre le stress personnel et l'évaluer / Gestion des émotions dans la pratique de soins.

2 jours

LES FORMATIONS AGRÉÉES

Les formations ci-dessous, agréées par la FEPEM (Fédération Nationale des Particuliers Employeurs) s'adressent aux salariés des particuliers employeurs. Pour toute information sur leur mise en place, contacter notre service formation.

Emploi familial auprès des personnes âgées non dépendantes :

- Comprendre les spécificités de l'activité liée à la présence d'une personne âgée,
- Contribuer au bien-être de la personne et à l'amélioration de son cadre de vie,
- Assurer la préparation des repas en tenant compte des habitudes et régimes alimentaires de l'employeur,
- Assurer une présence en toute sécurité.

Assistant de vie auprès d'une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer :

- Comprendre la spécificité de la maladie d'Alzheimer et adapter ses interventions en fonction du degré de dépendance.

Assistant de vie auprès des personnes âgées dépendantes :

- Comprendre les principales caractéristiques liées à la psychologie du grand âge,
- Adapter son comportement et ses méthodes à la présence d'une personne dépendante dans sa quotidienneté,
- Se sentir plus à l'aise auprès d'une personne présentant des troubles liés au vieillissement.

Accompagnement du deuil :

- Situer son attitude et son rôle à l'égard de la personne âgée en fin de vie et de sa famille. Réfléchir sur sa pratique et son vécu quotidien,
- Apprendre à faire le deuil.

Relation, communication avec les personnes âgées et/ ou dépendantes :

- Comprendre les objectifs et les spécificités de son activité professionnelle dans le cadre de l'intimité des personnes âgées et/ou dépendantes,
- Adapter son comportement et ses attitudes à cette relation professionnelle particulière.

Mobilisation, ergonomie :

- Contribuer au bien-être de l'intervenant à domicile et des personnes à mobilité réduite en ayant des gestes adaptés pour les actes de la vie quotidienne.
-

LES AUTRES SERVICES DE L'URIOPSS LORRAINE

En plus de l'accompagnement au quotidien de l'équipe de conseillers techniques de l'URIOPSS Lorraine (dans les domaines juridique, fiscal, gestion des activités, gestion financière, formation, communication et des compétences dans les secteurs des personnes âgées, handicapées, de l'enfance, de la petite enfance et de l'exclusion, l'URIOPSS Lorraine propose d'autres services :

Accompagnement au **montage de projet** (création d'activité nouvelle, restructuration, extension...)

Accompagnement à la **certification qualité** (AFNOR, ISO etc.)

Accompagnement à la **rénovation**, **restructuration** et à la **fusion** sur un même territoire (depuis l'écriture du projet jusqu'à l'obtention des accréditations)

Accompagnement à l'**évaluation interne**

Accompagnement à la **communication** interne et externe

Accompagnement à la gestion de **patrimoine**, à la recherche des meilleures **solutions financières**

Face à la complexité de certains dossiers d'accompagnement, l'URIOPSS a initié en Lorraine un **Pôle de coopération** réunissant les ressources techniques du réseau Uriopss/Uriopss et un réseau d'experts tels que avocats, architectes, notaires, banques de l'économie sociale...

L'Uriopss Lorraine s'appuie aujourd'hui sur un réseau fort et la mutualisation des ressources et compétences pour faire aboutir les projets et permettre le développement d'activités durables, la création d'emplois pérennes de qualité dans le plus profond respect des usagers et bénéficiaires ;