



*Vous accompagner,  
aujourd'hui et demain*

# LIVRET D'ACCUEIL

## RÉSIDENCE AUTONOMIE

### LES TERRASSES DE SUCY

#### BIENVENUE À LA RÉSIDENCE

L'ensemble de l'équipe de la résidence vous souhaite la bienvenue.

Nous tenons à vous remercier pour la confiance que vous nous accordez en choisissant notre résidence et nous nous engageons à être à votre disposition quotidiennement pour vous accompagner, vous informer et vous conseiller.

Ce livret est destiné à faciliter votre séjour, vous aider dans vos démarches, répondre à vos besoins, vous faire connaître vos droits, mais aussi les règles de vie commune.

N'hésitez pas à nous faire part de vos préoccupations et de vos suggestions, elles nous permettront d'améliorer votre accompagnement.

Résidence Autonomie Les Terrasses de Sucy  
26 Boulevard de la Serpentine  
94370 Sucy-en-Brie

01 49 82 55 18

# SOMMAIRE

BIENVENUE À LA RÉSIDENCE .....	1
SOMMAIRE .....	2
INFORMATIONS UTILES .....	3
PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION .....	4
PRÉSENTATION DE LA RÉSIDENCE .....	5
LES TARIFS DE LA RÉSIDENCE .....	7
VOTRE ARRIVÉE – LES GRANDES ÉTAPES .....	8
VOTRE CADRE DE VIE – À LA DÉCOUVERTE DE LA RÉSIDENCE ET DE SES SERVICES .....	9
UNE ÉQUIPE À VOTRE SERVICE .....	12
VOS INTERLOCUTEURS .....	13
VOS DROITS ET LIBERTÉS.....	14
INSTANCES DE REPRÉSENTATION .....	15
AIDES FINANCIÈRES ET PARTENAIRES .....	16
NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ .....	18
PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL .....	19
SÉCURITÉ .....	21

## INFORMATIONS UTILES

### Vos informations

Prénom	
NOM	
Numéro de l'appartement	

### Contacteur la résidence

Numéro de l'accueil	01 49 82 55 18
Fax de la résidence	01 49 82 09 45
E-mail de la résidence	terrasses-de-sucy.direction@arpavie.fr
La direction	Sarah LAHOCINE

## PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION

La résidence Les Terrasses de Sucy fait partie du groupe associatif ARPAVIE.

ARPAVIE est le premier gestionnaire associatif en France de résidences pour personnes âgées.

Le groupe gère plus de 125 établissements répartis dans toute la France et accueille près de 10 000 personnes âgées.

En partenariat avec les collectivités locales et l'Etat, nous proposons un grand nombre de places habilitées à l'aide sociale pour accueillir les personnes âgées aux faibles ressources. Nos établissements sont implantés aussi bien dans des zones résidentielles que dans des quartiers plus modestes.

ARPAVIE développe son expertise à travers différentes solutions d'hébergement et d'accompagnement qui ont toutes pour objectif d'apporter la meilleure qualité de vie possible aux personnes âgées qui lui font confiance.

### Nos services

Toutes les résidences ARPAVIE proposent des prestations de qualité tant au niveau des soins, que de l'hôtellerie, de la restauration, de l'animation et de la blanchisserie.

Nous proposons une prise en charge globale de la personne âgée accueillie avec un accompagnement personnalisé. Des animations adaptées aux capacités de chacun sont organisées et les interactions avec l'environnement extérieur sont encouragées.

Les résidences autonomie et les EHPAD - établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes - mettent à disposition des résidents des logements ou des chambres individuelles, confortables et spacieux. Chaque résident reste libre de personnaliser son espace de vie en l'aménageant avec son mobilier et ses objets personnels, dans le respect de la réglementation de sécurité incendie.

Des services de coiffure, pédicurie et esthétique sont proposés au sein des établissements grâce à des conventions signées avec des prestataires extérieurs.



Une équipe administrative à votre écoute



Un service de restauration



Des animations tout au long de l'année



Une offre d'actions collectives ou individuelles de prévention de la perte d'autonomie



Un service de blanchisserie



Appel résident



Un accès aux moyens de communication

## PRÉSENTATION DE LA RÉSIDENCE



<b>Nom de la résidence</b>	Les Terrasses de Sucy
<b>Adresse de la résidence</b>	26 Boulevard de la Serpentine – 94370 Sucy-en-Brie

<b>DATE D'OUVERTURE</b>	1983
<b>CAPACITE DE LA RESIDENCE</b>	73
<b>HABILITATION A L'AIDE SOCIALE</b>	Non
<b>CONVENTIONNEMENT AIDE PERSONNALISEE AU LOGEMENT (APL)</b>	Oui

## La résidence

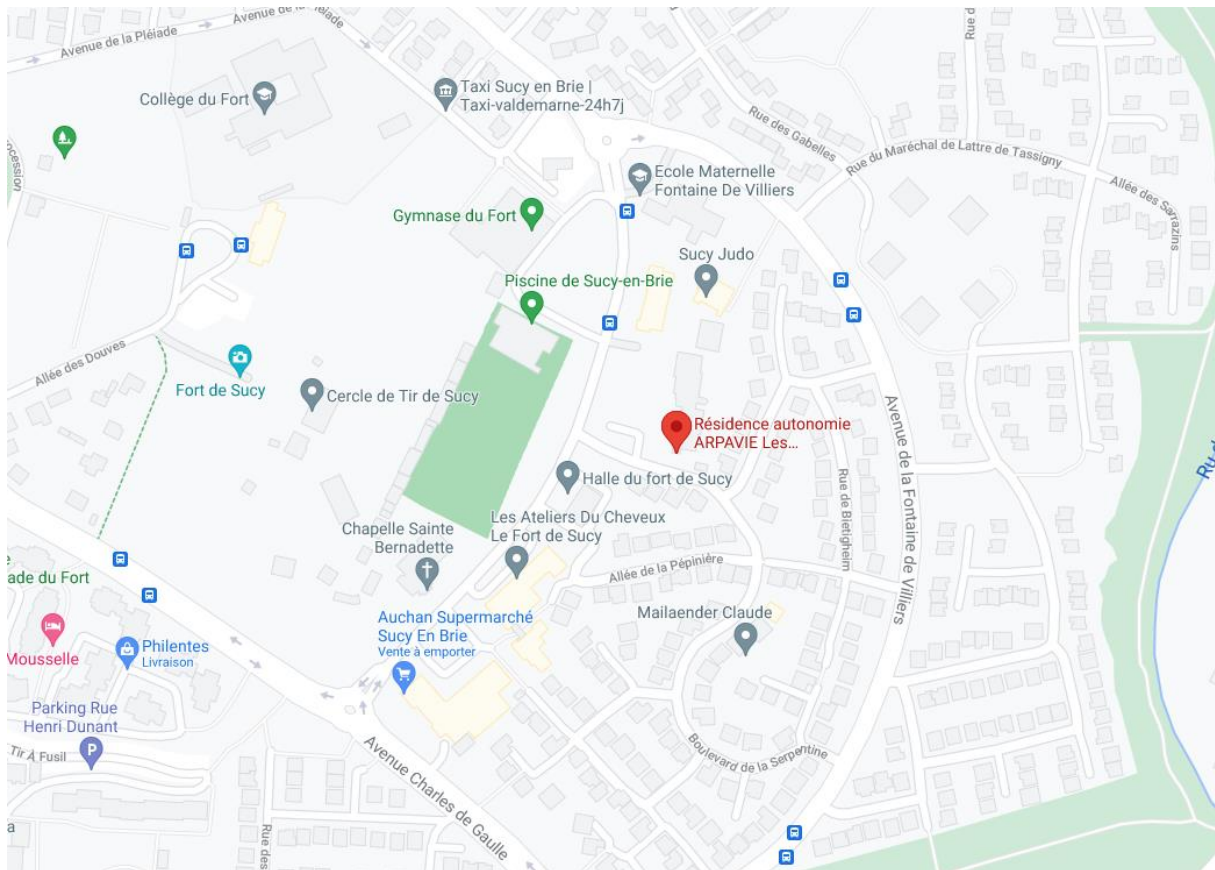
La résidence Les Terrasses de Sucy est implantée au cœur d'une roseraie, dans un quartier pavillonnaire calme et agréable de Sucy-en-Brie. Elle bénéficie d'une situation idéale, à proximité des commerces et des espaces verts.

## Accéder à la résidence

**Transports en commun** : RER A direction Boissy-Saint-Léger, arrêt Sucy-Bonneuil. Bus ligne 5, arrêt Piscine.

**Par la route** : de la porte de Bercy, prendre l'autoroute A4 direction Créteil puis A86 direction Troyes-Melun Sénart et D1 vers Bonneuil centre puis suivre Sucy-en-Brie.

Un parking est à disposition des visiteurs.



# LES TARIFS DE LA RÉSIDENCE

## Informations tarifaires de la résidence

Tarifs hébergement	Tarif en euros
T1 bis sans balcon	1 022.78
T1 bis avec balcon	1 022.78
T2 sans balcon	1 375.37
T2 avec balcon	1 375.37
T1 bis majoration deux personnes	33

Tarifs services complémentaires liés à la résidence	Tarif en euros
Salon de coiffure	Selon affichage en vigueur
Pédicure	Selon affichage en vigueur
Lavage	2.50
Séchage	2.50

Tarifs restauration	Tarif en euros
Déjeuner en semaine	10
Diner	7
Diner léger	3
Repas pour les personnes extérieures	14

### Information taxe d'habitation

Votre logement au sein de notre résidence autonomie est considéré comme votre domicile. Il remplit les conditions des locaux pour lesquels la taxe d'habitation est applicable. Vous êtes par conséquent assujetti au paiement de la taxe d'habitation si vous complétez les autres critères requis (revenus, composition de votre foyer, ...).

Notez cependant que la taxe d'habitation s'applique au logement dans lequel vous habitez au 1<sup>er</sup> janvier même si vous avez déménagé au cours de l'année.

### Textes réglementaires et autorisations :

- Code de l'action sociale et des familles
- Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale
- Code de la construction et de l'habitation
- Arrêté n° 33 5032 du 30/12/1983, autorisant la création de l'établissement
- Convention tripartite / Contrat pluriannuelle d'objectifs et de moyens signée le 28/11/2016

# VOTRE ARRIVÉE – LES GRANDES ÉTAPES

## AVANT VOTRE ENTRÉE

Après validation de votre admission et avant d'intégrer effectivement la résidence, votre arrivée se fera en plusieurs étapes :

### 1- Les formalités administratives : signature du contrat de séjour et ses annexes

Le contrat de séjour définit la nature de vos prestations ainsi que les objectifs de votre prise en charge.

Avant sa signature nous recueillons systématiquement votre consentement (ou celui de votre représentant légal le cas échéant) et nous nous assurons que vous ayez bien pris connaissance des conditions et conséquences de votre accompagnement au sein de notre résidence.

Votre admission n'est effective qu'après la cosignature de votre contrat de séjour. Ce dernier a une valeur contractuelle pour toute la durée de votre séjour, jusqu'à sa résiliation par l'un des cosignataires.

Sont annexés :

- Les tarifs généraux et prestations complémentaires facultatives pratiqués au titre de l'exercice en cours
- Le récépissé de remise de documents annexes au contrat de séjour :
  - Le règlement de fonctionnement qui précise les règles collectives et de vie commune au sein de la résidence
  - Le Livret d'accueil
  - La charte des droits et libertés de la personne accueillie
  - La liste des personnes qualifiées
  - Les tarifs généraux et prestations complémentaires facultatives pratiqués au titre de l'exercice en cours

- La note relative aux garanties assurances des personnes accueillies
- L'attestation relative à l'information sur la personne de confiance
- L'acte de cautionnement solidaire
- Le récépissé du dépôt de garantie
- Attestation relative à l'information sur la responsabilité des objets déposés
- L'autorisation de prise de vues et d'utilisation des images
- L'état des lieux contradictoire de votre appartement

### 2- État des lieux de votre logement

Un état des lieux doit être réalisé avant l'aménagement de votre logement et au moment de votre départ.

### 3- Aménagement de votre logement

Il vous appartient de meubler et décorer votre logement à votre convenance en tenant compte de :

- Sa surface (veillez à ne pas encombrer les accès)
- La législation en vigueur en matière d'appareils électriques (les fiches multiprises sans câble sont interdites)
- La place nécessaire au passage des services de secours (voir le règlement intérieur)
- L'interdiction d'utiliser des tapis en raison du risque de chute

Par ailleurs, l'utilisation et la détention de bouteille de gaz est interdite (logement et cave).

## VOTRE PREMIER JOUR

Le jour de votre arrivée vous êtes accueilli par un membre de l'équipe qui vous guidera dans vos déplacements pour faciliter votre repérage des lieux. Ce dernier vous expliquera le fonctionnement de la résidence, le rôle de chacun et vous rappellera vos droits et vos devoirs.



# VOTRE CADRE DE VIE – À LA DÉCOUVERTE DE LA RÉSIDENCE ET DE SES SERVICES

La résidence les terrasses de Sucy devient votre nouveau domicile, vous êtes ici chez vous.

## Description de l'établissement

Le bâtiment est entouré d'un jardin arboré, d'une terrasse avec accès sur le salon et d'un terrain de pétanque doté de quatre bancs ombragés.

L'établissement est composé d'un bâtiment sur 6 niveaux. Les étages sont desservis par 2 ascenseurs et 1 escalier intérieur.

68 T1 bis de 32 m<sup>2</sup> environ peuvent accueillir des personnes seules.

5 T2 de 45 m<sup>2</sup> environ peuvent accueillir des personnes seules ou en couples.

2 chambres d'hôte sont dédiées aux familles.

Au rez-de-chaussée, la résidence offre :

**Un bureau** afin d'accompagner les résidents et accueillir les familles, les visiteurs et les intervenants extérieurs.

**Une salle de restauration** où sont servis les repas du lundi au vendredi et qui est équipée d'un système de rafraîchissement.

**Un salon**, lieu de convivialité et d'animation et également équipé d'un système de rafraîchissement

**Un salon télévision** dédié à L'informatique.  
Au sous-sol, un couloir dessert **une salle de gymnastique** et le **salon de coiffure**.

**Un salon de coiffure** ouvert tous les jeudis.

## Les horaires d'ouverture

La résidence est accessible 24 h/ 24 sous contrôle d'accès sécurisé.

Les visites de vos proches sont autorisées tous les jours dans votre appartement ou dans les locaux communs à condition de ne pas gêner

les autres résidents et le fonctionnement des équipes.

## L'accueil et le standard

L'accueil et le standard sont ouverts tous les jours de 9 h à 12h et de 14h à 17h30.

## Le logement

Nous mettons à votre disposition un appartement non meublé, fonctionnel, spacieux, équipé d'un placard de rangement, d'une prise de téléphone et de télévision et d'une salle d'eau individuelle.

Vous êtes invité à apporter vos propres meubles afin de recréer un lieu familial et personnalisé à votre goût.

Votre logement dispose d'une cuisine aménagée des éléments suivant : un évier, une plaque de cuisson électrique, des meubles haut et des meubles sous évier. Vous avez la possibilité d'installer un lave-linge.

## Téléphone

Votre logement est équipé d'une ligne de téléphone privative. Pour l'utiliser, vous devez effectuer une ouverture ou un transfert de ligne via un opérateur extérieur. Les coûts d'abonnement sont à votre charge.

## ARPAVIE Assistance

Arpavie Assistance est une plateforme de secours et d'appels reliée à un système de téléassistance, disponible 24h/24, 7jours/7.

Elle vous permet d'informer vos proches en cas de problème et de sécuriser les espaces d'habitation par le biais de :

- Un boîtier d'alerte : pour appeler ou échanger avec la plateforme de téléassistance en cas de fatigue, de problème de santé ou de problème technique.
- Une montre ou un médaillon dédié : pour déclencher une alerte en cas de chute en pressant un bouton intégré.

Vous trouverez des informations complémentaires dans la brochure qui vous a été remise.

### **Le courrier**

Vous disposez d'une boîte aux lettres personnelle.

La distribution du courrier est assurée par le facteur.

### **Le linge**

La résidence propose un accès à un service de blanchisserie. Ce service n'est pas inclus dans votre redevance.

Vous pouvez effectuer le lavage et le séchage du linge plat, du linge de toilette et du linge personnel à la buanderie en vous enregistrant au bureau.

### **Animaux**

Les animaux sont acceptés avec accord préalable de la direction, sous certaines conditions définies dans le règlement de fonctionnement et sous réserve que vous puissiez les prendre en charge seul, sans incommoder les autres résidents ou entraver la bonne marche des activités quotidiennes.

### **Dépôt de biens**

Un coffre est disponible au sein de la résidence si vous souhaitez y déposer vos objets de valeurs. Nous vous informons et vous invitons à le faire dès votre arrivée. Le dépôt peut également être assuré par un membre de votre famille.

Un reçu de l'inventaire des objets déposés vous sera obligatoirement remis.

Vous avez la possibilité de retirer les objets quand vous le souhaitez en vous munissant du reçu.

Il est vivement conseillé de vous montrer prudent si vous décidez de conserver des objets de valeur dans votre logement.

### **La restauration**

Le temps des repas constitue un moment essentiel et privilégié, source de plaisir et de convivialité.

ARPAVIE propose une cuisine de qualité adaptée à vos besoins. Le service se fait à l'assiette, dans des salles de restaurant conviviales.

Au sein de votre résidence, vous pouvez bénéficier du repas selon les conditions suivantes :

A 12 heures, en salle à manger, du lundi au vendredi + livraison du repas à domicile les weekend et jours fériés

Vos visiteurs ont la possibilité de prendre leurs repas avec vous sous réserve de prévenir le secrétariat au moins 48h avant. Le prix des repas « invités » est affiché à l'accueil.

### **Vidéosurveillance et sécurité**

Afin d'assurer la sécurité des personnes et des biens, votre établissement est équipé d'un système de vidéosurveillance.

Vous trouverez l'information complémentaire à ce sujet sur le panneau d'affichage de votre résidence.

Les codes d'accès à la résidence vous sont remis pour que vos familles et amis puissent vous rendre visite. Il n'est pas prudent de les transmettre à des visiteurs occasionnels (livreur, technicien, ...). Ces codes peuvent être remplacés si nécessaire.

Vos serrures sont équipées de cylindre de sécurité, à clef ou à badge. Elles ne peuvent être remplacées que par l'équipe de la résidence. Des clefs ou badges supplémentaires peuvent vous être fournis (voir condition auprès du personnel).

### **Les cultes**

La résidence facilite la pratique des différents cultes. Une liste des lieux de culte à proximité est disponible à l'accueil de la résidence.

### **La Sécurité - Incendie**

Les appareils électroménagers que vous apportez doivent répondre aux normes actuelles de sécurité comme précisé dans le règlement de fonctionnement.

La mise en place de store banne ou climatiseur fixe doit faire l'objet d'une autorisation spécifique.

Par mesure de sécurité il vous est interdit de :

- Modifier les installations électriques de vos logements ou d'y stocker des produits dangereux
- Faire du stockage, de quelques matières qu'il soit, sur les balcons
- Modifier les serrures de votre logement
- Percer la porte d'entrée (coupe-feu)

Des exercices peuvent être réalisés pour sensibiliser le personnel et les résidents aux procédures de sécurité.

## Les animations

Dans le cadre du projet d'animation, la résidence favorise tout au long de l'année la mise en œuvre d'activités conviviales, culturelles ou thérapeutiques :

- Jeux de société, gymnastique douce, ateliers cuisines, groupes de lecture à haute voix.
- Sorties et spectacles, arts graphiques, chant, chorale, travaux manuels, fêtes et repas à thème en fonction du calendrier.

Votre présence aux animations est libre. Toutefois, nous vous rappelons que participer aux activités peut agrémenter votre vie quotidienne et votre niveau d'autonomie notamment grâce au lien social.

Vous trouverez le programme d'animation affiché à l'accueil de la résidence.

A titre indicatif, certaines animations (notamment les sorties extérieures) pourront faire l'objet d'une demande de participation de votre part.

Pour plus de convivialité, les familles sont conviées à participer aux animations.

Par ailleurs, nous sommes à l'écoute de vos suggestions.

## Les actions de prévention de la perte d'autonomie

Grace au soutien financier des « conférences des financeurs » via le « forfait autonomie » nous mettons en place au sein de la résidence différentes actions individuelles ou collectives de prévention de la perte d'autonomie.

Ces actions ont pour objectifs de vous aider à anticiper et accompagner les effets du vieillissement sur votre santé et vous permettre de conserver, voire d'améliorer, votre capital autonomie, qui, s'il n'est pas entretenu, pourrait être amené à se détériorer plus rapidement.

Pour cela, nous privilégions une approche globale pouvant agir sur :

- Le maintien des facultés physiques, cognitives, sensorielles, motrices, psychiques
- Le lien social entre les résidents mais également vers l'extérieur
- La nutrition
- Le sommeil
- Le bien-être

Les actions de prévention font pleinement parties du programme d'animation, vous trouverez par conséquent la programmation affichée à l'accueil de la résidence.

## Salon de coiffure et esthétique

Pour votre confort et votre bien-être, un coiffeur professionnel peut intervenir au sein de la résidence à votre demande.

- Votre résidence dispose d'un local dédié à la coiffure
- Votre résidence ne dispose pas d'un local dédié à la coiffure

Le salon de coiffure est situé au niveau -1  
Il est ouvert tous les jeudis.

Les tarifs sont affichés dans le hall d'accueil et devant chaque local où l'activité est dispensée. Les frais sont à votre charge et sont à régler directement auprès du coiffeur.

Tous les rendez-vous sont pris soit auprès du secrétariat soit directement auprès du prestataire extérieur.

## Assurance habitation et responsabilité civile

Vous êtes couvert, de fait, par la garantie multirisque habitation et la garantie responsabilité civile souscrite par ARPAVIE pour tous ses résidents.

Néanmoins, vous pouvez souscrire, à vos frais, une garantie complémentaire, non couverte par le contrat d'assurance existant.

Vous trouverez les informations détaillées en annexe de votre contrat de séjour.

## UNE EQUIPE A VOTRE SERVICE

Une équipe professionnelle, formée à l'accompagnement des personnes âgées, se tient à votre écoute. La composition de l'équipe de votre résidence est décrite dans la fiche « Vos interlocuteurs ».

Vous trouverez ci-dessous les rôles et missions du personnel d'une résidence autonomie. Cette liste est non exhaustive et peut varier en fonction des résidences et des postes à pourvoir.

### **Le(la) directeur(trice)**

Le(la) directeur(trice) supervise et coordonne l'activité de la résidence, dans le respect du projet associatif d'ARPAVIE et avec le souci de promouvoir une culture de la bienveillance. Il(elle) est le garant(e) de la qualité de votre quotidien et veille avec son équipe au bon fonctionnement de la résidence.

Il(elle) s'attache, en particulier, à rendre optimale la qualité de vie et de prestations offertes pour répondre à vos souhaits en matière d'accueil, d'hébergement, d'animation, de restauration et d'accompagnement.

### **Le(la) secrétaire / Chargé(e) d'accueil**

Il/elle est chargé(e) de l'accueil, du standard et du secrétariat de la résidence. Il(elle) participe à la gestion courante de l'établissement, en prenant en charge un certain nombre d'activités dans le domaine administratif, commercial et technique.

Il(elle) favorise, par son action, l'échange et le partage d'informations, dans le respect du projet associatif d'ARPAVIE, dans un souci permanent de qualité du service rendu et de respect des règles de confidentialité.

### **Agent des services logistiques - restauration**

Il(elle) organise l'activité restauration de la résidence, en lien avec les différents intervenants ou prestataires, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité

alimentaires. Selon les prestations en place dans la résidence, il(elle) assure la réception des marchandises, la préparation des plats et la distribution des repas, ainsi que le nettoyage et le rangement de la salle de restauration et de la cuisine.

### **L'employé(e) administratif week-end**

L'employé(e) administratif week-end assure une permanence - physique et téléphonique – au sein de la résidence et prend en charge un certain nombre de tâches administratives par délégation du directeur. Garant de la continuité des différentes prestations et activités de la résidence, il(elle) assure le respect des procédures internes et des consignes de sécurité, et est l'interlocuteur(trice) privilégié(e) des résidents, des familles et des intervenants externes, en l'absence du directeur.

### **Agent de services logistiques - hygiène**

Il(elle) assure l'entretien et le ménage des parties collectives, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité et conformément aux prestations prévues dans le contrat de séjour.

### **Les intervenants extérieurs**

Vous avez le libre choix de votre médecin traitant, de votre kinésithérapeute, de votre pédicure, de votre orthophoniste, etc. Ils interviennent dans un cadre libéral au sein de la résidence.

Certains professionnels libéraux interviennent très régulièrement sur la résidence. N'hésitez donc pas à vous renseigner à l'accueil si vous souhaitez connaître leurs coordonnées.

**Règles régissant les relations entre le personnel et les personnes accueillies :**  
Les relations avec le personnel doivent respecter les conditions définies dans le règlement de fonctionnement dont un exemplaire est joint au contrat de séjour.

## VOS INTERLOCUTEURS

<b>PRENOM NOM</b>	<b>FONCTION</b>
Directeur/Directrice de la résidence	Sarah LAHOCINE
Secrétaire	Sorya KECILI
Agent de service logistique – restauration	Nurdzan RAKA
Agent de service logistique - hygiène	Jacqueline De JESUS FERREIRA
Agent de service logistique - hygiène	Samia BOUFOUDI
Garde weekend	Nour FONTANA

# VOS DROITS ET LIBERTÉS

## Règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement (annexé au contrat de séjour) fixe les règles de la vie collective au sein de la résidence. Il décrit plus précisément vos relations avec les salariés, les autres résidents, les intervenants extérieurs, vos familles et les visiteurs.

## Charte des droits et liberté de la personne accueillie

Cette charte décrit vos droits en tant que résident. Elle est affichée dans la résidence sur le tableau situé dans le hall d'accueil et vous est remise lors de votre admission en annexe du contrat de séjour.

Votre citoyenneté est pleinement conservée. Vous restez libre de pratiquer un culte religieux. Toutefois, le prosélytisme n'est pas accepté.

## Personne de confiance

Afin de vous faire accompagner dans la prise de connaissance et la compréhension de vos droits, vous avez la possibilité de désigner le nom d'une personne de confiance au cours de votre séjour, mais plus particulièrement au moment de votre admission.

Cette personne, qui peut être un parent, un proche ou encore votre médecin traitant, pourra être consultée, sur votre demande, dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle sera chargée de rendre compte de votre volonté.

A cet effet, une information orale et écrite relative à votre possibilité de désigner une personne de confiance vous sera apportée huit jours au moins avant la conclusion de votre contrat de séjour.

Dans le cas où vous ne souhaiteriez pas désigner le nom d'une personne de confiance, nous vous invitons à communiquer à la résidence le nom et les coordonnées d'une personne référente à prévenir en cas de nécessité.

Toutes les informations concernant la personne de confiance sont à retrouver dans une notice en annexe de votre contrat de séjour.

## Personne qualifiée

Si vous rencontrez des difficultés dans l'usage de vos droits au sein de l'établissement vous pouvez solliciter l'aide d'une « personne qualifiée ». Cette dernière est nommée par les pouvoirs publics pour vous aider lors d'une situation conflictuelle ou d'une rupture de dialogue avec notre structure.

Pour solliciter une personne qualifiée vous devrez prendre contact directement avec elle. La liste départementale des personnes qualifiées avec leurs coordonnées est affichée sur le panneau à l'entrée de l'établissement.

## Médiateur de la consommation

Si vous rencontrez des difficultés dans l'exercice des prestations de votre contrat de séjour, vous pouvez faire appel au médiateur de la consommation nommée par ARPAVIE pour résoudre votre litige à l'amiable.

Attention, sa sollicitation doit se faire obligatoirement après avoir tenté de résoudre le litige avec ARPAVIE : avec le directeur de l'établissement et par une réclamation écrite.

Si le problème n'est pas résolu après l'envoi de votre réclamation à ARPAVIE, vous avez un délai d'un an pour saisir le médiateur de la consommation par écrit sur son site internet ou par courrier postal. Ses coordonnées sont communiquées dans votre contrat de séjour.

Le recours au médiateur de la consommation est gratuit.

## La liste d'opposition au démarchage téléphonique

Lors de votre admission, nous sommes amenés à recueillir vos coordonnées téléphoniques.

Nous vous informons que vous avez dès lors la possibilité de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

A cette fin, vous pouvez vous inscrire gratuitement sur le site internet [bloctel.gouv.fr](http://bloctel.gouv.fr). Il vous appartiendra alors de remplir un formulaire en indiquant jusqu'à 10 numéros de téléphone fixe ou mobile sur lesquels vous ne souhaitez plus être contacté.

## INSTANCES DE REPRÉSENTATION

### **Le conseil de la vie sociale (CVS)**

Le CVS est un lieu d'échange et d'expression sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de la résidence. Il est également un lieu d'écoute qui a pour vocation de favoriser la participation des résidents. Il se compose de membres élus parmi les résidents, leurs familles et le personnel de la résidence.

Le CVS donne son avis sur :

- L'organisation intérieure et la vie quotidienne
- Les activités, l'animation socioculturelles et les services
- Les projets de travaux et d'équipement
- La nature et le prix des services rendus
- L'affectation des locaux collectifs
- L'entretien des locaux
- Le relogement prévu en cas de travaux ou de fermeture
- L'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ses participants
- Les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge.
- Toute question relative aux droits et libertés des résidents

Par ailleurs, le CVS donne son avis sur les projets de règlement de fonctionnement et sur les projets d'établissement avant que ceux-ci soient définitivement adoptés par le gestionnaire.

Il doit être consulté (sauf lorsque la résidence est totalement habilitée à l'aide sociale) sur le niveau du prix socle de prestation ainsi qu'à chaque création d'une nouvelle prestation.

Les avis et propositions adoptés par les membres du CVS font l'objet d'un relevé de conclusions.

Les dates et lieux des différentes réunions sont communiqués par voie d'affichage à l'accueil de la résidence.

### **Votre président/présidente de CVS**

La Présidente du CVS de la résidence les terrasses de Sucy est madame GAVARD Mireille.

### **Commission restauration et commission animation**

La commission restauration permet aux résidents de donner leur avis sur les menus du quotidien.

Elle est organisée 3 fois par an et consulte l'ensemble des résidents, leur famille et le personnel de la résidence.

A l'image de la commission restauration, une commission animation peut être mise en place. Elle permet aux résidents de participer à l'organisation de la vie sociale de la résidence en lien avec l'animatrice. Il s'agit d'un temps d'échange qui permet d'organiser ensemble les animations. Les résidents sont invités à exprimer leur avis sur les animations passées.

- Votre résidence dispose d'une commission animation
- Votre résidence ne dispose pas d'une commission animation

## AIDES FINANCIÈRES ET PARTENAIRES

Dans cette fiche nous vous présentons de façon non exhaustive les principales aides financières dont vous pouvez bénéficier (sous condition de respecter les critères d'éligibilités).

Des formulaires de demande sont disponibles au secrétariat de la résidence. Nous restons à votre disposition pour échanger à ce sujet et vous aider à compléter vos dossiers.

### L'aide personnalisée au logement (APL)

Lorsque la résidence est conventionnée, vous pouvez bénéficier, sous conditions de ressources, de l'aide personnalisée au logement (APL). Cette dernière prend en charge une partie des frais d'hébergement. La demande d'APL se fait auprès de la caisse d'allocations familiales du département de la résidence.

- Votre résidence est conventionnée à l'APL
- Votre résidence n'est pas conventionnée à l'APL

### L'allocation de logement social (ALS)

Dans le cas où la résidence n'est pas conventionnée à l'aide personnalisée au logement (APL), vous pouvez bénéficier de l'allocation de logement social (ALS) qui prendra en charge une partie de l'hébergement.

### L'aide sociale à l'hébergement (ASH)

L'aide sociale est versée par le Conseil départemental de votre dernier lieu de domicile, avant votre entrée en résidence, si vous ne disposez pas de ressources suffisantes pour régler vos frais d'hébergement.

Vous pouvez prétendre à l'aide sociale totalement ou partiellement si vous remplissez les conditions suivantes :

- Votre résidence est habilitée à l'ASH
- Avoir minimum 65 ans (60 ans si vous avez été reconnu inapte au travail)
- Avoir des ressources inférieures aux frais d'hébergement
- Vivre en France de façon régulière (de manière ininterrompue depuis plus de 3 mois) et avoir un titre de séjour en cours de validité si vous êtes étranger.

-

Votre résidence est habilitée à l'ASH

Votre résidence n'est pas habilitée à l'ASH  
Dans une résidence non habilitée, vous pourrez bénéficier de l'aide sociale à titre individuel sur décision du Conseil départemental si vous avez séjourné 5 ans dans la résidence et si vos ressources ne vous permettent pas de régler vos frais d'hébergement en totalité.

### L'allocation personnalisée d'autonomie à domicile (APA à domicile)

L'APA est une aide financière versée par les Département afin de vous aider à payer les dépenses nécessaires pour rester à votre domicile.

Votre logement au sein de la résidence autonomie est considéré comme votre domicile, vous pouvez par conséquent bénéficier de l'APA si vous remplissez les conditions d'attribution suivantes :

- Avoir au minimum 60 ans
  - Avoir un niveau d'autonomie compris entre le GIR 1 et le GIR 4, c'est-à-dire avoir besoin d'aide pour accomplir plusieurs actes de la vie quotidienne. Votre niveau d'autonomie est évalué par votre médecin traitant ou une équipe spécialisée du Conseil départemental à partir d'un référentiel appelé « la grille agir ».
- Les niveaux d'autonomie sont appelés des « GIR » et vont du GIR 1 (perte d'autonomie la plus forte) au GIR 6 (perte d'autonomie la plus faible).

Le montant d'APA attribué varie en fonction de votre niveau de revenu et de votre niveau d'autonomie.

Vous pouvez vous procurer un dossier de demande d'APA auprès des services du Département, du CCAS de votre mairie ou d'un point d'information local dédié aux personnes âgées.

### Sortir plus

Dispositif piloté par les caisses de retraites complémentaires pour permettre aux



personnes de 75 ans et plus de bénéficier d'un accompagnateur, véhiculé ou non, pour se déplacer en dehors de son domicile (faire des courses, des promenades, se rendre à la banque, chez le coiffeur, ...). Ce dispositif a pour objectif de favoriser le lien social des personnes âgées.

Pour pouvoir en bénéficier : appeler le 0 971 090 971. Un conseiller organisera la sortie. Un accompagnateur viendra vous chercher à l'heure convenue et vous accompagnera à pied ou en voiture. Selon le cas, il pourra vous attendre ou rester avec vous. Vous serez ensuite raccompagné.

Le financement de la prestation est effectué sous forme de chèques emploi service universels (Cesu) préfinancé et nominatifs, attribués par les caisses de retraite complémentaire. Les chèquiers attribués ont une valeur de 150€ et comprennent 10 chèques de 15€ chacun. Vous pouvez bénéficier de 3 chèquiers maximum par an.

Une participation financière vous sera demandée pour chaque chèquier : 15€ pour le

premier chèquier, 20€ pour le deuxième et 30€ pour le troisième.

#### **Aide à domicile momentanée**

Dispositif permettant d'intervenir auprès d'une personne qui ne bénéficie pas d'une aide régulière mais qui rencontre une difficulté passagère susceptible de la fragiliser durablement (handicap temporaire, maladie, absence de l'aidant habituel, ...). Elle peut prendre la forme d'une aide au ménage, à la toilette, aux courses, ...

Ce dispositif s'adresse aux retraités AGIRC ARRCO de 75 ans et plus, ne bénéficiant d'aucun plan d'aide humaine financé par une CARSAT, la MSA ou un Conseil départemental.

Pour en bénéficier : appeler le 0 971 090 971.

Le coût de la prestation est entièrement pris en charge par votre caisse de retraite complémentaire.

## NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ

L'ensemble de la politique qualité est piloté par la direction qui en informera le conseil de la vie sociale.

### Évaluations

En lien avec la loi du 2 janvier 2002, nous réalisons des évaluations régulières de l'ensemble du fonctionnement de la résidence au travers d'évaluations internes et externes validées par les autorités de tarification (Conseil départemental).

### Enquête de satisfaction

Tournée vers la satisfaction du résident, s'ajoute à cette démarche d'évaluations des enquêtes de satisfaction soumises aux résidents et à leur proche afin de connaître leur avis notamment sur le fonctionnement de l'institution, sur les conditions de vie, d'accompagnement et de soins.

Les résultats de l'enquête de satisfaction sont affichés et mis à disposition à votre demande.

Fondées sur les résultats des enquêtes et des évaluations, des actions d'amélioration sont décidées en comité de pilotage et mises en place par les équipes à travers un plan d'action.

### Réclamation

Chaque résidence met à disposition un support pour nous spécifier une réclamation ou suggestion d'amélioration.

### Système Qualité

Un système documentaire, avec procédures et protocoles, est mis en place pour toutes les activités professionnelles. Elaboré en groupes

de travail, ce système permet d'assurer des bonnes pratiques communes par l'ensemble du personnel.

### Promotion de la bientraitance et lutte contre la maltraitance

La résidence est attachée à mettre en place une politique de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance.

L'équipe de direction est particulièrement vigilante aux risques de maltraitance et se montre réactive lorsqu'un événement est signalé par les professionnels, les résidents eux-mêmes ou les familles.

Un protocole de signalement de la maltraitance existe et est remis à chaque salarié lors de son embauche.

Le numéro ALMA « Allô Maltraitance » : 3977 est affiché dans la résidence à l'attention des résidents et de leur famille. Il est également connu par les salariés.

La politique de bientraitance au sein de la résidence se décline également au niveau de l'accompagnement des membres du personnel. Un processus spécifique est mis en place pour prévenir tout risque de maltraitance.

Une culture de la bienveillance est mise en place à travers les bonnes pratiques professionnelles.

La résidence peut mettre à disposition des résidents, après accord de la direction, un lieu de réunion.

Le maintien de la citoyenneté est une de nos priorités.

## PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Au cours de votre séjour dans notre résidence, nous sommes amenés à traiter les données personnelles notamment celles contenues dans votre dossier.

ARPAVIE s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de vos données en respectant le règlement général sur la protection des données (RGPD) et la loi informatique et libertés.

### Les données traitées sont notamment :

- Les informations obligatoires à la signature du contrat de séjour :
  - Vos données d'identification et de contact
  - Certaines données relatives à votre entourage (personnes à contacter, responsable légal, personne de confiance que vous aurez éventuellement désigné, ...)
  - Des données relatives à des professionnels externes qui peuvent intervenir dans votre accompagnement (médecin traitant, ...)
- Les données relatives à votre état de santé traitées dans le cadre de votre prise en charge médico-sociale notamment :
  - GIR
- Les informations nécessaires à la construction de votre projet personnalisé si vous y avez consenti (habitudes de vie, etc).
- Les données nécessaires à la gestion et au suivi de l'activité de l'ensemble des résidences ARPAVIE (sécurité, participations financières, évaluations internes et externes, productions de statistiques, etc.)

### Comment ARPAVIE protège ces données

Nous disposons d'un système informatique sécurisé, destiné à la gestion des dossiers informatiques.

Seules des professionnels habilités accèdent à votre dossier, chacun pour les informations strictement nécessaires à l'exécution de leur mission.

### Destinataires

Vos données peuvent être communiquées :

- En interne aux services concernés du siège d'ARPAVIE dans le cadre de la gestion centralisé de certains traitements.
- En externe :
  - Aux prestataires qui interviennent au sein de la résidence (restauration, blanchisserie, téléassistance, nettoyage, etc.). Dans ce cadre nous nous assurons que le prestataire dispose des mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la protection de vos données.
  - Aux autorités légalement habilitées (agence régionales de santé, conseil départementaux, etc). L'établissement ne transmet que les données strictement prévues par la réglementation applicable.

### Durée de conservation des données

Nous conservons votre dossier administratif pendant une durée de dix ans suite à votre départ de l'établissement.

A l'issue des délais de conservation les dossiers sont détruits.

### Délégué à la protection des données

ARPAVIE a désigné une personne en interne pour piloter la démarche de protection des données. Cette personne est joignable par e-mail pour toute question relative aux données personnelles : [CIL@arpavie.fr](mailto:CIL@arpavie.fr).

Vous pouvez également lui adresser un courrier au siège d'ARPAVIE : 8, rue Rouget de Lisle 92130 Issy-les-Moulineaux.

### Droits à l'égard de la loi

Conformément aux dispositions du RGPD, vous disposez :

- Du droit d'accès à vos données
- Du droit de rectification
- Du droit de limitation
- Du droit d'effacement
- Du droit de portabilité

- Du droit d'opposition au traitement non obligatoire de vos données. Attention, cette démarche peut entraîner l'impossibilité d'accéder à certaines prestations.
- Du droit de définir des directives particulières relatives au sort de vos données après votre décès

Pour exercer vos droits, nous vous invitons à prendre contact auprès du directeur de la résidence ou auprès du délégué à la protection des données. Pour cela nous vous remercions de joindre la photocopie d'un justificatif d'identité portant votre signature.

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre demande relative à la protection de vos données, il vous est possible de contacter la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

# SÉCURITÉ

## SÉCURITÉ DES PERSONNES ET DES BIENS

Pour la sécurité de nos résidents et personnels nos établissements sont équipés de vidéosurveillance avec pour objectifs :

- La sécurité des personnes
- La prévention des atteintes aux biens

Pour exercer votre droit d'accès aux images il faut vous adresser au directeur d'établissement. Des informations complémentaires sont affichés dans le hall.

Pour toutes questions concernant la vidéosurveillance, vous pouvez également vous adresser au Délégué à la Protection des Données d'ARPAVIE : cil@arpavie.fr.

Les accès à l'établissement sont règlementés et des consignes vous seront indiqués à votre arrivé dans la résidence. Il est indispensable de vous y conformer.

## SÉCURITÉ INCENDIE

L'ensemble de nos établissements dispose de dispositif de prévention contre les incendies, qui font l'objet de contrôle et de maintenance accrue.

Nos professionnels sont formés régulièrement pour réagir en cas de départ de feu. Vous devez respecter les consignes qui vous seront transmises par le personnel en cas de déclenchement du signal d'alarme ou de découverte d'un incendie.

Dans tous les cas :

- Gardez votre calme,
- Si vous êtes dans les communs : sortez du bâtiment sans emprunter les ascenseurs et ne revenez pas en arrière sans y avoir été invité,
- Si vous êtes dans votre logement : appliquer les consignes affichées sur la porte.



**CETTE RESIDENCE EST PLACÉE SOUS VIDEOSURVEILLANCE  
A DES FINS DE SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS.**

**RESPONSABLE : ARPAVIE**

**SYSTEME VIDEO :**

- 4 caméras fixes (uniquement hall et accès)
- Enregistrement temporaire n'excédant pas 30 jours
- Accès contrôlé - système à mot de passe
- Pas de visionnage direct (RA)
- Images accessibles aux personnes chargées de la sécurité et/ou de la maintenance :
  - Directeur ou Directeur adjoint,
  - Directeur Territorial
  - Pôle équipements techniques et sécurité ARPAVIE
  - Prestataire de maintenance
  - Aux forces de l'ordre sous réquisition

**EXERCICE DU DROIT D'ACCES AUX IMAGES :**

- Veuillez-vous adresser au Directeur :  numéro de téléphone [01.49.82.55.18](tel:01.49.82.55.18)

Pour toutes questions concernant la vidéosurveillance, vous pouvez également vous adresser au Délégué à la Protection des Données d'ARPAVIE : [cil@arpavie.fr](mailto:cil@arpavie.fr). Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre demande, il vous est possible de contacter la CNIL.