



**Mieux-vieillir
ne doit pas être
un privilège !**

GroupeSOS
Seniors

Reconnu d'utilité publique

Livret d'accueil
Nos Ehpad

Le Groupe SOS en bref

Groupe SOS, Un groupe associatif, acteur majeur du vivre-ensemble.

Le Groupe SOS est une organisation à but non lucratif. Il développe et unit des associations et entreprises sociales, reliées par leur engagement social et environnemental.

Son action s'articule autour de deux grandes priorités : la gestion d'établissements non lucratifs dédiés à la jeunesse, à la santé, aux personnes vulnérables et aux personnes âgées ; la préparation d'un avenir durable et solidaire, avec des projets ambitieux pour la transition écologique, la revitalisation territoriale, les commerces responsables et l'accès à la culture.

Laïc et partisan, il porte un véritable projet de société, centré sur l'intérêt général.

Avec 22 000 personnes employées, 2 millions de bénéficiaires chaque année, une présence dans 50 pays, le Groupe SOS prouve qu'un impact d'envergure est souhaitable, pour bâtir un avenir plus juste et solidaire.

www.groupe-sos.org

GroupesOS
Seniors Reconnu d'utilité publique

Chères résidentes, chers résidents, chers proches

Au nom des équipes de l'association non lucrative Groupe SOS Seniors et ses entités filialisées, nous vous souhaitons la bienvenue.

Notre engagement est simple : vous offrir un cadre de vie chaleureux, sécurisé et respectueux de vos besoins et de vos choix.

Chaque jour, nos professionnel.le.s œuvrent pour que votre séjour rime avec confort, convivialité et dignité.

Ce livret d'accueil rassemble les informations essentielles pour faciliter votre installation et répondre aux questions que vous ou vos proches pourriez vous poser.

Nos équipes sont à votre écoute pour vous accompagner et prendre en compte vos envies.

Avec toute notre considération,

Loïc Rumeau

Directeur Général
Groupe SOS Seniors

L'Association Groupe SOS Seniors

Nous connaître

L'association Groupe SOS Seniors avec ses entités filialisées dont les missions sont reconnues d'utilité publique, est un acteur pionnier dans le secteur du grand âge en France.

Depuis de nombreuses années, l'association Groupe SOS Seniors s'engage à défendre et à valoriser la place des personnes âgées dans notre société. Elle fait le choix d'un accompagnement de proximité accessible à toutes et à tous, respectueux des volontés des personnes âgées et adapté à leurs besoins.

Le Groupe SOS Seniors fédère un réseau de plus de **240 établissements et services à travers son activité et celle des associations filialisées, dont notamment l'association ARPAVIE qui s'est adossée au Groupe SOS en 2025.**

Parce que le mieux-vieillir ne doit pas être un privilège, les équipes de Groupe SOS Seniors proposent des solutions adaptées et de qualité pour tous quels que soient leurs moyens ou leur lieu de vie afin que chacun.e puisse vieillir dans les meilleures conditions et selon ses choix.



Groupe SOS Seniors et ARPAVIE sont des associations du Groupe SOS, acteur associatif majeur du mieux vivre-ensemble en France. Ils défendent une mission humaniste et solidaire des personnes âgées, qu'elles soient autonomes, fragilisées ou dépendantes.

L'Association Groupe SOS Seniors en chiffres

114 Ehpad

91 résidences autonomie et intergénérationnelles

1 programme ressources de lutte contre l'isolement des personnes âgées

1 plateforme gérontologique

7 services de soins infirmiers à domicile

4 résidences services

1 maison familiale de vacances

5 projets d'animation, d'habitat inclusif et intergénérationnel

5 services l'Aide et d'Accompagnement à Domicile

1 antenne de cohabitation intergénérationnelle

6 services de portage de repas

4 Centres de Ressources Territoriaux

8 000 personnes employées

Nous accompagnons près de
15 000 personnes âgées
en établissement, à domicile ou
en logement adapté.

Faire Groupe ensemble parce que Mieux vieillir ne doit pas être un privilège

Le vieillissement de la population représente un défi majeur pour notre société et il est essentiel de repenser l'accompagnement des personnes âgées.



Dans ce cadre, l'association Groupe SOS Seniors avec ses établissements et équipes s'engage à offrir une approche novatrice, visant à garantir une qualité de vie digne et respectueuse des individus, indépendamment de leur niveau de dépendance.

Notre association prône des établissements ouverts, modernes et adaptés aux besoins des personnes âgées qui ne se contentent pas de seulement les héberger, mais proposent de véritables lieux de vie.

À travers son programme « **Mon établissement, Mon domicile** », elle s'efforce de créer des espaces où chaque senior peut préserver ses habitudes, être acteur de son quotidien et vivre dans un environnement chaleureux et sécurisé.

Pour que mieux vieillir ne soit pas un privilège réservé à une élite, il est crucial de repenser l'accueil des seniors en alliant soins adaptés, innovation et respect des choix individuels.

Le Groupe SOS Seniors met en place des soins non médicamenteux qui favorisent l'autonomie et intègre des pratiques innovantes pour que chaque senior puisse mener sa vie de manière épanouie et digne.

Ce modèle repose sur une équipe dévouée et formée, pour répondre à tous les défis du vieillissement.

Fort du rapprochement des établissements ARPAVIE avec l'association Groupe SOS Seniors, notre réseau s'agrandit, se renforce et s'ancre encore davantage au cœur des territoires. Ce rapprochement élargit notre capacité d'action et notre rayonnement auprès des personnes âgées, des familles et des territoires.

Un réseau plus large, c'est plus de liens, plus de compétences, plus de ressources, plus d'idées et plus d'énergie au service de nos projets associatifs : garantir à chacun et chacune un accompagnement digne, humain et accessible.



Il est crucial de repenser l'accueil des seniors en alliant soins adaptés, innovation et respect des choix individuels.



Bienvenue

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous aider à prendre vos repères. Vous y trouverez des informations pratiques sur votre arrivée, votre cadre de vie, votre quotidien, l'organisation de votre accompagnement, vos droits et recours. Il a vocation à être clair, utile et facile à consulter à tout moment.

Nos établissements accueillent des personnes de plus de 60 ans (sauf dérogation), seules ou en couple, sans condition de ressources financières.

Votre arrivée et les étapes d'admission

Avant votre entrée, un entretien de préadmission a permis de mieux vous connaître, de vous présenter les lieux et le fonctionnement de l'établissement, et de vérifier que l'accueil proposé correspond à vos besoins et à vos souhaits.

À l'issue de cet échange, le dossier d'admission a été constitué avec vous et, si vous l'avez souhaité, avec vos proches. Il comporte deux parties : Une partie administrative et une partie médicale.

Aujourd'hui, votre admission est formalisée par la signature du contrat de séjour.

Ce document précise notamment les objectifs de votre accompagnement et les prestations qui vous sont fournies. Il est complété par plusieurs annexes utiles, qui sont insérées soit au contrat de séjour, soit au règlement de fonctionnement, soit à ce livret.

Le jour de votre arrivée, nous réalisons avec vous un état des lieux afin de constater l'état de votre nouveau lieu de vie et recenser les équipements mis à votre disposition.

Un état des lieux sera également effectué de manière contradictoire lors de votre sortie.

Vous pouvez personnaliser votre logement (hors lit médicalisé) en apportant des meubles ou des objets personnels, dans le respect des règles de sécurité.

Votre admission

Votre cadre de vie : logements et services

Votre logement, individuel ou double, est équipé d'un lit médicalisé, de rangements, de prises de téléphone et de télévision, et d'une salle d'eau privative. Il devient votre espace privé : vous êtes libre d'y recevoir vos proches et d'y organiser votre quotidien, dans le respect de la vie collective et des règles de sécurité.

Un système d'appel est à votre disposition 24 h/7j. Une simple pression sur le dispositif permet de prévenir les équipes, qui interviennent sans délai. Lors de votre installation, une démonstration vous est faite pour vous familiariser avec son fonctionnement.

Vous pouvez recevoir et envoyer du courrier depuis l'établissement. Les modalités pratiques (horaires de distribution, affranchissement) sont indiquées à l'accueil.

Un service de blanchisserie est proposé pour le linge plat, le linge de toilette et, le cas échéant, le linge personnel. Les conditions de prise en charge et les éventuels coûts associés sont affichés et présentés lors de votre arrivée.

Un dispositif de traçabilité du linge et des prothèses auditives et dentaires peut être mis en place dans votre établissement. Les modalités sont affichées dans ce dernier.

Votre établissement est accessible 24h/24 et sécurisé.

Les visites de vos proches sont autorisées tous les jours. Elles peuvent avoir lieu dans votre logement ou dans les espaces communs à condition de ne pas gêner les autres résident.e.s et le fonctionnement des équipes (le matin durant les soins par exemple).

Pour les visites tardives, le personnel doit être prévenu afin d'accueillir vos visiteurs.

Téléphone en chambre

Lors de votre entrée, nous recueillons vos coordonnées téléphoniques. Conformément à la réglementation, vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (Bloctel). Cette inscription se fait en ligne sur le site officiel bloctel.gouv.fr et vous permet d'indiquer jusqu'à 10 numéros (fixes ou mobiles) que vous ne souhaitez plus voir utilisés à des fins de prospection commerciale.

La restauration



Le temps des repas est un moment important de la journée. Les menus sont élaborés pour être équilibrés, variés et adaptés aux besoins de chacun.e. Ils sont régulièrement présentés et discutés en comité Qualité de Vie en Etablissement, où les avis des résident.e.s et de leurs proches sont pris en compte.

Les repas sont servis à l'assiette, dans la salle à manger ou un espace réservé en étage. Ils peuvent également être servis dans votre logement si votre état de santé le nécessite.

Vos proches peuvent, selon les modalités précisées par l'établissement, partager un repas avec vous.

Les tarifs correspondants sont affichés et l'équipe d'accueil peut vous renseigner pour la réservation.

L'Association Groupe SOS Seniors

Les animations et la vie sociale

Des activités ludiques, culturelles et thérapeutiques sont organisées tout au long de l'année : gym douce, ateliers cuisine, arts plastiques, chants, lectures, jeux de société, sorties et rencontres. La participation est libre. Ces moments contribuent à préserver l'autonomie, à stimuler les capacités et à maintenir le lien social. Les proches sont les bienvenus lorsqu'ils souhaitent y prendre part.

Le programme d'animation est affiché dans l'établissement. N'hésitez pas à proposer des idées : vos suggestions sont précieuses pour faire évoluer l'offre d'activités au plus près de vos envies. Des activités peuvent être payantes. Le montant de la participation vous sera alors communiqué en amont.



Pratique des cultes

L'établissement facilite la pratique des différents cultes. Une liste des lieux de culte à proximité est disponible à l'accueil. N'hésitez pas à solliciter l'équipe pour organiser vos déplacements ou obtenir des informations complémentaires.

Mon Ehpad, Mon Domicile : Des établissements qui redeviennent des lieux de vie

Avec ce programme le Groupe SOS Seniors transforme ses établissements pour qu'ils deviennent des lieux de vie ouverts, chaleureux, respectueux des habitudes et des droits des résident.e.s.

Concrètement, cela signifie :

- pouvoir venir avec son animal de compagnie, sous certaines conditions et en accord avec le Conseil de la vie sociale,
- disposer d'espaces conviviaux accessibles aux familles,
- préparer son petit déjeuner à l'heure que l'on souhaite,
- retrouver des rôles sociaux,
- participer à la vie de l'établissement.

Cette démarche s'appuie sur une conviction : plus les résident.e.s sont acteur·rice·s de leur quotidien, plus ils et elles sont épanoui·e·s, et plus les familles et proches ont plaisir à venir partager des moments dans un cadre accueillant.

Par ailleurs, un challenge d'aménagement intérieur, mené en collaboration avec le cabinet AA, a été réalisé avec certains de nos établissements. Cette initiative permet d'expérimenter de nouvelles approches dans la conception des espaces de vie, favorisant un cadre plus convivial et adapté aux attentes des résident.e.s, tout en consolidant l'esprit de « chez soi » au cœur des établissements.

En 2024, 60 établissements ont été audités et affichent un taux de 73,9 % de conformité en moyenne.

Un témoignage concret des efforts engagés pour renforcer l'appropriation de la culture domiciliaire.

L'équipe et vos interlocuteurs

Dès votre arrivée, vous serez entouré.e par une équipe pluridisciplinaire qui vous accompagnera au quotidien. Les membres du personnel allient leurs compétences afin de garantir un accompagnement de qualité qui vous correspond.

- **La direction** est garante de la qualité de votre séjour et du bon fonctionnement de l'établissement. Elle veille, avec l'ensemble des équipes, à la cohérence des actions menées et au respect du projet d'accompagnement.
- **L'équipe administrative** coordonne différentes activités comme la logistique, l'administratif, les soins et le médical.
- **Le médecin coordonnateur** élaboré le projet de soins, anime l'équipe soignante et organise la permanence des soins.
- **L'infirmier·e coordinateur·rice** planifie et coordonne au quotidien les interventions, en lien avec vous et vos proches.
- **Les infirmier·e·s, aides-soignant·e·s et auxiliaires de vie** assurent les soins nécessaires et vous accompagnent dans les actes de la vie quotidienne.
- **Les soins prescrits par le médecin** sont assurés par des infirmiers, des aides-soignants et des aides médico-psychologiques. L'établissement assure l'aide aux actes de la vie courante, les soins de nursing et les soins techniques dans la mesure où ils ne relèvent pas d'une structure sanitaire.



Une surveillance est assurée de jour comme de nuit.

Selon l'organisation de l'établissement, d'autres professionnel.le.s peuvent intervenir : psychologue (soutien, accompagnement des familles), ergothérapeute ou psychomotricien·ne (stimulation, rééducation), animateur·trice, personnels d'accueil et de gestion, lingerie, équipe technique.

Intervenant.e.s extérieurs, soins et transports

Vous conservez le libre choix de votre médecin traitant, de votre pharmacien.ne, de votre laboratoire d'analyses et des intervenant.e.s paramédicaux (kinésithérapeute, orthophoniste, etc.). Si nécessaire, l'établissement a conventionné avec plusieurs intervenant.e.s libéraux. Il vous est recommandé de souscrire une mutuelle complémentaire.

Des professionnel.le.s de confort et de bien-être (coiffure, pédicurie, esthétique) peuvent également intervenir en établissement ; leurs prestations sont affichées à l'extérieur des locaux mis à disposition et réglées directement auprès d'eux.elles.

Les transports sanitaires prescrits (ambulance, VSL) sont pris en charge conformément à la réglementation. Les autres déplacements relèvent de votre initiative et de votre organisation personnelle ; l'équipe peut vous conseiller si besoin.

Gestion des médicaments

L'établissement met en œuvre un circuit de gestion des médicaments garantissant la sécurité et la traçabilité, de la prescription à l'administration.

Lorsque cela est pertinent, une préparation des doses à administrer (PDA) est utilisée. La distribution et l'aide à la prise sont réalisées par des professionnel.le.s habilité.e.s, au moment opportun.

Si votre situation le permet et que vous le souhaitez, vous pouvez demander à gérer vous-même votre traitement. Cette possibilité fait l'objet d'une évaluation médicale et d'un accord formalisé, afin d'assurer votre sécurité et la bonne continuité des soins.

Si votre situation le permet et que vous le souhaitez, vous pouvez demander à gérer vous-même votre traitement.

Les tarifs des soins sont fixés par l'Agence Régionale de Santé et pris en charge par l'Assurance Maladie. Le tarif afférent aux soins recouvre les prestations médicales et paramédicales nécessaires à la prise en charge des affections somatiques et psychiques des personnes résidant dans l'établissement ainsi que les prestations paramédicales correspondant aux soins liés à l'état de dépendance des personnes accueillies.

Il prend notamment en compte le petit matériel médical, les fournitures médicales et le matériel amortissable, listés dans l'arrêté du 30 mai 2008 (article R 314-161 du CASF).

L'hospitalisation / l'urgence

L'hospitalisation est décidée par le médecin traitant en accord avec vous-même ou la personne de confiance désignée. Les modalités d'hospitalisation et de facturation de celle-ci s'appliqueront selon ce qui est prévu dans le contrat de séjour.

Vous avez le libre choix de l'établissement hospitalier dans lequel vous pourrez être hospitalisé.e en cas de besoin. Néanmoins, l'Ehpad dispose d'une convention signée avec un établissement de référence.

En cas d'urgence et en l'absence de possibilité de joindre votre famille ou votre tuteur.rice, la direction de l'établissement est autorisée à prendre toutes les mesures nécessaires pour votre sécurité :

- Intervention chirurgicale
- Traitement médical d'urgence

En cas d'urgence et/ou d'absence de votre médecin traitant désigné, l'établissement se réserve le droit de substituer un autre praticien.



La fin de vie

Nous nous engageons à vous accompagner et à vous soutenir, vous et votre famille jusqu'à la fin de votre vie.

Vos droits et libertés

Le règlement de fonctionnement fixe les règles de vie collective et rappelle les droits et devoirs de chacun.e. La charte des droits et libertés de la personne accueillie est affichée et remise lors de votre admission.

Vous pouvez désigner une personne de confiance pour vous accompagner dans vos démarches et être consultée si vous n'êtes plus en mesure d'exprimer votre volonté. Vous avez également la possibilité de rédiger des directives anticipées concernant votre fin de vie et les décisions médicales souhaitées. Ces directives peuvent être modifiées ou annulées à tout moment.

En cas de difficulté dans l'exercice de vos droits, vous pouvez solliciter l'aide d'une personne qualifiée, dont la liste est disponible à l'accueil. Pour tout litige relatif à l'exécution des prestations, un médiateur de la consommation peut être saisi après une réclamation écrite restée sans solution dans un délai d'un an ; ses coordonnées figurent dans votre règlement de fonctionnement.



La personne de confiance

La personne de confiance est une notion qui a été créée par l'article L1111-6 du code de la santé publique, lui-même issu de la loi du 4 mars 2002 et dont le rôle a été renforcé dans la loi du 22 avril 2005.



Son rôle :

- Accompagner l'usager, à sa demande, dans ses démarches et assister aux entretiens médicaux pour l'aider dans ses décisions,
- Recevoir l'information et être consultée si la personne qui l'a désignée est hors d'état de s'exprimer. En pareil cas, les médecins doivent prendre en compte son avis et l'informer sur l'état de santé de l'usager, avant tout acte ou traitement,

En particulier dans les phases avancées ou terminales d'une affection grave ou incurable, où l'avis de la personne de confiance prévaut sur tout autre avis non médical, à l'exclusion d'éventuelles « directives anticipées ».

Les directives anticipées



Les directives anticipées sont un document écrit, daté, signé par leur auteur et qui peut, à tout moment, être modifié.

Les directives anticipées sont valables sans limite de temps. Lorsqu'il envisage de prendre une décision de limitation ou d'arrêt de traitement, le médecin coordonnateur cherchera à savoir si vous avez rédigé des directives et auprès de qui vous les avez confiées : il s'adressera alors à la personne de confiance désignée, sa famille, ses proches, son médecin traitant ou le médecin qui l'a adressé.

« Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. À tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables. Elles peuvent être rédigées conformément à un modèle dont le contenu est fixé par décret en Conseil d'Etat pris après avis de la Haute Autorité de Santé. Ce modèle prévoit la situation de la personne selon qu'elle se sache ou non atteinte d'une affection grave au moment où elle les rédige. Les directives anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale »

(Article L1111-11 du code de la santé publique).

La lutte contre la maltraitance

Nous accordons une réelle importance à la lutte contre la maltraitance et s'engage auprès de vous à la combattre et à en faire une préoccupation quotidienne. Nos établissements ont une politique active de prévention de la maltraitance et déploie de nombreuses actions de promotion de la bientraitance.

Selon la Haute Autorité de Santé (HAS),

« La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'usager en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance ».

Afin de prévenir ces risques et de promouvoir la bientraitance, l'établissement met en place les actions suivantes :

Formation dispensée à chaque membre du personnel :

- Définition de la maltraitance, illustrations concrètes pour chaque type de maltraitance,
- Présentation du cadre juridique : obligation de signalement, peines encourues en tant que personne maltraitante ou en tant que témoin silencieux, protection du salarié dénonçant de tels actes,
- Utilisation du circuit de signalement interne et présentation du protocole de signalement externe,
- Diffusion de recommandations de bonnes pratiques,



La lutte contre la maltraitance

- Connaissance de la Charte des Droits et Libertés de la Personne âgée Dépendante et de la Personne Accueillie.

Aussi et conformément à la Loi Waserman1, nous renforçons la protection des **lanceurs d'alerte** dénonçant des faits de maltraitance. En déclarant des informations portant sur un crime ou un délit, une menace ou un préjudice pour l'intérêt général ou une violation d'un engagement international de la France, il bénéficie ainsi de la protection rattachée à ce statut.

Le ministère du travail, des relations sociales et de la solidarité a mis en place un numéro d'appel national :

le 39 77 du lundi au vendredi de 9h à 16h.

Il s'adresse aux personnes âgées et aux personnes handicapées victimes de maltraitance, aux témoins, à l'entourage privé et professionnel de victimes. Une équipe pluridisciplinaire écoute, soutient et oriente les appelants.

En cas de problème vous pouvez contacter le ou la Directeur·rice de votre établissement ou le médecin coordonnateur.

Votre participation est importante

Une grande attention est portée à vos avis et à ceux de vos proches, afin d'améliorer continuellement votre qualité de vie.

Les instances et outils de participation

• Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Il est un espace d'échange et d'expression sur la vie de l'établissement. Il rassemble des représentant.e.s des résident.e.s, des familles et des professionnel.le.s. Il est consulté sur les sujets qui touchent au quotidien, à l'organisation des services et aux projets d'évolution. Les relevés de conclusions et le rapport annuel sont portés à la connaissance de tous.

• Le comité Qualité de Vie en établissement et les moments d'échanges

Ce comité se tient à minima 4 fois par an autour de sujets du quotidien, tels que les repas ou l'animation. Vous êtes invité.e à vous exprimer, à donner votre avis et à proposer des améliorations.

• L'enquête de satisfaction

Elle vous est transmise au moins une fois par an ou à vos proches. Les résultats de cette enquête sont rendus publics et diffusés, ils peuvent donner lieu à des actions d'amélioration.

• Les fiches de suggestion-réclamation

Elles sont disponibles dans le hall des établissements. Elles sont étudiées et participent aux démarches continues d'amélioration.



Vous êtes invité.e à être acteur ou actrice de votre quotidien aux côtés des professionnels laissant plus de temps aux moments d'échanges et de complicité.

Vous êtes ici chez vous.

Aides financières

Plusieurs dispositifs peuvent contribuer au financement de votre séjour, selon votre situation. Lorsque l'établissement est conventionné, l'**Aide personnalisée au logement (APL)** peut alléger une partie du tarif hébergement. À défaut, l'**Allocation de logement social (ALS)** peut être sollicitée. Lorsque l'établissement est habilité ou si vous résidez depuis plus de 5 ans dans l'établissement, l'**Aide sociale à l'hébergement (ASH)**, attribuée par le Conseil Départemental, peut prendre en charge tout ou partie des frais d'hébergement si vos ressources sont insuffisantes.

L'**Allocation personnalisée d'autonomie (APA)** en établissement participe au financement du tarif dépendance en fonction de votre niveau d'autonomie (GIR 1 à 4).

Des avantages fiscaux peuvent par ailleurs s'appliquer à certaines dépenses liées à l'hébergement et à la dépendance, sous conditions.

L'équipe se tient à votre disposition pour vous orienter dans ces démarches.

Tarifs et facturation

Les tarifs d'hébergement et de dépendance sont établis dans le respect de la réglementation. Ils sont affichés dans l'établissement et annexés au contrat de séjour, avec le détail des prestations minimales incluses et des prestations complémentaires optionnelles ou extérieures éventuellement proposées. Les modalités de facturation vous sont expliquées lors de l'admission ; l'équipe administrative reste disponible pour tout complément.

Le respect de la confidentialité

Les personnels sont soumis à l'obligation de secret et de discrétion pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont la connaissance dans l'exercice de leur fonction. À ce titre, il est interdit de donner à quiconque communication de pièces ou documents de service et des informations sur votre état de santé. Les renseignements médicaux doivent vous être révélés exclusivement par le médecin. En l'absence d'opposition formelle de votre part, des indications d'ordre médical peuvent être données à vos proches par le médecin dans les conditions prévues par le code de déontologie.

Les autres renseignements vous concernant, peuvent être fournis exclusivement par les infirmier.e.s dans la limite du secret professionnel.

Qui est Responsable de traitement de vos données ?

A l'occasion de votre séjour en Ehpad, l'Association Groupe SOS Seniors est amenée à collecter et traiter les données personnelles vous concernant et s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de vos données en respectant notamment le règlement général sur la protection des données (RGPD) et la loi informatique et libertés.



Quelles données vous concernant sont traitées et pourquoi ?

- Les informations obligatoires à la signature du contrat de séjour, notamment :
 - Vos données d'identification et de contact dont la photo récente pour sécuriser l'accompagnement et les pratiques de soins
 - Certaines données relatives à votre entourage (personnes à contacter, responsable légal, personne de confiance que vous aurez éventuellement désigné, ...)
 - Des données relatives à des professionnel.le.s 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, et notamment :
 - Les données de votre dossier médical
- 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'activités de l'ensemble des établissements (sécurité, participations financières, évaluations internes et externes, productions de statistiques, etc.)
- Les informations que vous nous communiquez pour nous permettre de prendre en compte vos préférences et vos choix dans la mesure du possible (activités ludiques, droit à l'image, etc.)

Sur quelles bases légales sont traitées vos données ?

Chaque traitement de données personnelles doit reposer sur une base légale définie avant sa mise en œuvre. Voici les principales bases légales applicables dans le cadre des traitements mis en œuvre en Ehpad :

- L'exécution d'un contrat (contrat de séjour, etc.)
- Le respect d'obligations légales (droits sociaux, obligations réglementaires, etc.)
- Une mission d'intérêt public (notamment coordination médico-sociale, suivi de l'autonomie),
- L'intérêt légitime (notamment gestion administrative, sécurité des personnes et des biens, enquêtes de satisfaction)
- La sauvegarde des intérêts vitaux des personnes (par exemple, lors de déploiement des dispositifs d'alerte et de gestion des événements indésirables graves)
- Le consentement, lorsque nécessaire, au regard du décret du 29.12.2025, l'accord ou le refus est consigné par une annexe spécifique (activités facultatives, enquêtes non obligatoires, droit à l'image, etc.)

L'Association Groupe SOS Seniors

Comment sont sécurisées vos données

Nous assurons la protection de données sur tout type de support : informatisé ou papier.

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

Votre dossier médical est déposé auprès d'un hébergeur externe certifié.

Seul.e.s des professionnel.le.s habilité.e.s accèdent à votre dossier, chacun.e pour les informations strictement nécessaires à sa mission.

Quels sont les destinataires de vos données ?

Vos données peuvent être communiquées :

• En interne :

- Aux professionnel.le.s de l'Ehpad où vous séjournez et les services concernés de l'association Groupe SOS Seniors et ses associations filialisées dans le cadre de la gestion centralisée de certains traitements.

• En externe :

- Aux prestataires habilités qui interviennent au sein de l'établissement (restauration, blanchisserie, téléassistance, nettoyage, etc.) et aux fournisseurs des logiciels où sont stockées vos données. Dans ce cadre, nous nous assurons que tous prestataires amenés à accéder à vos données présentent les garanties adéquates nécessaires à la protection de vos données.
- Aux autorités légalement habilitées (agences régionales de santé, conseil départementaux, etc). L'établissement ne transmet que les données strictement prévues par la réglementation applicable.

Combien de temps sont conservées vos données ?

Votre dossier médical est conservé selon les durées prévues par le Code de la santé publique.

Votre dossier administratif est conservé pendant la durée de votre séjour puis 10 ans à compter de votre sortie puis détruit.

Vos données quittent-elles l'Europe ?

Nous garantissons ne pas transférer les données en dehors de l'Union Européenne.

Délégué à la protection des données

Une personne désignée est en charge du pilotage de la démarche de protection des données.

Cette personne est joignable par courriel pour toute question relative aux données personnelles : **contact-rgpd.seniors@groupe-sos.org**

Vous pouvez également lui adresser un courrier au siège de l'association Groupe SOS Seniors.

Quels sont vos droits en matière de données personnelles ?

Conformément aux dispositions du RGPD, selon la base légale du traitement de vos données, vous pouvez :

- Accéder à vos données
 - Demander leur correction
 - Limiter leur utilisation
 - Demander leur suppression dans certains cas
 - Récupérer des données que vous avez fournies dans un format informatique «portable»
- Vous opposer au traitement non obligatoire de vos données. *Attention, cette démarche peut entraîner l'impossibilité d'accéder à certaines prestations*
 - Définir des directives particulières relatives au sort de vos données après votre décès

Sécurité des personnes et des biens

L'établissement met en œuvre des mesures destinées à assurer la sécurité des personnes et des biens. Lorsque la vidéosurveillance est installée, une information claire est affichée dans le hall de l'établissement ; vous pouvez exercer votre droit d'accès aux images auprès de la direction. Les accès à l'établissement sont contrôlés et des consignes vous sont communiquées à l'arrivée.

En matière d'incendie, des dispositifs de prévention sont en place et le personnel est régulièrement formé. En cas d'alarme, gardez votre calme, suivez les indications des professionnels, n'empruntez pas les ascenseurs et rejoignez les zones de mise en sécurité indiquées. Des exercices peuvent se dérouler pendant votre séjour afin de vous familiariser aux procédures de sécurité.

Rappelons que dans les logements il est strictement interdit de modifier les installations électriques ou d'y stocker des produits dangereux. L'apport d'appareils électroménagers est possible à condition qu'ils répondent aux normes actuelles de sécurité comme il l'est précisé dans le règlement de fonctionnement (nous vous demandons de nous consulter systématiquement afin d'obtenir l'approbation de l'agent technique).



Pour exercer vos droits, nous vous invitons à prendre contact auprès de la direction de l'établissement ou auprès du délégué à la protection des données en justifiant votre identité.

L'Association Groupe SOS Seniors



Groupe SOS Seniors
47 rue Haute Seille
57000 Metz
Tél. : 03 87 22 21 00
dg.seniors@groupe-sos.org

ARPAVIE
8, rue Rouget de Lisle
92130 Issy-Les-Moulineaux
Tél. : 01 41 09 43 43
dg.arpavie@arpavie.fr

Groupe SOS Seniors
47, rue Haute Seille
57000 Metz
Tél. : 03 87 22 21 00
dg.seniors@groupe-sos.org

ARPAVIE
8, rue Rouget de Lisle
92130 Issy-Les-Moulineaux
Tél. : 01 41 09 43 43
dg.arpavie@arpavie.fr



 Groupe SOS Seniors

 Association Groupe SOS Seniors / ARPAVIE

 association_groupesos_seniors / ARPAVIE

 Groupe SOS Seniors / ARPAVIE

9655 - 29/12/2025

www.groupesos-seniors.org