

CCAS



CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

VILLE D'HYÈRES

LIVRET D'ACCUEIL

RESIDENCE AUTONOMIE



1 rue Louis Armand – 83400 HYERES

tél: 04.83.69.05.27

mail: residences.autonomie@ccas-hyres.fr

Résidence Autonomie, 1 rue Louis Armand 83400 Hyères Tél : 04.83.69.05.27 Mail : residences.autonomie@ccas-hyres.fr

PRESENTATION DE LA STRUCTURE

Située au cœur du quartier de la Gare à Hyères, la Résidence Autonomie permet d'allier confort, sécurité et douceur de vivre.



Depuis de nombreuses années la ville de Hyères est attentive à ses habitants les plus fragiles. Cette attention se concrétise dans les missions du Centre Communal d'Action sociale (CCAS), chargé de mettre en œuvre différentes prestations à destination de la population âgée ou handicapée de la ville.

Ainsi, le CCAS de Hyères est gestionnaire d'une Résidence Autonomie composée de quatre bâtiments, solution alternative entre le maintien à domicile et l'accueil en maison de retraite, elle héberge des personnes âgées majoritairement autonomes dès l'âge de 65 ans, seules ou en couple, à la recherche d'un cadre de vie sécurisé, confortable et convivial

La Résidence Autonomie est située à proximité de commerces, de transports et de services. Le coût du logement y est modéré.

Elle est composée de 5 bâtiments :

- Les Mûriers (40 logements), 1 rue Louis Armand, 83400 Hyères
- Les Lavandes 1 (24 logements + 2 logements de fonction attribués aux gardiens de nuit) et les Lavandes 2 (19 logements), 2 rue Louis Armand, 83400 Hyères
- Les Romarins (12 logements), 3 traverse Pierre Renaudel, 83400 Hyères
- Les Bougainvilliers (15 logements), 9 traverse Pierre Renaudel, 83400 Hyères

Conformément au Code de l'Action Sociale, des évaluations internes et externes sont réalisées. C'est une démarche d'évaluation continue contribuant à l'amélioration des prestations proposées en direction de la population hyéroise et qui témoignent de la reconnaissance de l'investissement et des efforts de l'ensemble des agents du CCAS en direction des personnes de la Résidence Autonomie. Elle implique et engage à la fois l'ensemble des résidents, des agents de l'institution qui œuvrent au quotidien auprès des personnes, mais également des Élus et du Conseil d'Administration qui la soutiennent et l'accompagnent.

LES LOGEMENTS



LES MÛRIERS



LES BOUGAINVILLIERS



LES LAVANDES



© Franck Bellone



LES LAVANDES II



LES ROMARINS

L'EQUIPE

Différentes compétences sont à votre service, certaines mutualisées avec le CCAS.

L'équipe est composée de personnels qualifiés et compétents, chargés de vous accueillir, vous écouter et de vous conseiller. Tous ces intervenants sont à vos côtés pour mieux vous accompagner dans tous les aspects de la vie quotidienne, sociale et familiale.

ORGANIGRAMME

Président du CCAS
Jean-Pierre GIRAN, Maire

Vice-Présidente du CCAS
Marie-Hélène PARENT

Directeur du CCAS
Michel CANONE

Directeur de la Résidence Autonomie
Jérémy BARRIN

Agents d'accueil
Jean-Marc GERBOLINO
Christine KISS
Anne-Marie VENERE
Emilie ROJO

Directrice-Adjointe
Céline LEGRAND

Assistante de Direction
Isabelle MINEAU

Chef Cuisinier
Romain JAMBON

Agents polyvalents
Laetitia DOGIMONT
Sandrine MARTINS
Valérie MONSO
Julien PANDISCIA
Christelle RIBES
Isabelle DURANTE
Martine BIANCOTTO

Agent de cuisine
Sébastien GUELLAFF

Econome
Céline FERLONI



Agents technique
Gérald LUNA
Jean-Thomas GONZALES
Pascal BIDOT

Agents d'animation
Antony PILLON
Nathalie VERGNOLLE
Kelly BRUTINEL

Gardiens
Gabrielle LEBOURSICAUD
Julien BOUVARD

PRESTATIONS ET ENVIRONNEMENT

LOGEMENT

Chaque résident aménage son logement comme il le souhaite, dans la limite du règlement de fonctionnement.



Chaque appartement est équipé :

- Coin cuisine avec deux plaques de cuisson électriques, un évier et un robinet d'eau
- Coin salle de bain avec un lavabo et une douche
- Le WC est séparé ou non de la salle de bain (selon le bâtiment).
- Prise(s) de télévision et de téléphone
- Chauffage central au bâtiment des Mûriers, chauffage électrique sur les autres bâtiments
- Placard
- Détecteur de fumée
- Installation pour machine à laver

Les logements répondent aux normes et sont régulièrement rénovés avec le soutien de la CARSAT (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail) et de la CNAV (Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse)

RESTAURATION

La Résidence Autonomie propose un service de restauration le midi, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés. L'équipe de cuisine veille à vous garantir des repas réalisés sur place, de qualité et équilibrés avec des aliments frais. La salle de restaurant a une capacité de 120 couverts. Des paniers repas peuvent être livrés dans les logements, à la demande du résident, en cas de maladie, avec justificatif médical.

Des "fiches menus" sont distribuées dans chaque boîte aux lettres tous les jeudis. Vous y préciserez vos choix en termes de fréquentation du restaurant et vos régimes alimentaires (20 repas mensuels minimum). Ensuite vous pourrez les déposer à l'endroit prévu à cet effet, à l'accueil, le lundi.

TRANSPORT ACCOMPAGNEMENT

Les agents de l'accueil assurent votre transport et/ou votre accompagnement en cas de besoin (non facturé). Un planning des sorties est affiché à l'entrée du bâtiment des Mûriers.

ESPACES COLLECTIFS



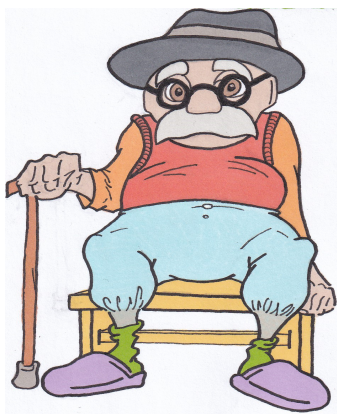
L'établissement met à votre disposition quelques espaces collectifs dans un environnement agréable :

Dans le bâtiment principal des Mûriers :

- Une salle de restauration climatisée, polyvalente pour accueillir des temps d'ateliers ou d'animation, doté d'un petit jardin d'agrément,
- Un espace d'accueil et de documentation dans le hall d'entrée

Dans le bâtiment des Lavandes :

- Une salle polyvalente d'activités, située au 1^{er} étage.



LAVERIE



Une laverie est à votre disposition au 1er étage du bâtiment des Mûriers. Vous y trouverez une machine à laver et un sèche-linge. Son règlement de fonctionnement se trouve à votre disposition et à votre demande au niveau de l'accueil.

SECURITE

Une astreinte est assurée 24h/24h tous les jours de l'année :

- Dans la journée, le personnel en service répond aux appels d'urgence et envisage les suites à donner.
- A partir de 17h30, tous les jours ainsi que les week-ends et jours fériés, un gardien assure une astreinte avec un délai d'intervention de 10 minutes.

Un système de téléassistance est proposé par le CCAS avec un prestataire extérieur. Ce service est relié au numéro d'urgence de la Résidence. Il est centralisé dans les bureaux de l'accueil et/ou auprès du gardien d'astreinte. Il évite l'obligation d'une ouverture de ligne téléphonique fixe.

LES DELAIS D'INTERVENTIONS:

1. Téléphonique : réponse immédiate
2. Assistance à la personne : 10 minutes
3. Intervention technique : 30 minutes

N° D'URGENCE
06 98 15 51 89



TARIFS

A SAVOIR

Le résident règle mensuellement :

- L'hébergement,
- Les charges basées sur la consommation réelle,
- Les repas. Vingt repas mensuels sont obligatoires.

Sous certaines conditions de ressources, le résident peut percevoir l'Allocation Logement.

L'hébergement

Depuis le 1^{er} juillet 2017, une tarification sociale a été établie en quatre catégories, en fonction de la surface habitable de chaque logement.

Tarifs en vigueur au 01 Décembre 2023 pour les logements conventionnés :

Cf délibération n°8 du Conseil d'administration du 26 Octobre 2023

Tarifs en vigueur au 01 Décembre 2023 pour les logements non conventionnés :

	<u>Personne seule</u>	<u>Couple</u>	<i>Tarif au M2</i>
	Revenu brut global IR N-1	Revenu brut global IR N-1	
CATEGORIE 1	Inférieurs à 13 716 € (Soit 1 143 €/ mois)	Inférieurs à 25 464 € (Soit 2 122 €/ mois)	12.72€
CATEGORIE 2	Compris entre 13 717 € et 18 000 € (Soit 1 143 € à 1 500 €/ mois)	Compris entre 25 465 € et 29 000 € (Soit 2 122 € à 2 416, 67 €/mois)	13.76 €
CATEGORIE 3	Compris entre 18 001€ et 20 000€ (Soit 1 500 € et 1666€/mois)	Compris entre 29 001€ et 32 000€ (Soit 2 416,67 € et 2 666€/mois)	14.83 €
CATEGORIE 4	Supérieurs à 20 001€ (soit 1667€/mois)	Supérieurs à 32 001€ (soit 2667€/mois)	15,98 €

Les repas

2 tarifs

11,50€

Revenus annuels imposables compris entre

- 0 et 13 716€ pour une personne seule
- 14904€ et 25464€ pour un couple

14,50€

Revenus annuels imposables supérieurs

- à 13 717€ pour une personne seule
- 25 465€ pour un couple

Une prestation repas "invité" vous est également proposée au tarif identique à celui payé par le résident qui invite (18€ pour les repas festifs tels que Pâques, Grands-Parents et Noël)

Les tarifs sont fixés par délibération du Conseil d'Administration et sont révisables chaque année dans la limite des dispositions réglementaires. Ils sont affichés dans le hall de l'établissement et sont précisés dans le contrat de séjour.

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE

Le projet personnalisé consiste à aider la personne à exprimer ses attentes et construire avec elle un accompagnement personnalisé.

Le Directeur de la Résidence Autonomie désigne un référent, garant de votre projet personnalisé. Cette personne prendra contact afin de vous proposer un entretien.

VIE DANS LA STRUCTURE

La loi relative à l'Adaptation de la Société au Vieillessement du 28 décembre 2015 a créé un forfait autonomie attribué aux résidences autonomie afin qu'elles organisent des actions de prévention de la perte d'autonomie. Ce financement apporté par le Conseil Départemental permet de rémunérer du personnel ou des intervenants extérieurs chargés de mettre en place des actions de prévention ou d'accueillir des jeunes en service civique.

Les actions de prévention telles que sophrologie, art-thérapie ou encore activités d'expression, sont mises en place sur la structure et sont **également ouvertes aux personnes âgées extérieures à la Résidence Autonomie**

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET ADMINISTRATIF

Un agent est à votre disposition sur rendez-vous pour vous aider dans vos démarches administratives. Cette personne est également à votre écoute pour vous guider dans vos choix de vie.

– Référent social

Un assistant de service social du CCAS est présent en renfort pour vous aider dans la mise en place de dossiers d'aide, il permet également de faire du lien entre le service social et notre établissement uniquement avec la volonté du résident. Le but étant de mieux l'accompagner. Il a aussi pour rôle d'accompagner les résidents en perte d'autonomie.

SERVICE ANIMATION

Un service animation, composé de trois animateurs, vous propose des activités diverses et variées, tous les lundis et jeudis de 14h30 à 17h.

Les animations sont comprises dans le cadre des prestations de la Résidence Autonomie. Des animations exceptionnelles de type "sortie" ou "voyage" sont facturées en sus, en fonction des propositions faites par le service animation.

PARTICIPATION ET EXPRESSION

CONSEIL DE VIE SOCIALE

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) a été créé par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale afin de renforcer les droits des résidents hébergés dans des établissements médico-sociaux. Il favorise l'expression et la participation des résidents et de leurs familles à la vie de la structure. Le Conseil de la Vie Sociale se réunit, à minima, trois fois par an.

Instance élue par les résidents et les familles de la Résidence Autonomie, il est composé de représentants des résidents, de familles, du personnel et du gestionnaire de l'établissement. Il donne son avis et fait des propositions sur toutes les questions liées au fonctionnement de l'établissement : qualité des prestations, amélioration du cadre de vie ...

Le Rôle du Conseil de la Vie Sociale est d'améliorer le quotidien dans l'établissement

Le conseil de la vie sociale donne son avis sur tout ce qui concerne la vie de l'établissement. Il peut **faire des propositions dans le but d'améliorer le quotidien des résidents.**

Rôle consultatif du Conseil de la Vie Sociale

Le conseil de la vie sociale doit obligatoirement être consulté sur des documents importants, dans le cadre de leur élaboration ou de leur révision tels que le règlement de fonctionnement de l'établissement et le projet d'établissement.

COMMISSION MENUS

La Commission Menus de la Résidence Autonomie est composée d'agents de restauration, de représentants des résidents ainsi que de responsables de la structure. Elle se réunit toutes les six semaines pour parler de la restauration de l'établissement.

Les objectifs de la commission menus :

- **Étudier les menus** proposés et soumettre d'éventuels changements sous condition de leur recevabilité tant d'un point de vue diététique que technique.
- **Recevoir et transmettre les avis et appréciations** sur les menus servis au cours du dernier trimestre, soit par les résidents, soit par les agents de services,
- **Obtenir les explications et justifications** de l'équilibre diététique des menus de la période précédente et à venir, de la qualité des produits en général, leurs compositions et de la quantité servie.
- **Obtenir les avis et appréciations** sur la qualité, les prestations et l'organisation des services fournis.
- **Étudier et donner un avis sur les propositions** concernant les journées à thème, les menus, les plats nouveaux...

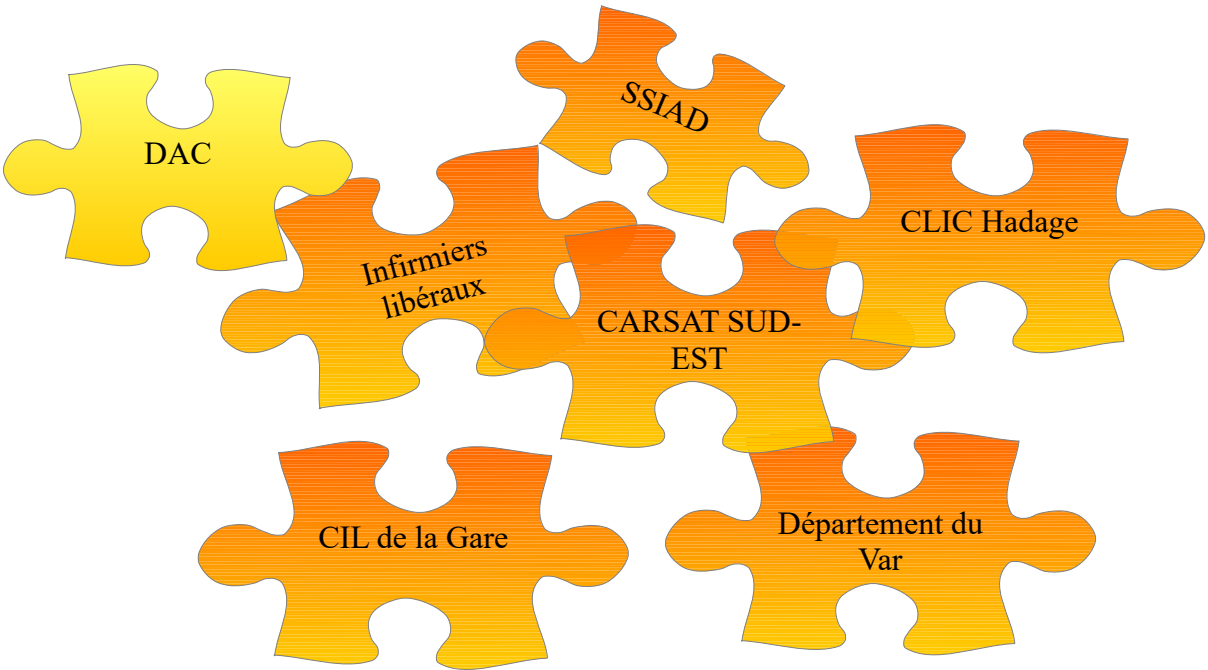
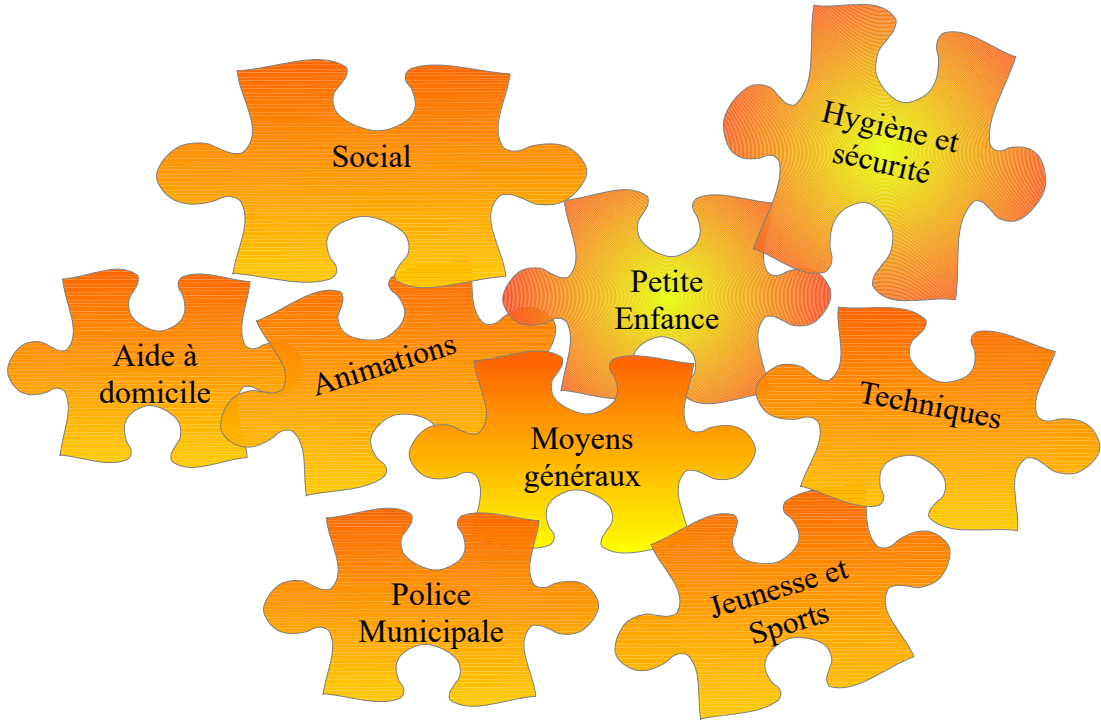
La Commission des menus contribue fortement au maintien de la qualité des repas et à l'équilibre alimentaire.

AUTRES FORMES DE PARTICIPATION

Enquête de satisfaction

Une enquête de satisfaction est réalisée régulièrement et permet aux résidents de témoigner de leur satisfaction ou non sur l'accueil, l'hébergement, la restauration et l'animation,

**RESEAU PARTENARIAL
Interne/Externe**



SITUATION GEOGRAPHIQUE

*1 rue Louis Armand, 83 400 HYERES



Navettes Relais

Départ toutes les 7 minutes

- **Ligne 1** : Espace 3000 - Avenue Gambetta
- du lundi au vendredi, de 7h15 à 19h30
- le samedi de 8h à 18h

Parkings relais sous surveillance vidéo

Gratuit

Trains

Gare SNCF Place de l'Europe
83400 HYERES
Standard national: 3635



Bus et autocars

RESEAU MISTRAL

Site internet : <https://www.reseaumistral.com>

04.94.03.87.03

Pour vous rendre au centre-ville

2 lignes de bus

N°39 et N°67

NUMEROS UTILES

<i>Libellé</i>	<i>Numéro</i>
SAMU 83	15 ou 04.94.61.61.15
SAPEURS POMPIERS	18
POLICE NATIONALE	17
POLICE MUNICIPALE	04.94.65.02.39
S.O.S MEDECIN	04.94.14.33.33
Centre hospitalier Hyères	04.94.00.24.00
ALMA : Allo Maltraitance personnes âgées	3977
Association des infirmiers libéraux	04.94.12.73.80
SSIAD DG	04.94.00.32.12
SSIAD Santé	04.94.57.72.70

Pour nous joindre :
Tél : 04.83.69.05.27
Mail : residences.autonomie@ccas-hyeres.fr

N° d'urgence
Résidence autonomie
06 98 15 51 89

CHARTRE DES DROITS ET DES LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

J.O n° 234 du 9 octobre 2003

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 demandé 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'usagers 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.

CHARTRE DU BIEN VIVRE ENSEMBLE

Cette charte a été établie le 14 juin 2017 à Hyères, en collaboration avec les résidents, les employés et la direction de la Résidence Autonomie "Les mûriers". Elle peut faire l'objet de révisions et de modifications à tout moment, sous condition de concertation de l'ensemble des résidents, des employés et de la direction de l'établissement.

1- RESPECTER LES RÈGLES DE POLITESSE DANS SES GESTES ET SES PAROLES

Je fais preuve de courtoisie et de politesse à l'encontre de tous les autres résidents et des employés. Lorsque je croise une personne, je souris, je lui dis "bonjour", je remercie lorsqu'on me sert ou qu'on me rend un service... ; à chaque fois que je quitte un lieu commun ou une personne je lui dis "au revoir".

2- ACCEPTER LES AUTRES AVEC LEURS DIFFÉRENCES

Je ne porte aucun jugement sur le physique, la tenue vestimentaire, l'attitude ou la vie personnelle des autres résidents et des employés.

"La tolérance n'est pas tolérer l'autre, c'est l'accepter tel qu'il est."

3- APPLIQUER L'ÉCOUTE RESPECTUEUSE ET LA TOLÉRANCE

J'accepte les opinions des autres, même si elles diffèrent des miennes. Chacun a son vécu, sa personnalité, et je ne peux imposer mes idées à tous, je respecte donc la liberté d'opinion, d'expression et de penser de chacun. Je n'oublie pas que la différence est une grande richesse.

"La tolérance est l'art d'être heureux en compagnie des autres", Pauline Vaillantcourt



4- APPRENDRE A PARTAGER LES LIEUX COMMUNS, DANS LE RESPECT DE CHACUN

Je ne peux pas faire tout ce que je veux car je ne suis pas seul, il ne faut pas déranger ou gêner les autres. Tout le monde a le droit d'accès aux lieux communs, je fais donc attention à ne pas déranger ceux qui y sont présents.

5- PRATIQUER LA NON-VIOLENCE

Je surveille mon langage, je n'insulte personne et n'ai aucun propos désobligeant envers quiconque.

La violence verbale ou gestuelle est interdite. La violence est un grave manque de respect d'autrui et est répréhensible.

Lorsque je rencontre un différend ou rentre en conflit avec une personne, j'essaie de communiquer avec elle, sinon j'en réfère à la direction de l'établissement.

6- COMMUNIQUER POUR MIEUX SE COMPRENDRE, RÉGLER UN DIFFÉRENT ET APPRENDRE A MIEUX SE CONNAÎTRE

Nous sommes tous différents de par notre éducation, notre vécu, notre sensibilité, notre personnalité...Lorsqu'une personne n'agit pas comme je le souhaite, ou ne respecte pas des règles de la charte, je prends du recul, j'essaie de communiquer avec elle, pour mieux la comprendre puis régler la situation. Parfois, il suffit aussi d'apprendre à connaître la personne, pour mieux comprendre ses agissements et ainsi avoir le recul nécessaire pour ne pas se sentir blessé. Enfin si un conflit éclate, ou que la communication est impossible, j'en réfère à la direction de l'établissement.

"Fais preuve de gentillesse envers tous ceux que tu rencontres. Leur combat est peut-être plus dur que le tien.", Platon

7- RESPECTER LES REGLES D'HYGIENE

Pour ma santé, mon confort et celui des autres, j'applique les règles d'hygiène de vie.

8- FAIRE ATTENTION A AUTRUI

Aider ceux qui ont besoin de soutien dans les gestes quotidiens car on peut soi-même, un jour, avoir besoin d'aide à son tour. (Écouter, ramasser quelque chose, rendre un service...)

"Ayons les yeux ouverts et le cœur sur la main"

VOS DROITS

Être respecté par les autres résidents
Être respecté par les agents
Être écouté
S'exprimer
Ne pas être rejeté

VOS DEVOIRS

Respecter les autres résidents dans leur diversité
Respecter les agents
Écouter l'autre avec bienveillance et tolérance
Respecter la parole d'autrui
Ne pas rejeter

Se sentir en sécurité

Respecter les règles d'hygiène

« Nous devons apprendre à vivre ensemble comme des frères, sinon nous allons mourir ensemble comme des idiots »

Martin Luther king