



Livret d'accueil

Nos résidences autonomie

GroupeSOS
Seniors Reconnu d'utilité publique

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 apartisan, 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

Je m'associe aux Directeur.rice.s, aux équipes et bénévoles des résidences autonomie de l'association non lucrative Groupe SOS Seniors et de ses entités filialisées pour vous souhaiter la bienvenue au sein de notre établissement.

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.

Nous considérons que la résidence autonomie est la continuité du domicile, qui réunit une communauté d'acteur.rice.s qui ont tous et toutes une place et un rôle à jouer. C'est le principe de « Mon Etablissement, mon Domicile », philosophie d'accompagnement que nous prônons.

Ce livret d'accueil rassemble les informations essentielles pour faciliter votre installation et répondre aux questions que vous 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

Présentation de l'association Groupe SOS Seniors

L'association Groupe SOS Seniors, dont les missions sont reconnues d'utilité publique, avec ses entités affiliées, 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.

www.groupesos-seniors.org

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 seulement de les héberger, mais proposent de véritables lieux de vie, pleinement intégrés sur leur territoire.

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.

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 notre projet associatif : garantir à chacun et chacune un accompagnement digne, humain et accessible.



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

Chiffres clés

114 Ehpad

7 services de soins infirmiers à domicile

5 services l'Aide et d'Accompagnement à Domicile

91 résidences autonomie et intergénérationnelles

4 résidences services

1 antenne de cohabitation intergénérationnelle

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

1 maison familiale de vacances

6 services de portage de repas

1 plateforme gérontologique

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

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.



Bienvenue

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous aider à prendre vos repères en résidence autonomie. Vous y trouverez des informations pratiques sur votre arrivée, votre logement et les services proposés, vos droits et les dispositifs de participation, ainsi que les aides financières et les règles de sécurité. 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, qui ne peuvent plus ou ne veulent plus vivre à leur domicile classique et/ou qui souhaitent bénéficier de services collectifs.

La résidence autonomie peut aussi accueillir des personnes en situation de handicap, des étudiants et des jeunes travailleurs.

Votre arrivée et les étapes d'admission

Avant l'entrée, un entretien de préadmission permet 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 est constitué avec vous.

Votre admission est formalisée par la signature du contrat de séjour. Ce document précise la nature des prestations qui vous sont fournies et les objectifs de votre accompagnement. Il est complété par plusieurs annexes utiles dont le règlement de fonctionnement, le livret d'accueil, la charte des droits et libertés.

Un état des lieux de votre logement est réalisé de manière contradictoire à l'entrée et à la sortie. Vous pouvez aménager et décorer votre logement à votre convenance, en veillant à ne pas encombrer les accès et à respecter les règles de sécurité.

Votre logement et ses équipements

Chaque logement, non meublé, comprend des rangements, des prises de téléphone et de télévision et une salle d'eau privative. Une kitchenette équipée (évier, plaques électriques) vous permet de préparer vos repas. Vous êtes libre d'apporter vos meubles et objets personnels pour créer un lieu familier et vous sentir bien chez vous.

Téléassistance et sécurité du domicile

Un dispositif de téléassistance 24h/24 et 7j/7 est disponible pour renforcer votre sécurité (boîtier d'alerte, médaillon ou montre avec bouton d'appel). Il permet d'alerter en cas de fatigue, de chute ou de problème de santé et d'informer vos proches si nécessaire.

Vie quotidienne : courrier, linge, animaux, dépôts de valeur

Le courrier est distribué régulièrement et vous disposez d'une boîte aux lettres personnelle.

La gestion du linge et les coûts sont indiqués dans le règlement de fonctionnement.

Par ailleurs, l'établissement peut, lorsque cela est possible, proposer d'autres services.

Ainsi, le.la résident.e peut, par exemple, avoir accès à certains services dispensés par un Ehpad, un SSIAD, ou d'autres structures de proximité.

Les animaux de compagnie sont acceptés, sous réserve de l'accord préalable du CVS, du respect du règlement de fonctionnement et de votre capacité à en assurer la charge sans gêner les autres résident.e.s.

Pour vos objets de valeur, un coffre sécurisé est disponible ; un reçu d'inventaire est systématiquement remis lors du dépôt et exigé pour la restitution.

Les repas

Une offre de restauration peut être proposée, avec des menus variés, équilibrés et respectant les régimes particuliers. Les repas peuvent être pris sur place ou emportés. S'il n'y a pas de possibilité de restauration sur place, une solution alternative de restauration de proximité vous sera proposée. Les repas font l'objet d'une facturation complémentaire à celle de la redevance mensuelle disponible à l'affichage.



Animations et prévention de la perte d'autonomie

Des activités ludiques, culturelles et thérapeutiques sont organisées tout au long de l'année. Certaines d'entre-elles peuvent donner lieu à facturation (voyages, sorties...). Le montant vous sera alors indiqué à l'inscription. Les activités favorisent le lien social, stimulent les capacités et participent au maintien de l'autonomie. Le programme est affiché ; vos suggestions sont aussi les bienvenues.

Grâce au soutien des conférences des financeurs (forfait autonomie), des actions de prévention individuelles ou collectives sont proposées pour agir sur le maintien des facultés physiques, cognitives, sensorielles et psychiques, le lien social, la nutrition, le sommeil et le bien-être.

Pratique des cultes

La résidence 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.

Personnel, Intervenant.e.s extérieurs et hospitalisation



La direction et l'équipe de professionnel.le.s de la résidence vous souhaitent la bienvenue et sont à votre disposition pour vous aider dans les démarches administratives et tout simplement vous prodiguer un conseil.

Les éventuels soins médicaux ainsi que les soins courants des résident.e.s sont réalisés par des intervenant.e.s extérieurs (médecins et infirmiers libéraux, Services de Soins Infirmiers à Domicile, etc.), que les résident.e.s choisissent eux-mêmes.

L'hospitalisation est décidée par votre médecin traitant en accord avec vous ou votre personne de confiance. En cas d'urgence et en l'absence de possibilité de joindre vos proches, votre

protecteur juridique s'il existe ou votre médecin traitant, la direction est autorisée à prendre les mesures nécessaires à votre sécurité (traitement médical d'urgence, intervention chirurgicale).

Projet d'accompagnement personnalisé (PAP)

Pour adapter l'accompagnement à vos besoins et à vos attentes, un Projet d'Accompagnement Personnalisé est élaboré avec vous. Vos proches peuvent être associés si vous le souhaitez.

Responsabilités et assurances

Vous bénéficiez d'une pleine liberté d'aller et venir dans et en dehors de la résidence et à ce titre, l'établissement ne peut être tenu pour responsable des pertes d'objets et de dispositifs médicaux portés (prothèses auditives, dentaires, etc.) au sein ou à l'extérieur de l'établissement.

La souscription à une assurance dommages aux biens et RC Vie privée est obligatoire. Il en est de même pour tout dégât commis sur vos biens notamment électriques en cas d'évènement dont la responsabilité n'est pas imputable à l'établissement.

L'établissement est assuré pour l'exercice des différentes activités, dans le cadre de la réglementation en vigueur.

La non-assurance ou assurance incomplète entraînera de plein droit la résiliation du contrat. Vous êtes tenu.e de justifier, à tout moment, le paiement des primes d'assurance lors de votre admission et sur simple demande de l'établissement.

L'assurance complémentaire en santé (mutuelle) n'est pas comprise dans les frais de séjour.

Tarification et facturation

Votre facture comporte **quatre postes** :

- L'équivalent d'un loyer auquel s'ajoutent des charges locatives mutualisées (entretien des parties communes, ascenseur, taxe d'ordures ménagères...),
- Les frais liés aux prestations minimales incluses (par exemple dispositif d'assistance de sécurité 24h/24h),
- Les prestations complémentaires facultatives (ex. repas, blanchisserie),
- Les prestations extérieures (ex coiffure, pédicure...) si elles existent. Les tarifs et prestations complémentaires sont affichés et annexés au contrat de séjour. Les prestations extérieures, si elles existent sont affichées à l'entrée des locaux mis à disposition des prestataires concernés.

Votre logement au sein de la résidence autonomie est assimilé à votre « domicile ». Selon votre situation et la réglementation en vigueur, la taxe d'habitation peut être applicable ; l'équipe peut vous informer sur les critères en vigueur.

Aides financières

Plusieurs dispositifs peuvent contribuer au financement de votre séjour, sous conditions :

- **APA à domicile** : prestation versée par le Conseil Départemental en fonction du niveau d'autonomie (GIR 1 à 4) et des revenus ; votre logement en résidence autonomie étant assimilé à votre domicile.
- **APL (si résidence conventionnée) ou ALS** : aides au logement via la CAF.
- **ASH** : prise en charge totale ou partielle des frais d'hébergement par le Conseil Départemental selon critères si la résidence est habilitée (âge, ressources...) ou si vous résidez depuis plus de 5 ans au sein de celle-ci).
- **Dispositifs complémentaires** (ex. *Sortir plus, aide à domicile momentanée*) selon éligibilité : informations auprès des caisses de retraite complémentaires.

L'attribution de ces aides dépend de deux critères :

- des ressources pour l'APA, l'aide au logement et l'ASH,
- du niveau de perte d'autonomie pour l'APA.

Ces aides peuvent se cumuler.



Droits et information des résident.e.s

Nous réaffirmons que les résident.e.s de nos résidences autonomie sont chez eux.elles, c'est pourquoi nous misons sur le respect des libertés individuelles.

Toutefois, l'harmonie, le bon fonctionnement de la vie collective et la sécurité individuelle et collective supposent également le respect des règles de vie communes.

Les résident.e.s sont donc priés de tenir compte des règles qui figurent notamment dans le règlement de fonctionnement, remis à chacun.e avant la signature du contrat puis annexé à celui-ci.



Vous pouvez désigner **une personne de confiance** pour vous accompagner. Elle sera consultée si vous ne pouvez exprimer votre volonté. Vous avez aussi la possibilité de rédiger des directives anticipées relatives à votre fin de vie et aux décisions médicales ; elles sont révisables et révocables à tout moment.

Personne qualifiée : en cas de difficulté dans l'exercice de vos droits, vous pouvez solliciter une personne qualifiée (liste départementale affichée).

Médiateur de la consommation : saisine possible après une réclamation écrite sur l'exécution de votre contrat de séjour restée sans solution dans l'année ; ses coordonnées figurent à l'affichage et dans le règlement de fonctionnement.

Opposition au démarchage téléphonique (Bloctel) : lors de votre admission, nous recueillons vos coordonnées téléphoniques ; vous pouvez vous inscrire gratuitement sur bloctel.gouv.fr pour indiquer jusqu'à 10 numéros (fixes ou mobiles) à ne plus utiliser à des fins de prospection commerciale.

La lutte contre la maltraitance

Nous accordons une réelle importance à la lutte contre la maltraitance et nous nous engageons auprès de nos résident.e.s à la combattre et à en faire une préoccupation quotidienne.

L'établissement a une politique active de prévention de la maltraitance et déploie des 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'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance ».

Ainsi plusieurs comités ont vocation à s'assurer du respect de pratiques en adéquation avec le concept de bientraitance au sein de nos établissements.



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, en interne, le.la Responsable de la Résidence.

Votre participation est importante

Une grande attention est apportée aux avis des résident.e.s et de leurs proches, afin d'améliorer continuellement leur qualité de vie

Les instances et outils de participation

• **Conseil de la Vie Sociale (CVS)** : instance d'expression et de consultation sur la vie de l'établissement (au moins trois réunions par an, relevés de conclusions affichés). Commissions d'expression des usagers : recueil des avis et co-construction des propositions.

• **Enquêtes de satisfaction** : réalisées au moins une fois par an, avec actions d'amélioration le cas échéant.

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. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à l'accompagnement des personnes admises dans l'établissement.



Protection des données personnelles (RGPD)

Qui est Responsable du traitement de vos données ?

A l'occasion de votre séjour dans la résidence, 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.

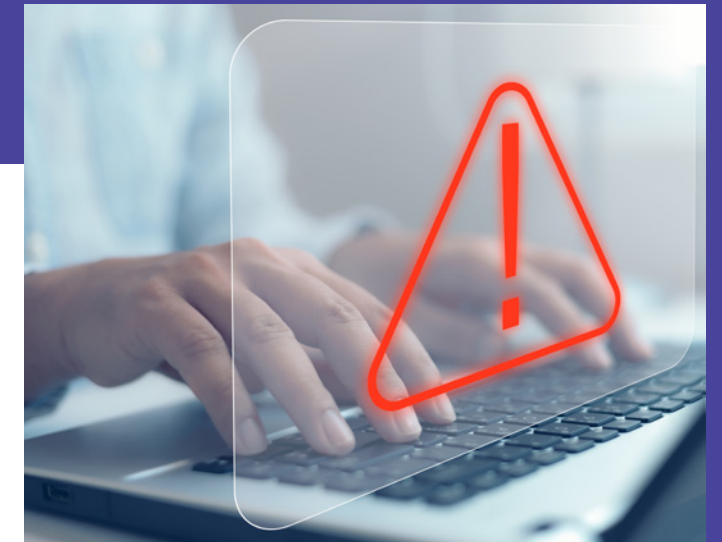
Quelles données vous concernant sont traitées et pourquoi ?

- Les informations obligatoires à la signature du contrat de séjour, notamment :
 - Vos données d'identification et de contact
 - 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, etc.)
- Les données relatives à votre état de santé traitées dans le cadre de votre prise en charge médico-sociale, et notamment votre 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'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 dans la résidence :

- L'exécution d'un contrat
- 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.)



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. 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 la résidence où vous séjournez et les services concernés de l'association Groupe SOS Seniors et ses entités filialisées dans le cadre de la gestion centralisée de certains traitements.

• En externe :

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

Combien de temps sont conservées vos données ?

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

Vos données quittent-elles l'Europe ?

Notre association garantit ne pas transférer les données en dehors de l'Union Européenne.

Délégué à la protection des données

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

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

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).



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

www.groupesos-seniors.org

GroupeSOS
Seniors
Reconnu d'utilité publique