



LIVRET D'ACCUEIL

Liste des documents remis au bénéficiaire

- ◇ La convention de mandat qui lie le bénéficiaire au service,
- ◇ Le présent livret d'accueil,
- ◇ Le dépliant du service,
- ◇ Le ou les contrat(s) de travail entre le bénéficiaire et son ou ses accompagnant(s),
- ◇ La fiche de présence à renvoyer mensuellement au service avant le 20 de chaque mois,
- ◇ Les tarifs des prestations avant déduction d'aide(s),
- ◇ Le document d'information pré-contractuelles,
- ◇ La Convention Collective Nationale du Salarié du Particulier Employeur.
- ◇ La liste des personnes qualifiées prévues à l'article 311-5 du CASF

TABLE DES MATIÈRES

Une SCIC, qu'est-ce que c'est ?.....	p. 4
Un service mandataire, qu'est-ce que c'est ?.....	p. 5
Les services proposés.....	p. 6
Tarifs.....	p. 7
Les aides financières.....	p. 8
Nos engagements.....	p. 9
Notre charte.....	p. 10
Comment bénéficier du service ?	p. 11
Notre bureau.....	p. 16
Nos coordonnées.....	p. 17
Organigramme du service.....	p. 18
Activités de la structure.....	p. 19
La charte des droits et libertés de la personne accompagnée.....	p. 20

Une SCIC*, qu'est-ce que c'est ?

*Société Coopérative d'Intérêt Collectif

COVIAM c'est :

Une association qui a pour vocation de devenir une SCIC et qui répond dès aujourd'hui aux critères et valeurs de la SCIC.

COVIAM répond donc aux critères suivants :

Associer autour d'un même projet différents acteurs :

- ◆ Les personnes handicapées bénéficiaires,
- ◆ Les accompagnants personnels embauchés par ces dernières dans le cadre du service mandataire,
- ◆ Les salariés et bénévoles du service,
- ◆ Des collectivités locales.

Présenter **un intérêt collectif**

et

un caractère d'utilité sociale.

Être à caractère non-lucratif.

Répartir le pouvoir sur la base du principe

1 personne = 1 voix,

ainsi, les prises de décisions sont collectives.

Un service mandataire, qu'est-ce que c'est ?

Le service est un intermédiaire pour la partie administrative et une aide au recrutement.

Il s'adresse aux personnes handicapées dépendantes, sur toute l'Ille et Vilaine, et ayant besoin d'accompagnement.

Cela signifie que la personne handicapée est l'employeur de ses accompagnants.

La personne handicapée bénéficiaire et l'accompagnant personnel se choisissent mutuellement.

Le nombre d'accompagnants est limité au choix de la personne et les besoins sont connus par l'accompagnant .

Le service fonctionne 24h/24 et 7j/7 suivant les besoins des personnes handicapées.

Les services proposés :

Pour des accompagnements courts et réguliers :

Lever, coucher ;

Courses, repas ;

Déplacements, rendez-vous, activités ;

Ménage.

Pour des accompagnements plus longs :

Demi-journées ;

Nuits ;

24h/24 ;

Vacances, week-ends.

L'accompagnant qui intervient est là pour répondre uniquement aux besoins de la personne handicapée bénéficiaire.

Le service est ouvert à toutes les personnes handicapées vivant en Ille et Vilaine.

En aucun cas, le bénéficiaire ne doit faire de don d'argent à son ou ses accompagnant(s).

Tarifs :

Nos tarifs sont indexés sur les montants de la PCH (Prestation de Compensation du Handicap).

Pour chaque demande de prestation, un devis gratuit est établi.

Une partie du tarif est destinée au coût du salaire horaire de votre accompagnant ainsi que des cotisations sociales, qui sont réduites sous réserve d'être éligible à l'exonération de cotisations patronales, à savoir : sous réserve de percevoir la PCH ou la MTP (Majoration Tierce Personne), d'être reconnu invalide à 80% ou d'être parent d'un enfant percevant l'AAEH.

Dans le cas contraire, le coût des cotisations sociales liées au salaire horaire pour votre accompagnant serait supérieur à nos tarifs et serait à votre charge.

Les aides financières

Le bénéficiaire peut financer la totalité des coûts liés au service par la PCH (Prestation de Compensation du Handicap), la MTP (Majoration Tierce Personne) ou l'ACTP (Allocation Compensatrice Tierce Personne).

Pour bénéficier de ces allocations, il faut s'adresser à la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées) à Rennes ou dans un CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination). Il faut alors remplir un dossier de demande de prestation de compensation en aide humaine.

L'association Gré à Gré (<http://www.greagre.asso.fr>, contact@greagre.asso.fr, tél.: 09 77 19 50 10) peut vous aider dans vos démarches pour constituer le dossier, que ce soit pour une première demande ou pour un renouvellement.

Si vous bénéficiez déjà d'une PCH, mais avec un tarif horaire de prestataire, emploi direct ou aidant familial, il vous suffit de téléphoner au service payeur de la PCH pour demander à passer au tarif mandataire.

Pour les personnes qui ne bénéficieraient pas de ces aides financières, il faut savoir que les dépenses engagées au titre de l'accompagnement à domicile ouvrent droit à une réduction d'impôt égale à 50% des sommes engagées, dans la limite du plafond annuel.

Nos engagements

- ⇒ **Tous types d'accompagnement :**
 - ⇒ Domicile, loisirs, vacances, déplacements... ;
 - ⇒ Auprès d'adultes ou d'enfants handicapés ;
 - ⇒ Aide professionnelle, aide à la parentalité.
- ⇒ **La liberté de choisir :**
 - ⇒ Les horaires, avec possibilité 7j/7, 24h/24 ;
 - ⇒ Le duo accompagnant/personne handicapée.
- ⇒ **Des décisions collectives :**
 - ⇒ Une voix pour chaque accompagnant adhérent ;
 - ⇒ Une voix pour chaque personne handicapée.
- ⇒ **Respect de l'autre et confidentialité :**
 - ⇒ Un suivi personnalisé des accompagnements.
- ⇒ **Un accompagnement de qualité :**
 - ⇒ Un organisme de formation continue ;
- ⇒ **Des emplois pérennes :**
 - ⇒ Tous les accompagnants en CDI ;
 - ⇒ Des parcours de professionnalisation.

Le service s'engage à ne pas proposer une offre abusive et à respecter les règles déontologiques du secteur, à savoir : respecter **La Charte des droits et libertés de la personne accompagnée** (Voir page 20).

Notre charte

Liberté, respect, collectivité

Liberté :

- Choix mutuels (accompagnant, bénéficiaire)
- Liberté dans les horaires
- Tous types d'accompagnement

Respect :

- Respect du choix de vie
- Connaissance et respect des besoins
- Emplois pérennes
- Ecoute
- Confidentialité

Collectivité :

- Une voix pour chacun pour toute prise de décision
- Des propositions de formations

Comment bénéficier du service ?

Mise en place de l'accompagnement :

Après nous avoir contacté pour éventuellement bénéficier de notre service, nous prenons un rendez-vous à votre domicile ou à notre bureau et nous vous demandons de préparer, si possible avant le rendez-vous, la liste de vos besoins en terme d'accompagnement.

Lors de l'entretien, nous vous présentons le service, notre charte, les tarifs, nous répondons à vos questions et nous relisons et complétons avec vous la liste de vos besoins en terme d'accompagnement.

Puis nous vous envoyons, dans les plus brefs délais, un devis gratuit détaillé et, si vous l'acceptez, nous établissons une convention de mandat entre vous et notre service, qui définit les tâches administratives que vous nous confiez en délégation de votre rôle d'employeur.

Une fois la convention de mandat signée, nous commençons le recrutement suivant vos besoins.

Recrutement de votre accompagnant :

La sélection est réalisée de façon rigoureuse selon les critères définis par l'employeur. Lorsque nous avons sélectionné au minimum deux candidats correspondant à vos besoins, nous vous les présentons. C'est vous qui faites le choix, en toute transparence quant à leur formation, leurs compétences et leurs expériences. Au besoin un test professionnel préalable à l'embauche peut être mis en place.

Les candidats que nous sélectionnons possèdent soit le DEAVS, soit le CQP Assistant de vie, soit le BEP service aux personnes, ou bien sont diplômés ADVF. Certains ne sont pas diplômés mais présentent des expériences qui permettent d'affirmer de bonnes connaissances et compétences dans le domaine.

Ensuite, un contrat de travail respectant la Convention Collective Nationale des Salariés du Particulier Employeur est mis en place entre vous et votre accompagnant dans lequel sont expliqués vos besoins et votre planning ou la prévenance à laquelle vous délivrerez le planning à l'accompagnant.

La période d'essai commence ensuite avec, suivant les cas, une période transitoire en doublon avec un autre accompagnant vous connaissant déjà.

Un suivi qualité par téléphone ou à votre domicile est mis en place pour connaître votre satisfaction et celle de votre accompagnant.

Gestion durant l'accompagnement :

Chaque mois, vous remplissez une feuille de présence pour chacun de vos accompagnants.

A partir de ces informations que vous nous transmettez autour du 20 de chaque mois, nous établissons la fiche de paie de votre ou de vos accompagnant(s).

Vous recevez alors une facture comprenant :

- * Les frais de gestion du service,
- * Les cotisations sociales dues pour les salaires de votre ou de vos accompagnant(s),

Vous recevez également, à la fin de chaque mois, les fiches de paie de votre ou de vos accompagnant(s), que vous devez leur donner et vous devez aussi effectuer le paiement de leur salaire.

Nous nous chargeons de remplir les déclarations trimestrielles et de transmettre les cotisations sociales à l'URSSAF.

En cas d'absence de votre accompagnant :

Si l'absence est prévue de longue date (congé, arrêt maternité...), vous devez nous informer pour que nous procédions à la recherche de remplaçant, ensuite nous nous chargeons de trouver un remplaçant aux compétences égales et qui pourra remplacer votre accompagnant pendant son absence.

Si l'absence est imprévue et qu'il n'y a pas de solution facile de remplacement (exemple : par un autre de vos accompagnants, par un parent...) ou que vous ne souhaitez pas utiliser cette solution, nous vous proposons de faire appel à des salariés de d'autres employeurs passant par COVIAM et qui souhaitent faire plus d'heures ou des candidatures validées dernièrement afin de minimiser le risque de se retrouver sans personne...

L'accompagnant qui a un arrêt de travail vous le transmet et vous devez ensuite nous l'envoyer afin que nous nous chargions de vous fournir les papiers relatifs à la CPAM et l'IRCEM.

Suivi de l'accompagnement :

Pendant la période d'essai de chaque contrat, un point téléphonique et/ou au domicile est effectué tant avec la personne handicapée qu'avec son accompagnant.

Ensuite, en l'absence de signalement d'événements majeurs, le service prend contact avec chacun, tous les trimestres, et fait le point sur son accompagnement, sur ses conditions de travail et son bien-être. Cela peut être l'occasion de mettre en place des changements qui permettront à chacun de vivre mieux l'accompagnement.

Une fois par an, un entretien individuel a lieu avec l'accompagnant, dans lequel il est amené à s'exprimer sur ses conditions de travail, ses envies en terme d'évolution de carrière et de formations. Cet entretien peut aussi avoir lieu à tout moment à la demande de l'accompagnant.

Une fois par an, une enquête de satisfaction, sous la forme d'un questionnaire, est envoyée au bénéficiaire afin de mieux cerner ses attentes et ses besoins.

Chaque année lors de l'Assemblée générale, un compte-rendu de ces entretiens et de ces questionnaires est effectué afin de mettre en place collectivement les évolutions du service.

Fin de l'accompagnement et/ou gestion des conflits durant l'accompagnement :

Lorsqu'un bénéficiaire ou un accompagnant nous appelle pour évoquer un conflit, nous convenons immédiatement d'un rendez-vous individuel. Avant cela, nous prenons contact avec l'autre partie pour évoquer le problème si cela est nécessaire et souhaité. Lors du rendez-vous, nous écoutons, posons des questions et nous cherchons ensemble des solutions à proposer à l'autre partie. Ensuite, un rendez-vous commun entre l'accompagnant, le bénéficiaire et le responsable du personnel dans le service est mis en place. Une solution est alors proposée et si celle-ci n'est pas acceptée, une procédure de rupture de contrat ou de fin de mandat est mise en place.

Vous êtes libre de mettre fin, à tout moment, à votre accompagnement. Pour cela, vous devez prendre contact avec notre service pour que l'on étudie ensemble le moyen de mettre fin au contrat qui vous lie à votre accompagnant. Une période de préavis est à prévoir, ainsi que des indemnités qui ne sont pour le moment pas prises en charge dans le cadre de la PCH (Prestation de Compensation du Handicap).

Formation pour vous ou votre accompagnant :

Nous avons développé avec l'association Gré à Gré, qui est reconnue organisme de formation, des formations adaptées pour les accompagnants auprès de personnes handicapées.

Les accompagnants que vous embauchez peuvent donc bénéficier dans le cadre de la formation professionnelle continue des formations en rapport avec vos besoins.

Ces formations sont entièrement prises en charge par les cotisations de la formation continue.

Afin de répondre aux attentes de reconnaissance très légitimes et exprimées par les accompagnants non-diplômés, nous les aidons dans leur parcours de Validation des Acquis de l'Expérience ainsi que pour des formations diplômantes en alternance.

Mais il nous paraît aussi important de proposer des formations pour les personnes handicapées employeuses, afin de leur apprendre à maîtriser leur rôle d'employeur et ce même si le service mandataire est là pour les supporter.

Accompagnement durant des vacances ou des déplacements :

Si vous avez besoin d'un accompagnement lors de vacances ou d'un déplacement avec au moins une nuit hors de votre domicile, nous pouvons vous aider à mettre en place un avenant de contrat de travail permettant de pallier le changement momentané en terme d'accompagnement.

Nous nous chargeons, le cas échéant, de faire un recrutement pour cet accompagnement. Nous pouvons vous orienter vers les financeurs susceptibles de prendre en charge les surcoûts liés à la présence d'un ou deux accompagnants durant votre séjour.

Notre bureau

Notre bureau est situé à Rennes, **25 Boulevard René Laennec**, dans le quartier de la gare.

Les locaux sont bien sûr accessibles pour les personnes à mobilité réduite.

Pour y venir en bus, vous pouvez prendre **les lignes C1, C2 et 11** et vous arrêter à l'**arrêt Laennec**. Pour y venir en **métro**, la station la plus proche est la **station Gare**.



Nos coordonnées

Nous sommes ouverts **du lundi au vendredi de 9h30 à 16h30.**

Vous pouvez venir au bureau ou nous joindre par téléphone
au : **09 54 46 32 51** ou **06 95 40 72 24**

Notre adresse mail : contact@coviam.fr

Notre site internet : <http://www.coviam.fr>

Notre adresse postale :

COVIAM 25 Boulevard René Laennec 35000 RENNES

En cas de litige entre le COVIAM et l'utilisateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à COVIAM.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine - 75001 PARIS

Organigramme du service

Le service se compose de salariés et bénévoles, tous formés au sujet de l'emploi direct d'accompagnants auprès de personnes handicapées.

Nous pensons que les personnes les plus à même de comprendre et de connaître les besoins des personnes handicapées et de leurs accompagnants sont ces mêmes personnes ainsi le service est dirigé par des personnes personnellement concernées.

Pour créer le service, nous avons réuni nos compétences diverses et avons suivi des formations pour parfaire nos techniques, notamment sur le recrutement.

Le service réunit deux profils différents :

- Des personnes qui sont chargées de se déplacer au domicile des futurs bénéficiaires, de les accompagner dans l'établissement de la liste de leurs besoins d'accompagnement et d'organiser le recrutement.
- Des personnes qui sont chargées de la partie administrative, de l'établissement des contrats et des conventions de mandat, des fiches de paie et des liens avec l'URSSAF, la CPAM, et Pôle emploi.

Un salarié, possédant un diplôme dans le domaine, représente la personne qualifiée pour répondre aux besoins en cas de conflits.

Activités de la structure :

Aide aux personnes dépendantes et handicapées (9°-Art. D 7231-1 du code du travail) ;

Aide aux personnes handicapées (10° Art. D 7231-1 du code du travail) ;

Garde malade (11° Art. D 7231-1 du code du travail) ;

Aide à la mobilité et au transport des personnes ayant des difficultés de déplacement (12° Art. D 7231-1 du code du travail) ;

Accompagnement des personnes handicapées en dehors de leur domicile (14° Art. D 7231-1 du code du travail).

Conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes (13° Art. D 7231-1 du code du travail) ;

Pour toutes ces activités, l'association COVIAM dispose d'un agrément qualité N 290811 F 035 Q 636 délivré par la DIRECCTE d'Ille et Vilaine et le Conseil Départemental d'Ille et Vilaine.

DIRECCTE d'Ille et Vilaine Tél. : 02 99 12 59 21

3 bis Avenue de Belle Fontaine, TSA71723, 35517 Cesson-Sévigné Cedex

Le président du Conseil Départemental d'Ille et Vilaine

Tél. : 02 99 02 35 11

1 Avenue de la Préfecture, CS 24218, 35042 Rennes Cedex

La Charte des droits et libertés de la personne accompagnée

Article 1^{er} : Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 : Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'utilisateurs œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1) La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2) Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3) Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 : Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 : Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 : Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 : Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 : Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services.

Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

Personnes âgées personnes handicapées



La **maltraitance**
est une **réalité**
il faut en **parler**

Victimes ou témoins, appelez le :

 **3977**

Coût d'un appel local. Ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 19 h.

Des professionnels vous écoutent, vous soutiennent, vous orientent.

