



Formations 2024



La certification Qualité a été délivrée au
titre de la catégorie : **Actions de Formation**

 Actiparc II - Bât. A - Chemin de Saint Lambert
13821 La Penne-sur-Huveaune

 [Myriadecms.fr](https://myriadecms.fr)

 formation@myriadecms.fr
contact@myriadecms.fr

 06 22 43 69 65 pour les formations professionnelles
06 72 64 74 57 pour toutes autres demandes



Partenaire Médico-Social
Accompagnement et Formation

Sommaire

Présentation de MYRIADE	3
Notre équipe	4
Le mot du Président	5
Le mot de la responsable pédagogique	5
Nos valeurs	7
Nos engagements	7
Notre approche pédagogique	7
Notre charte déontologique	8
MYRIADE en quelques chiffres	8
Ils nous ont fait confiance	9
Nos formations	11
Les troubles cognitifs - Une alternative : Les thérapies non médicamenteuses	13
S'approprier le modèle PATHOS	15
Livret d'accueil pour les formations inter-entreprises	17
Règlement intérieur des stagiaires	20

MYRIADE est Votre Partenaire Médico-Social

Nous vivons un secteur et une économie en pleine mutation. Comme professionnel soignant ou dirigeant qui portez vos organisations et réalisez vos interventions au quotidien, vous manifestez le besoin d'être accompagnés pour réaliser vos missions, vos obligations et au final...vos objectifs !

Vos objectifs et vos obligations sont les nôtres

Toujours à l'écoute vos besoins et attentes, nous vous proposons de construire ensemble un cadre d'intervention autour de nos pôles de prestations qui constituent des leviers d'amélioration et de réussite dans la mise en œuvre des projets collectifs et individuels au profit du projet d'établissement et des personnes accompagnées.

Nos pôles d'intervention



Notre histoire

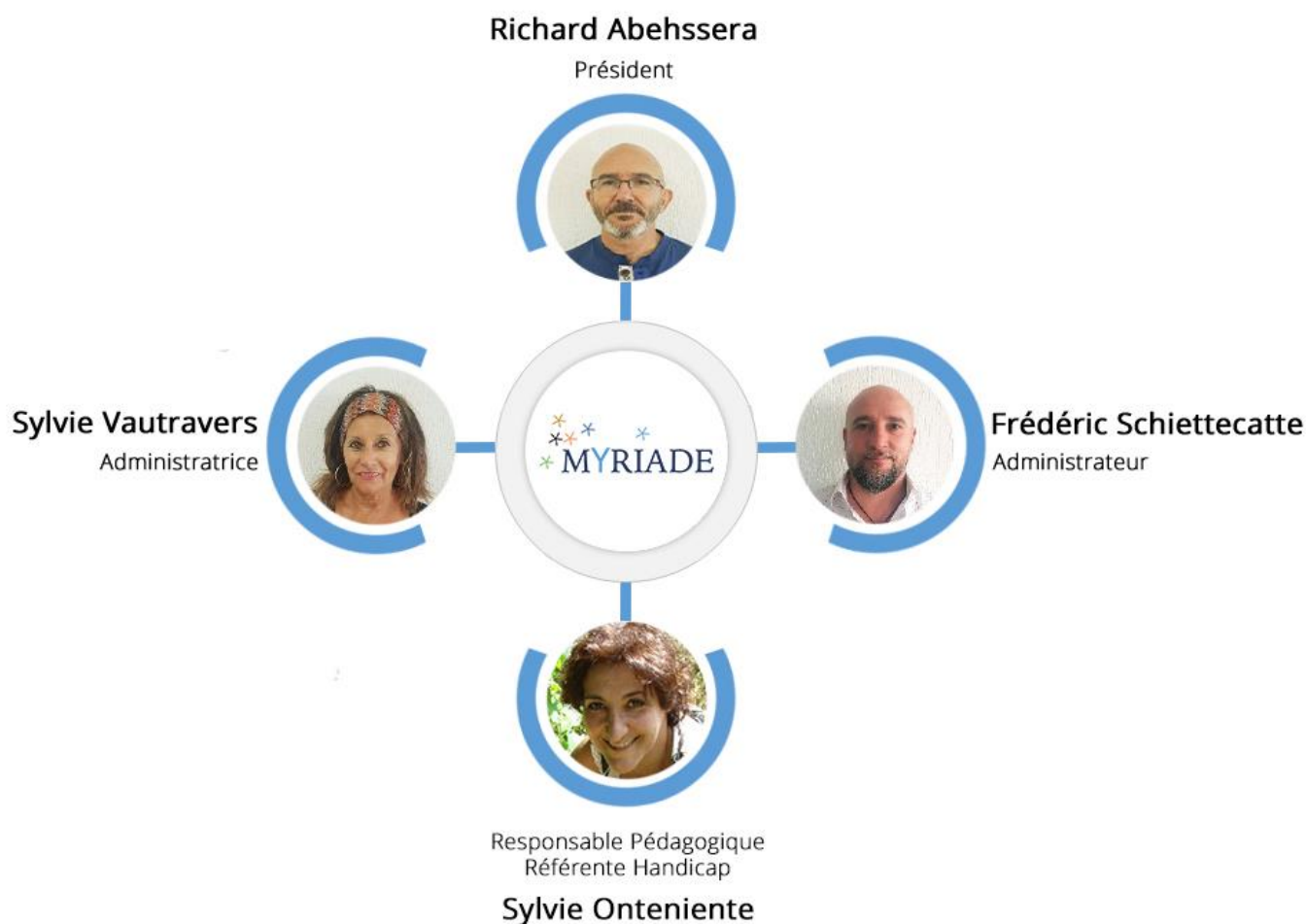
MYRIADE est avant tout une histoire de Femmes et d'Hommes. Des professionnels qui, forts de leurs expériences, compétences, parcours et savoir-faire, et résolument orientés vers l'amélioration des pratiques et le transfert de connaissances ont souhaité se fédérer et développer notre offre de services.

L'équipe Myriade, en lien avec les membres du Comité Technique et Pédagogique est à votre écoute pour construire, avec vous, votre projet de formation.

Nous aurons le plaisir d'échanger avec vous sur vos besoins, vos attentes et vos objectifs. N'hésitez pas à nous contacter !

Sylvie ONTENIENTE, responsable pédagogique et référente handicap, se tient à votre disposition afin d'organiser les adaptations nécessaires à votre accueil et à la bonne réalisation de votre formation.

Nos intervenants, tous professionnels de terrain, conjuguent leur expertise du secteur médico-social et leur compétences pédagogiques au profit de votre enrichissement.



Le mot du Président

Vous avez choisi de vous former et, qu'il s'agisse pour vous d'actualiser vos connaissances ou compétences, de vous adapter aux mutations de votre environnement, d'obtenir un nouvel emploi ou tout simplement pour le plaisir de vous enrichir de nouvelles connaissances, nous vous félicitons de cette démarche !

Nous souhaitons vous remercier d'avoir sélectionné notre organisme de formation MYRIADE pour tirer le meilleur parti de votre projet.

Nous sommes mobilisés pour faire de ce moment privilégié un succès et une source de satisfaction mutuelle.

Le mot de la responsable pédagogique

En vous inspirant de ce catalogue, vous allez donner vie à votre projet. Et qu'il soit professionnel ou personnel, nous le construirons ensemble.

Je suis ravie de mettre à votre profit toute l'expertise de l'équipe MYRIADE pour vous accompagner sur les évolutions des métiers et compétences de votre secteur d'activité.

Je me réjouis également par avance d'imaginer que vous aurez atteint vos objectifs et par conséquent que nous aurons respecté nos engagements et valeurs.

Les valeurs de MYRIADE

Parce qu'il est essentiel de vous garantir un accompagnement de qualité, MYRIADE a fait le choix de devenir organisme certifié QUALIOP1.

La réforme de l'Evaluation Externe portée par la Haute Autorité de Santé renforce notre position d'acteur de la formation pour accompagner les établissements médico-sociaux à préparer leur échéance et s'inscrire dans la démarche qualité, ce qui :

- nous oblige à maîtriser les référentiels juridiques et recommandations de bonnes pratiques du secteur,
- nous permet de maintenir notre compréhension des situations et problématiques vécus par les professionnels dans leur pratique quotidienne,
- vous garantit des programmes de formation actualisés, pertinents et en cohérence avec les attendus du référentiel d'Evaluation Externe HAS.

Les engagements de MYRIADE

Se former tout au long de la vie ne relève pas que de l'opportunité et du désir, la formation est également un droit primordial pour construire son projet personnel.

Alors pour faire de ce moment vertueux un succès pour chacun, voici les engagements et valeurs sur lesquels MYRIADE développe sa démarche pédagogique :

- * Des programmes adaptés à vos besoins et régulièrement actualisés
- * Une veille légale et réglementaires, une vigilance permanente sur les textes publiés ainsi que les réformes présentes et à venir
- * Des actions de formation en adéquation avec les objectifs visés
- * Une équipe à votre écoute avant, pendant et après la formation
- * Des intervenants sélectionnés sur leurs compétences et leurs expériences de terrain
- * La qualité des supports pédagogiques
- * Un bilan systématique de nos formations
- * Notre expertise du secteur médico-social à votre service
- * Une démarche d'amélioration continue de la qualité
- * Des formations ciblées à forts enjeux stratégiques pour les structures

L'approche pédagogique de MYRIADE

Nos méthodes et outils pédagogiques se concentrent sur les moyens utilisés pour développer les apprentissages et répondre aux objectifs d'évolution précis des participants.

Notre approche cherche à favoriser les échanges entre apprenants et formateurs, avant, pendant et après la formation. Il s'agit aussi de nous assurer des orientations pratiques en vue de nous assurer de l'efficacité de notre action.

- * Une réponse à vos besoins et attentes évalués par des spécialistes de la formation du secteur médico-social
- * Des apports de connaissances, de méthodologie et d'outils adaptés et transposables aux métiers des professionnels
- * Des mises en pratique par le biais d'études de cas apportées par les stagiaires et les formateurs, de jeux de rôle et de mises en situation
- * Des formations enrichies par l'analyse des pratiques professionnelles
- * Une dynamique de groupe favorisée par l'interactivité des échanges et le partage du vécu
- * Des supports et des documents pédagogiques régulièrement actualisés
- * Des références bibliographiques pour aller plus loin
- * La vérification systématique des acquis par un système d'évaluations et un bilan de la formation

La charte déontologique de MYRIADE

Dans l'exercice de notre activité et pour le respect de chacun, nous nous engageons à :

- * Respecter nos engagements envers vous dans leur intégralité
- * Prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité des personnes
- * Respecter la confidentialité des informations détenues et appliquer le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)
- * Veiller au respect des protocoles qui encadrent les actions de formation
- * Mettre toutes nos compétences à votre service selon le principe d'égalité
- * Respecter le principe de neutralité : absence de jugement et de positionnement
- * Faire preuve d'une écoute active permettant une réponse appropriée
- * Interdire tout abus d'autorité, de pouvoir et d'influence

MYRIADE en quelques chiffres

32

ETABLISSEMENTS CLIENTS

12

EVALUATIONS EXTERNES

220

HEURES DE FORMATION

65

STAGIAIRES

98.1

TAUX DE SATISFACTION

Ils nous ont fait confiance
Nous les remercions !



Sommaire des Formations 2024

Liste par thématiques

Bonnes pratiques professionnelles		
Les troubles cognitifs - Une alternative : Les thérapies non médicamenteuses	BP0411	13
Démarche financière et budgétaire		
S'approprier le modèle Pathos	FB0204	15

Les troubles cognitifs et/ou psycho-comportementaux des résidents d'EHPAD Une alternative : Les thérapies non médicamenteuses

Satisfaire au critère 1.15.9 du référentiel Evaluation Externe HAS des ESSMS (1)

Public concerné :

Tout professionnel soignant intervenant auprès de personnes âgées en EHPAD

Pour toutes personnes en situation de handicap, merci de nous contacter à formation@myriadecms.fr pour étudier la possibilité d'un accompagnement qui corresponde à vos besoins

Type d'action de formation :

Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.

Durée et Format :

14 heures réparties en 2 journées de 7 heures
Présentiel

Pré-requis :

Aucun

Intervenant :

Médecin Gériatre en unité Alzheimer et cognitivo-comportementale

Lieu :

En inter : La Penne sur Huveaune
ou
En intra : Groupe de 8 à 10 personnes maximum

Date :

A définir

Tarif de la formation :

En inter : selon devis
En intra : selon devis

Selon l'OMS, les troubles neuropsychiatriques touchent environ 15% des plus de 60 ans et sont majoritairement représentés par les troubles neurocognitifs et la dépression, causes majeures de dépendance. Les maladies liées au vieillissement sont une priorité de santé publique. En EHPAD, la plupart des résidents présentent des troubles neurocognitifs, à des stades variés, conduisant les soignants à adapter leurs pratiques. Ces troubles s'accompagnent de symptômes psychologiques et comportementaux qui nécessitent d'être connus afin d'être correctement repérés et pris en charge, en tenant compte du risque d'iatrogénie médicamenteuse et en privilégiant les thérapies non médicamenteuses (TNM). Ces thérapies doivent être assimilées par les soignants et mises en œuvre de jour comme de nuit, dans l'optique d'un accompagnement continu centré sur le résident, bienveillant et bientraitant.

Objectifs

- * Connaître certains fondamentaux : les fonctions cognitives et leur rôle au quotidien, les maladies d'Alzheimer et apparentées, les thérapies non médicamenteuses : grands principes, principales TNM mises en œuvre en EHPAD.
- * Apprendre à évaluer de façon systématisée et reproductible les capacités préservées des résidents.
- * Repérer et identifier les troubles psycho-comportementaux, qu'ils soient liés ou non à une atteinte cognitive.
- * Développer une analyse systématisée, précise et collective de ces troubles, afin de proposer une prise en charge adaptée, centrée sur le résident.
- * Renforcer le caractère individualisé de la prise en charge du résident, médicamenteuse et non médicamenteuse, et sa réévaluation régulière.
- * Rappeler les principaux effets secondaires des psychotropes, afin de mieux lutter contre l'iatrogénie médicamenteuse.

Programme

Session 1 : Apprendre à repérer le trouble, proposer une prise en charge, tracer (7h)

- * Les fonctions cognitives, leur rôle au quotidien ;
- * Les maladies d'Alzheimer et apparentées ;
- * Les principaux troubles psycho-comportementaux observés en Gériatrie (liés ou non à des troubles cognitifs) ;
- * Les grands principes des thérapies non médicamenteuses ;
- * Les psychotropes en Gériatrie : quelques notions

Session 2 : Mettre en œuvre, évaluer, tracer (7h)

- * Évaluer les capacités préservées
- * Mettre en œuvre une ou plusieurs thérapies non médicamenteuses (Méthode Montessori, Réminiscence, Réorientation, Thérapies sensorielles...) ;
- * Particularités de la prise en charge des troubles psycho-comportementaux durant la nuit ;
- * Etude de cas cliniques de l'EHPAD

Validation :

Attestation de formation

Délai d'accès :

Entre 7 jours et 2 mois après contractualisation selon disponibilité des formateurs et des places.

Pour vous inscrire à une session de formation, nous vous remercions de bien vouloir contacter notre organisme par mail :

contact@myriadecms.fr
formation@myriadecms.fr

ou par téléphone :

[06 22 43 69 65](tel:0622436965)

Méthode et Documents pédagogiques

Apports théoriques

Pédagogie interactive et participative : études de cas, de situations complexes rapportées par les participants et propositions d'axes d'amélioration le cas échéant

Echanges des pratiques - Retours d'expérience

Remise des supports pédagogiques sur clé USB

Evaluation de la formation

Bilan de fin de sessions – Tour de table ;

Questionnaire pré et post-test ;

Questionnaire d'évaluation de l'action de formation ;

Compte-rendu du formateur

Références et recommandations bibliographiques

Maladie d'Alzheimer et maladies apparentées : prise en charge des troubles du comportement perturbateurs » Recommandations HAS – Mai 2009

« Maladie d'Alzheimer et maladies apparentées : diagnostic et prise en charge » Recommandations HAS – Décembre 2011

« Les bonnes pratiques de soins en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes. » Direction Générale de la Santé. Direction Générale de l'Action Sociale. Société Française de Gériatrie et Gériologie – Octobre 2007

« Analyse documentaire relative à l'accueil et au projet personnalisé en EHPAD » Anesm – Mars 2011

Livre « Traiter autrement la maladie d'Alzheimer : Les thérapies Non Médicamenteuses Personnalisée » Dr Thierry Bautrant - 2016

Livre « Peut-on combattre la maladie sans médicament ? » Dr Thierry Bautrant - 2017

Livre « Alzheimer, une vie pleine de défis – des solutions pratiques pour un quotidien apaisé » CAMERON J. CAMP – Juin 2019

⁽¹⁾ Extrait du référentiel d'Evaluation Externe HAS

Thématique : Accompagnement à la santé.

Objectif 1.15 – La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.

Critère 1.15.09 – Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux activités et approches non médicamenteuses.

Public Concerné :

Directeur d'établissement,
médecin coordonnateur,
infirmier coordonnateur, cadre
de santé, psychologue et
soignants impliqués dans la
réalisation de la coupe
PATHOS.

Pour toutes personnes en
situation de handicap, merci de
nous contacter à
formation@myriadecms.fr pour
étudier la possibilité d'un
accompagnement qui
correspond à vos besoins

Type d'action de formation :

Action d'acquisition,
d'entretien ou de
perfectionnement des
connaissances.

Durée et Format :

2 journées de 7 heures soit 14
heures
Présentiel ou distanciel

Pré-requis :

Aucun

Intervenant :

Médecin Gériatre ;
Médecin Coordonnateur en
EHPAD

Lieu :

En intra : Groupe de 2 à 4
personnes

Dates :

A définir

Tarif de la formation :

En intra : 3 400 euros
En Inter : selon devis

Validation :

Attestation de formation

Contexte

Le contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM) s'impose à l'ensemble des gestionnaires d'EHPAD. Il précise les moyens alloués aux établissements par les financeurs. Les moyens d'assurance maladie alloués aux EHPAD relèvent d'une équation budgétaire dont le PATHOS est l'une des variables.

La maîtrise de cet outil médico-économique constitue un enjeu, présent et futur, déterminant dans l'adéquation entre les ressources allouées par l'ARS et les objectifs d'efficacité poursuivis par le gestionnaire et les intervenants, visant notamment à répondre aux besoins et attentes ainsi qu'à la sécurité des usagers.

Objectifs

- * Préparer les médecins à la coupe et à la procédure de validation par les Médecins valideurs de l'ARS.
- * Adapter les contenus des dossiers médicaux et des dossiers de soins dans le respect des bonnes pratiques et à la coupe Pathos.
- * Mettre en cohérence le GMP et le PMP.

Programme

Aspects Théoriques – 7h00

- * L'optimisation du Pathos par la classification des études de dossier de soin : non complexe, complexe et ambigu soumis à arbitrage (4h00) ;
- * La procédure de transfert des données via l'interface GALAAD (1h30) ;
- * Signer le Pathos, clôturer l'étude et éditer le rapport (1h30).

Aspects Pratiques – 7h00

- * Atelier cotation du PMP, atelier cotation du GMP (4h00) ;
- * Procédure de validation avec le médecin valideur de l'ARS (1h00) ;
- * Transfert des données via l'interface GALAAD (1h00) ;
- * Traitement des incohérences identifiées par GALAAD (blocage du transfert) (1h30) ;
- * Discussion, difficultés rencontrées (30 min).

Méthode et Documents pédagogiques

Pédagogie interactive et participative ;
Apports théoriques ;
Atelier pratique ;
Analyse de pratique : étude de cas, échanges et partage d'expérience à partir de mises en situation ;
Support pédagogique ;
Documents pédagogiques : les différents outils
Livret d'accueil.

Evaluation de la formation

Bilan de fin de session ;
Tour de table ;
Evaluation de la formation : par le niveau de PMP et GMP et par la validation du médecin valideur de l'ARS ;
Questionnaire d'évaluation de l'action de formation ;
Compte-rendu du formateur.

Délai d'accès :

Entre 7 jours et 2 mois après contractualisation selon disponibilité des formateurs et des places.

Pour vous inscrire à une session de formation, nous vous remercions de bien vouloir contacter notre organisme par mail :

contact@myriadecms.fr
formation@myriadecms.fr

ou par téléphone :

[06 22 43 69 65](tel:0622436965)

Référence programme : FB0204

Références et recommandations bibliographiques

Guide de formation pathos du CNA – 2018/2019

Etude du CNSA sur les EHPAD

Harmonisation du codage Pathos - Dr Catherine REA, Dr Yannick EON, Dr VETEL

CNSA – AGGIR Les 17 variables

LIVRET D'ACCUEIL

SITUATION GEOGRAPHIQUE

Myriade est situé Chemin de Saint Lambert – Actiparc II – Batiment A – 13821 La Penne sur Huveaune.

- Accès voiture : Autoroute A50 : sortie La Penne sur Huveaune
- Accès par bus : Ligne 04 - Arrêt « l'aumône vieille » (5 minutes de marche)
- Accès par train : Gare de la Penne sur Huveaune (12 minutes de marche)
- Parking gratuit
- Possibilité de restauration à proximité



NOS EQUIPES

Le Comité de Pilotage est composé de :

- Monsieur Richard ABEHSSERA : Associé et Président, Membre du comité technique et pédagogique et intervenant ;
- Monsieur Frédéric SCHIETTECATTE : Associé, Membre du comité technique et pédagogique et Intervenant ;
- Madame Sylvie VAUTRAVERS : Associée, Membre du comité technique et pédagogique et Intervenante ;

L'équipe administrative est composée de :

- Madame Sylvie ONTENIENTE : Responsable pédagogique. Elle est chargée du pôle gestion et de la démarche qualité. Elle est référente handicap.
Coordonnées de contact : Tel : 06.22.43.69.65 - Mail : formation@myriadecms.fr

L'équipe des formateurs vacataires regroupe une dizaine d'intervenants réguliers.

Pour toutes réclamations, vous pouvez contacter Madame ONTENIENTE ou Madame MOURBRUN par le biais des coordonnées de contact ci-dessus.

VOTRE FORMATION

Contenu de votre formation

Lors de votre inscription au programme de formation que vous allez suivre, vous avez exprimé (ou votre employeur) un besoin utile à valider les objectifs de votre formation, de lister les compétences visées, d'exprimer d'éventuelles attentes ou souhaits concernant cette formation. Il a éventuellement été abordé l'accompagnement des personnes en situation de handicap (Cf. référente handicap : Madame ONTENIENTE et ses coordonnées de contact). Une convention de formation a été envoyée à votre employeur à laquelle a été annexé le programme détaillé de votre formation, mettant en parallèle les objectifs de formation, les méthodes pédagogiques envisagées, les moyens d'encadrement et les modalités d'évaluation des acquis et de satisfaction des apprenants. Votre formation a pu faire l'objet en amont d'un questionnaire spécifique pour valider les prérequis identifiés dans la Fiche programme.

N'hésitez pas à re-demander votre programme de formation auprès de l'équipe administrative de Myriade.

Votre Convocation à la session de formation

La Convocation à la session de formation que vous vous apprêtez à suivre, vous a été adressée directement par nos services ou par votre employeur. Elle mentionne le titre de la formation, sa durée, les lieux, dates et horaires de sessions.

Votre formateur

Myriade s'entoure de formateurs d'excellence, tous professionnels de terrain, qui mobilisent leur expertise au profit de votre enrichissement et leurs objectifs consistent à accroître véritablement vos compétences et vos connaissances en vous proposant des enseignements contextualisés. Ils adhèrent à notre démarche pédagogique, à nos principes et à nos valeurs. N'hésitez pas à lui poser des questions !

Vos ressources documentaires

Selon le programme de la formation, il vous est remis durant la formation (au format papier ou au format numérique stocké sur une clé USB) un support pédagogique, des documents scientifiques et/ou techniques portant un intérêt pédagogique au regard de votre formation, et le cas échéant un questionnaire pré et post-test, quizz, des supports d'étude de cas.

La fin de votre formation

Votre formation se clôture par un tour de table mené par votre formateur et, selon la formation suivie un questionnaire post-test destiné à évaluer l'acquisition de vos apprentissages. Elle peut être complétée par une production personnelle, une mise en situation professionnelle ou un examen oral pour les formations certifiantes. Votre formateur vous remettra un questionnaire d'appréciation « à chaud » que vous voudrez bien remplir et lui remettre avant votre départ.

Une attestation de formation sera ultérieurement adressée à votre employeur qui se chargera de vous la remettre. Il en sera de même s'agissant des documents relatifs à votre certification pour les formations certifiantes.

Nous vous adresserons, par le biais de votre employeur, un questionnaire de satisfaction « à froid » environ 3 mois après la fin de votre formation que vous voudrez bien remplir et lui remettre dans les meilleurs délais.

Nous vous souhaitons une bonne formation.

REGLEMENT INTERIEUR DES STAGIAIRES

Article 1 :

Le présent règlement est établi conformément aux dispositions des articles L6352-3 et R 6352-1 du Code du Travail. Il s'applique à toutes les personnes participant à une action de formation organisée par MYRIADE, et ce pour toute la durée de la formation. Chaque stagiaire est censé accepter les termes du présent règlement.

Article 2 :

La prévention des risques d'accidents et de maladies exige de chacun le respect total de toutes les prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité. A cet effet, les consignes générales d'hygiène et de sécurité en vigueur dans les locaux où sont dispensé la formation (dont le stagiaire prendra connaissance) ainsi que toutes les consignes imposées quant à l'usage des matériels mis à disposition doivent être strictement respectées sous peine de sanctions disciplinaires. Tout accident ou incident survenu pendant l'action de formation doit être immédiatement signalé au formateur par la personne accidentée ou les témoins.

Article 3 :

Il est formellement interdit aux stagiaires d'entrer dans l'établissement en état d'ivresse, d'introduire des boissons alcoolisées et des stupéfiants dans les locaux, de faire pénétrer toute personne étrangère à la formation, de quitter la formation sans motif et sans en informer le formateur, d'emporter aucun objet sans autorisation du formateur. Il est formellement interdit de fumer dans les locaux de la formation.

Article 4 :

Les stagiaires doivent se conformer aux horaires fixés et communiqués par MYRIADE et rappelés à l'ouverture de la formation. Le non-respect de ces horaires peut entraîner des sanctions. En cas d'absence ou de retard, les stagiaires doivent avertir MYRIADE et s'en justifier. Tout manquement constitue une faute passible de sanctions disciplinaires.

Article 5 :

Le stagiaire est tenu de remplir la feuille d'émargement au fur et à mesure du déroulement de l'action de formation ainsi que les appréciations sur la formation à la fin de l'action de formation.

Article 6 :

Le stagiaire est invité à se présenter en tenue vestimentaire correcte et adopter un comportement respectant les règles élémentaires de savoir vivre et de savoir être en collectivité.

Article 7 :

SBForm décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration d'objets personnels déposés par le stagiaire dans les lieux de la formation.

Article 8 :

Tout agissement considéré comme fautif pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, de l'une ou l'autre des sanctions ci-après par ordre d'importance :

1. Rappel à l'ordre,
2. Avertissement écrit par le directeur de l'organisme de formation mentionnant les griefs retenus,
3. Exclusion temporaire de la formation,
4. Exclusion définitive de la formation.

Par suite, le directeur de l'organisme de formation informe l'employeur et éventuellement l'OPCO de la sanction prise.

Article 9 :

Pour chacune des formations d'une durée supérieure à 500 heures, il est procédé simultanément à l'élection d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant en scrutin uninominal à deux tours. Tous les stagiaires sont électeurs et éligibles. Les délégués sont élus pour toute la durée de la formation. Si le délégué titulaire et le délégué suppléant ont cessé leurs fonctions avant la fin de la formation, il est procédé à une nouvelle élection.

Les délégués font toute suggestion pour améliorer le déroulement de la formation et les conditions de vie des stagiaires dans les locaux de la formation. Ils représentent toutes les réclamations individuelles ou collectives.

Article 10 :

L'application du présent règlement intérieur est effective à compter du 02 Janvier 2021.