



VILLE DE CHAMPIGNY-SUR-MARNE

PREFECTURE DU VAL-DE-MARNE

25 JUIN 2024

■ DIRECTION DE LA SOLIDARITÉ  
CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

DU CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

SEANCE DU 20 juin 2024

## **Point n°9 : Contrat de séjour et règlement intérieur des Résidences Autonomie du CCAS de la Ville de Champigny-sur-Marne**

L'an deux mille vingt-quatre, le vingt du mois de juin à quatorze heures trente,

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de la commune de Champigny sur Marne, légalement convoqué le 13 juin 2024, s'est assemblé au lieu ordinaire de ses séances et a valablement délibéré sous la présidence de Monsieur Laurent JEANNE, Maire et Président du Centre Communal d'Action Sociale.

### **Présents :**

Monsieur Laurent JEANNE, Maire et Président du CCAS  
Madame Catherine MUSSOTTE GUEDJ, Vice-Présidente du CCAS  
Madame Mylène BENOLIEL  
Madame Asma ASHRAF  
Madame Nicole LEANDRI  
Madame Josiane ALIX  
Monsieur Jean-Pierre MEUNIER  
Monsieur Gheorghe NUNU

### **Excusé(s) :**

Madame Geneviève CARPE  
Madame Sophie AMAR  
Madame Sabrina ABCHICHE  
Madame Marie-Hélène FORHAN

### **Absent(e)s :**

Monsieur Mamadou SY

Convoqué le 13 juin 2024



**CCAS**

■ DIRECTION DE LA SOLIDARITE  
CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE  
Administration générale  
CA du 20/06/2024

Délibération N°2024-28

**OBJET : Adoption du règlement de fonctionnement et du contrat de séjour des résidences autonomie Talamoni, Soleil et Monmousseau.**

**Le Conseil d'Administration,**

**Vu** le Code Général des Collectivités Territoriales ;

**Vu** le Code de l'Action Sociale et des Familles ;

**Considérant** l'avis du Conseil de la Vie Sociale en date du 13/06/2024


**DELIBERE**


**ARTICLE 1 :** Adopte le règlement de fonctionnement des résidences autonomie Talamoni, Soleil et Monmousseau.

**ARTICLE 2 :** Adopte le contrat de séjour des résidences autonomie Talamoni, Soleil et Monmousseau.

**Adopté à l'unanimité**

Le Maire,  
Président du Centre Communal d'Action Sociale

  
**Laurent JEANNE**







VILLE DE CHAMPIGNY-SUR-MARNE



**CCAS**

■ **DIRECTION DE LA SOLIDARITE**  
CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE  
Pôle résidences Autonomie  
3 rue du beau site  
94500 CHAMPIGNY SUR MARNE  
01.47.06.18.45

# Résidences Talamoni-Soleil- Monmousseau

Résidence autonomie

**Contrat de séjour**

## **Centre Communal d'Action Sociale**

Résidence Talamoni – 3 rue du beau site – 94500 Champigny sur Marne  
01.47.06.18.45

[residences.autonomie@mairie-champigny94.fr](mailto:residences.autonomie@mairie-champigny94.fr)

La signature du contrat de séjour vaut prise de connaissance et acceptation du règlement de fonctionnement.

**Approuvé par le Conseil d'Administration du CCAS lors de la séance du XX/XX/2024**  
**Après avis du Conseil de la Vie Sociale lors de la séance du 13/06/2024**

## Table des matières

PREAMBULE .....	4
Article. 01 : Dispositions générales .....	4
1.1 Conditions d'admission .....	4
1.2 Durée du séjour .....	5
1.3 Présentation du logement .....	5
1.4 Conditions d'occupation du logement .....	6
Article. 02 : Description des prestations .....	6
2.1 Les prestations d'administration générale .....	6
2.2 L'animation et la prévention de la perte d'autonomie .....	6
2.3 L'accompagnement social et paramédical .....	6
2.4 La restauration .....	6
2.5 La buanderie .....	6
2.6 La sécurité .....	7
2.7 Les autres prestations .....	7
Article. 03 : Conditions financières .....	7
3.1 Le coût du séjour .....	7
3.2 Les aides au logement .....	7
3.3 Le dépôt de garantie .....	8
3.4 La responsabilité civile et les assurances .....	8
Article. 04 : Conditions de résiliation .....	8
4.1 A l'initiative de l'habitant .....	8
① Droit de rétraction <15 jours .....	8
② Résiliation >15 jours .....	8
4.2 A l'initiative du gestionnaire .....	8
① Inadaptation de l'état de santé aux possibilités d'accueil, décrites dans le règlement de fonctionnement .....	8
② Non-respect du contrat de séjour et/ou du règlement de fonctionnement .....	9
③ Incompatibilité avec la vie collective .....	9
④ Résiliation pour défaut de paiement .....	9
⑤ Résiliation pour décès .....	9
⑥ Hébergement d'une tierce personne .....	9
⑦ Abandon du logement .....	9
⑧ Cessation totale d'activité de la résidence .....	9
Article. 05 : Expression, médiation et contentieux .....	10
5.1 Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) .....	10
5.2 Recours à une personne qualifiée .....	10
5.3 Médiation et contentieux .....	10
Article. 06 : Signature .....	10

**Le présent contrat est conclu entre :**

**D'une part,**

Le C.C.A.S. de Champigny-sur-Marne  
Gestionnaire de la Résidence Autonomie *Nom de la Résidence*

Représenté par son Vice-Président,  
Madame Catherine MUSSOTTE-GUEDJ,

**Et d'autre part,**

Mme ou M. : .....  
Dénommé(e) ci-après « L'habitant »

Le cas échéant, représenté(e) par Mr ou Mme : .....  
Représentant(e) légal :

- Tuteur
- Curateur
- Mandataire contractuel (dans tous les cas joindre une copie du jugement)
- Lien .....

**Il est convenu ce qui suit.**

## PREAMBULE

Les résidences Talamoni, Soleil et Monmousseau constituent un établissement social et médico-social (ESMS) et plus précisément une **résidence autonomie**, en vertu de l'article L-312-1 du Code de l'action sociale et des familles et de l'article 10 de la loi du 28 décembre 2015 relative à l'Adaptation de la Société au Vieillissement (loi ASV).

L'établissement est géré par le Centre Communal d'Action Social (CCAS) de la ville de Champigny-sur-Marne. Les locaux appartiennent au bailleur social IDF Habitat.

La résidence autonomie est un établissement non médicalisé, proposant des logements à titre de résidence principale. Elle est composée de parties privatives et de parties collectives. **Sa principale mission est de répondre aux besoins et aux attentes des personnes âgées encore autonomes et désireuses de vivre en collectivité dans un cadre sécurisé, favorisant la préservation de l'autonomie et la lutte contre l'isolement social.**

Cet établissement social et médico-social est régi principalement par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale qui vise à mettre l'utilisateur au cœur des différents dispositifs et enforce les droits fondamentaux et libertés des personnes accueillies. Cette loi impose la mise en place d'outils tels que :

- Le livret d'accueil
- La charte des droits et des libertés des personnes accueillies
- Le règlement de fonctionnement
- Le projet d'établissement
- Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)
- Le contrat de séjour

Le présent contrat de séjour définit les droits et les obligations des habitants et du gestionnaire de l'établissement.

Il précise notamment la nature des prestations, les conditions tarifaires, les modalités d'admission et de résiliation du contrat.

Le futur habitant est invité à en prendre connaissance avec la plus grande attention. Il peut se faire accompagner, lors de la signature, de la personne de son choix désignée comme personne de confiance et le faire connaître à l'établissement.

### Article. 01 : Dispositions générales

#### 1.1 Conditions d'admission

L'établissement en tant que résidence autonomie a pour mission d'accueillir des personnes, seules ou en couples, âgées de **plus de 60 ans** sans distinction de sexe, et quelles que soient leurs convictions politiques, philosophiques ou religieuses.

Des personnes âgées de moins de 60 ans peuvent être admises à titre exceptionnel sur dérogation de l'autorité compétente.

Conformément à la réglementation en vigueur, l'établissement n'accueille que les **personnes valides et autonomes dans les actes de la vie quotidienne (GIR 5 ou 6)** ou en légère perte d'autonomie sous certaines conditions (GIR 4), afin de répondre à leur besoin de sécurité, de socialisation, de confort et de prévention de la perte d'autonomie.

Le demandeur devra constituer un dossier d'admission dont la composition est indiquée dans le règlement de fonctionnement de l'établissement.



## 1.2 Durée du séjour

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter du ...../...../.....

La date d'entrée est fixée d'un commun accord entre les parties. Elle correspond à la date de départ de la facturation, et ce même si l'habitant décide de prendre possession du logement à une date ultérieure.

L'habitant pourra rester dans le logement aussi longtemps qu'il le souhaite et sous réserve que son état de santé et son autonomie le permettent. Les conditions particulières de maintien dans le logement et de résiliation éventuelle du présent contrat sont précisées ci-après.

## 1.3 Présentation du logement

La mise à disposition de l'appartement est consentie pour l'occupation exclusive de l'habitant susnommé. L'habitant loue à titre personnel son logement, il ne peut en aucun cas le céder, le louer ou le sous louer à un tiers.

Le logement suivant :

Résidence Talamoni

Résidence Soleil

Résidence Monmousseau

Numéro d'appartement : .....

Etage : .....

Studio

F1

F2

Superficie : .....

	Résidence Talamoni	Résidence Soleil	Résidence Monmousseau
<b>Equipement à usage individuel</b>	Pièce principale équipée d'une prise téléphone, prise TV Salle d'eau avec douche et WC Volets roulants manuels Balcon	Pièce principale équipée d'une prise téléphone, prise TV Salle d'eau avec douche et WC Chambre pour les F2 Persiennes	Pièce principale équipée d'une prise téléphone, prise TV Compteur électrique individuel Chambre pour les F2 Salle d'eau avec douche et WC Persiennes
<b>Equipement à usage collectif</b>	Salle de restauration Salon/bibliothèque Buanderie Parc Ascenseur et escalier Espace poubelles Parking	Ascenseur et escalier Local à poubelle Libre accès aux équipements à usage collectif de Talamoni	Salon Buanderie Ascenseur et escalier Local à poubelle Libre accès aux équipements à usage collectif de Talamoni

Un état des lieux contradictoire est réalisé à l'entrée de l'habitant. Ce dernier dispose d'un délai de 30 jours après sa signature pour informer la direction de l'établissement des anomalies non détectées lors de l'état des lieux.

A la sortie de l'habitant, un nouvel état des lieux contradictoire est exécuté en présence des deux parties. Il est également signé et dresse la liste des réparations incombant à l'habitant. Des frais de remise en état peuvent être réclamés auprès de l'habitant ou du représentant légal, en cas de dégradations des locaux. Au terme de cet état des lieux de sortie, l'ensemble des clés et badges doivent être restitués.

#### 1.4 Conditions d'occupation du logement

L'habitant utilisera le logement mis à sa disposition uniquement à titre de résidence principale et personnelle. La sous-location est interdite. L'habitant, dans la limite de la superficie de l'appartement, meublera celui-ci à sa convenance et dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité. Afin d'assurer un respect de la vie en collectivité, le règlement de fonctionnement rappelle les dispositions d'occupation du logement.

### Article. 02 : Description des prestations

#### 2.1 Les prestations d'administration générale

Le personnel administratif de l'établissement prend en charge la gestion locative de la résidence et la gestion administrative de l'ensemble du séjour de l'habitant.

L'accueil des habitants, leur famille, leur proche ou tout autre intervenant est assuré de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h tous les jours du lundi au vendredi.

#### 2.2 L'animation et la prévention de la perte d'autonomie

La résidence propose des animations régulières, occasionnelles ou ponctuelles afin de **favoriser les liens sociaux et rompre la solitude** (repas, anniversaires, lotos, pétanque ...) et de **prévenir la perte d'autonomie** (gymnastique douce, ateliers mémoire).

Ces animations sont organisées soit par les personnels de la résidence soit par des intervenants extérieurs. Un planning mensuel des activités est affiché dans les espaces communs. Certaines d'entre elles sont ouvertes aux séniors de la ville de Champigny-sur-Marne. L'habitant est libre de participer ou non à ces animations.

Si une participation financière doit être demandée aux habitants, cette particularité est affichée et rappelée lors de l'inscription à l'animation.

#### 2.3 L'accompagnement social et paramédical

**L'établissement n'est pas médicalisé**, aucun soin ne sera pris en charge par le personnel de l'établissement. Il a pour principal objectif de s'engager dans la prévention du maintien de l'autonomie. Par ailleurs, l'établissement met tout en œuvre pour se prémunir contre tout acte de maltraitance (physique, morale, psychique, matérielle, financière, ou de négligence).

L'habitant conserve le libre choix de son médecin traitant et des professionnels de santé. Il assure personnellement le paiement des frais médicaux et pharmaceutiques.

Le personnel administratif de la résidence peut accompagner / orienter l'habitant afin d'initier une demande de prestations d'accompagnement liées à la dépendance (relevant de l'allocation personnalisée d'autonomie à domicile) ou toute autre demande d'aide sociale, sans se substituer à lui.

#### 2.4 La restauration

L'établissement propose un service de restauration uniquement pour le déjeuner du lundi au vendredi hors jour férié et selon les modalités prévues dans le règlement de fonctionnement. Un service de portage de repas à domicile est également possible du lundi au dimanche pour le déjeuner et/ou dîner.

#### 2.5 La buanderie

La résidence autonomie Talamoni ainsi que la résidence autonomie Monmousseau mettent à disposition des habitants une buanderie équipée d'une machine à laver.

## 2.6 La sécurité

L'établissement met à disposition une astreinte technique téléphonique en soirée et week-end. Afin de garantir la sécurité et l'intervention rapide chez l'habitant la pose de verrou et le changement de serrure sont interdits.

## 2.7 Les autres prestations

Le wifi est accessible uniquement au rez-de-chaussée des résidences autonomie Talamoni et Monmousseau.

Les logements sont équipés pour l'installation d'une ligne téléphonique, internet et télévision. Ces installations et autres abonnements restent à la charge de l'habitant. Il devra par lui-même faire les démarches afin de les mettre en place.

D'autre part, des intervenants extérieurs peuvent être amenés à exercer librement leurs fonctions auprès des habitants (service d'aide à domicile, taxi, ambulance ...). La résidence n'est en aucun cas responsable des transactions entre les professionnels extérieurs et l'habitant.

## Article. 03 : Conditions financières

### 3.1 Le coût du séjour

La redevance de loyer est la somme acquittée mensuellement par l'habitant au gestionnaire de l'établissement en contrepartie de l'occupation du logement qui lui a été attribué. Elle est réglée à terme échu à réception d'un avis des sommes à payer envoyé par les services du Trésor Public. Elle inclut les montants correspondant au loyer et aux charges locatives.

La redevance est fixée comme suit pour le présent contrat :

#### Résidence Talamoni

L'arrêté du Département du Val de Marne fixe au 1<sup>er</sup> mai 2024 le tarif journalier à 17,77€.

Mois à 30 jours : 533,10€/mois

Mois à 31 jours : 550,87€/mois

Les charges de chauffage et d'eau sont comprises dans le montant de la redevance de loyer.

#### Résidence Soleil

F1 : 436€/mois + 10€ d'approvisionnement eau = 446€/mois

F2 : 510€/mois + 20€ d'approvisionnement eau = 530€/mois

#### Résidence Monmousseau

F1 : 462€/mois + 10€ d'approvisionnement eau = 472€/mois

F2 : 538€/mois + 20€ d'approvisionnement eau = 558€/mois

Le montant de la redevance de loyer est révisable chaque année.

### 3.2 Les aides au logement

L'établissement est conventionné à l'Aide Personnalisée au Logement. En fonction de ses ressources, l'habitant a ainsi la possibilité de solliciter une aide au logement auprès de la Caisse d'Allocations Familiales du Val de Marne (CAF du Val-de-Marne) ou la Mutualité Sociale Agricole (MSA). Par ailleurs, la résidence Talamoni est habilitée à l'aide sociale. Ses habitants peuvent prétendre sous condition de ressources à une aide complémentaire du Conseil Départemental.

En cas d'attribution d'une aide, celle-ci est perçue directement par le C.C.A.S. et déduite de la redevance de loyer mensuelle.

### 3.3 Le dépôt de garantie

A l'admission, l'habitant verse un dépôt de garantie d'un montant équivalent à **un mois de redevance de loyer**. Le dépôt de garantie est restitué, après le départ du résident dans un délai de 30 jours (Art R.314-149 du CASF) après la remise des clés et/ou badges.

Lors de l'état des lieux de sortie, si des dégradations causées par le résident sont constatées, le gestionnaire est en droit de retenir partiellement ou totalement le montant du dépôt de garantie.

Sous réserve de place disponible, l'habitant a la possibilité de garer sa voiture dans l'enceinte de la résidence Talamoni. Il devra s'acquitter d'un chèque de caution de 50€ encaissé pour qu'un émetteur du portail lui soit remis.

### 3.4 La responsabilité civile et les assurances

Le jour de l'état des lieux d'entrée, l'habitant doit obligatoirement souscrire à une police d'assurance « multirisques » couvrant :

- Les risques locatifs (incendie, explosion, dégât des eaux, risques électriques),
- L'assurance du mobilier (incendie, explosion, dégâts des eaux, vols),
- L'assurance responsabilité individuelle.

Concernant ses biens, il doit être capable de fournir à tout moment une attestation prouvant la couverture de risque. L'habitant doit fournir à chaque renouvellement de sa police d'assurance une attestation d'assurance.

Conformément à l'article 1725 du Code Civil, le gestionnaire ne garantit pas l'habitant des troubles qui pourraient être occasionnés par des tiers, notamment en cas de vol ou de cambriolage.

## Article. 04 : Conditions de résiliation

### 4.1 A l'initiative de l'habitant

#### ① Droit de rétractation <15 jours

A la signature du présent contrat, l'habitant ou son représentant légal peut exercer par écrit un droit de rétractation dans les 15 jours, sans aucun délai de préavis. L'habitant devra s'acquitter du prix de la durée du séjour effectif.

#### ② Résiliation >15 jours

La décision de résiliation doit être notifiée à la Direction de la résidence, par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise en main propre, dans un délai de 30 jours avant la date prévue pour le départ. Le logement est libéré par l'habitant (mobilier et objets personnels compris) au plus tard à la date prévue pour le départ.

### 4.2 A l'initiative du gestionnaire

#### ① Inadaptation de l'état de santé aux possibilités d'accueil, décrites dans le règlement de fonctionnement

La vocation de l'établissement est d'accompagner la perte d'autonomie dans la limite des moyens dont il dispose. Compte tenu de sa spécificité, classé Résidence Autonomie, l'établissement n'est pas un établissement médicalisé et ne peut accueillir que 15% de personnes évaluées en GIR 1 à 3 et 10% de personnes évaluées en GIR 1 et 2. Dès la validation du GIR 3, l'habitant et sa famille sont invités à formuler une inscription en EPHAD. Dans ce cas-là, la direction se tiendra à leur disposition pour les accompagner dans cette démarche.

Si l'état de santé de l'habitant ne permet plus le maintien à domicile dans l'établissement, le

gestionnaire se concerta avec l'habitant, sa famille ou le représentant légal, voire son médecin traitant pour proposer conjointement une solution adaptée. En cas d'inadaptation de l'état de santé aux possibilités d'accueil au sein de l'établissement, il revient à l'habitant de trouver dans les plus brefs délais une solution d'hébergement adaptée.

#### ② Non-respect du contrat de séjour et/ou du règlement de fonctionnement

En cas de non-respect des présentes dispositions et/ou du règlement de fonctionnement, l'habitant reçoit une mise en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception. Si cette mise en demeure reste infructueuse durant une période d'1 mois, le gestionnaire se réserve le droit de résilier le présent contrat. La résiliation est notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'habitant et/ou à son représentant légal. Le logement est libéré par l'habitant (mobilier et objets personnels compris) dans un délai de 30 jours après la date de réception de la décision.

#### ③ Incompatibilité avec la vie collective

Des faits sérieux et préjudiciables peuvent motiver une décision de résiliation pour incompatibilité avec la vie en collectivité. Dans ce cas, un entretien personnalisé sera organisé entre le gestionnaire et l'intéressé, accompagné éventuellement de la personne de son choix.

En cas d'échec de cet entretien, la décision définitive quant à la résiliation du contrat est notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'habitant et/ou à son représentant légal. Le logement est alors libéré par l'habitant (mobilier et objets personnels compris) dans un délai de 30 jours après la date de réception de la décision.

#### ④ Résiliation pour défaut de paiement

En cas d'impayé, le trésor public prendra les mesures nécessaires avec le gestionnaire de l'établissement pour régulariser la situation. Des recours juridiques propres à l'expulsion pourront être entamés.

#### ⑤ Résiliation pour décès

En cas de décès, la redevance de loyer reste due tant que le logement n'est pas libéré. Si le ou la conjointe survivante ne remplit pas les critères d'admission en résidence autonomie, alors le contrat de séjour sera caduc. La direction invite le ou la conjointe à déposer une demande de logement au service compétent.

#### ⑥ Hébergement d'une tierce personne

Il est strictement interdit d'héberger une autre personne dans son logement et cela quelles que soient les circonstances. Il est interdit de sous-louer l'appartement à une tierce personne. Tout manquement à cette règle fera l'objet d'une résiliation de contrat de séjour.

#### ⑦ Abandon du logement

Si l'habitant a quitté son logement depuis plus de 6 mois, sans s'acquitter du loyer et sans avoir fait connaître son intention de quitter les lieux, ni avoir justifié son absence. L'habitant recevra un courrier avec accusé de réception lui indiquant de prouver l'occupation du logement, sans quoi le contrat de séjour sera résilié ;

#### ⑧ Cessation totale d'activité de la résidence

Le présent contrat sera résilié en cas de cessation d'activité de la résidence. Le gestionnaire ou, le cas échéant, le propriétaire propose une solution de relogement correspondant aux besoins et aux capacités des habitants qui doivent être prévenus par lettre recommandée avec avis de réception au moins trois mois auparavant.

Les conditions d'offre de ces logements seront déterminées en accord avec le préfet ou son représentant.

## Article. 05 : Expression, médiation et contentieux

### 5.1 Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Au sein de la résidence, il existe une instance d'expression des habitants et des familles dénommée Conseil de la Vie Sociale (CVS). Il est composé de membres du personnel du C.C.A.S. et de membres représentant les habitants et les familles. Ce conseil consultatif aide à répondre aux questions, donne son avis, et formule des propositions sur tous les sujets relatifs au fonctionnement de l'établissement (entretien des locaux, travaux, équipements), sur l'organisation intérieure et la vie quotidienne (animations, activités extérieures). Il est aussi consulté sur la nature et les prix des services rendus.

### 5.2 Recours à une personne qualifiée

Afin de faire valoir ses droits, le représentant ou son représentant légal a la possibilité de recourir à une personne qualifiée ou un médiateur de la République. Véritables référents et recours, la personne qualifiée intervient sur demande de l'usager en cas de conflit, impossibilité de défendre ses droits et intérêts. La liste des personnes qualifiées se retrouve dans l'arrêté conjoint de l'ARS Ile-de-France, du Préfet du Val-de-Marne et du Président du Conseil Départemental du Val-de-Marne. Elle est affichée sur le panneau d'affichage règlementaire situé dans le hall au rez-de-chaussée de la résidence

### 5.3 Médiation et contentieux

En cas de litige ou de contentieux, l'établissement et l'organisme gestionnaire, le résident ou son représentant légal, voire les proches, s'efforceront de trouver une solution amiable. Si besoin, il sera fait appel à une personne qualifiée, admise par les deux parties qui agira dans les plus brefs délais.

En cas de recours contentieux, le Tribunal Administratif de Melun est déclaré compétent.

## Article. 06 : Signature

Toutes dispositions du présent contrat et pièces associées citées sont applicables dans leur intégralité.

Toute actualisation du contrat de séjour, approuvée par le Conseil d'administration du CCAS fera l'objet d'un avenant.

Fait en deux exemplaires,

A Champigny sur Marne,

Le .....	Le .....
L'habitant, M./Mme : .....	La Vice-Présidente du CCAS Mme Catherine MUSSOTTE-GUEDJ
...	
Le cas échéant, le représentant légal : .....	
...	
M./Mme : .....	
...	
Signature Mention « lu et approuvé »	

**En cas de rétractation :**

1. Compléter et signer le formulaire ci-dessous.
2. L'envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

**Pôle des Résidences Autonomie  
Résidence Autonomie Talamoni  
3 rue du beau site  
94500 Champigny sur Marne**

✂ .....

**Bordereau de rétractation** (partie à retourner)

*Conforme au 2° de l'article L.121-17 et à l'article R121-1 du Code de la consommation*

A l'attention de :

Pôle des Résidences Autonomie  
Résidence Autonomie Talamoni  
3 rue du beau site  
94500 Champigny-sur-Marne

Je soussigné(e),

M., Mme : .....

Demeurant.....à Champigny s/ Marne.

ou M., Mme : .....

Représentant légal de :

M., Mme : .....

Demeurant : .....à Champigny s/ Marne.

Vous notifie par la présente ma rétractation du contrat de séjour signé en date du :.....,  
Avec le CCAS Champigny-sur-Marne pour un logement au sein de la résidence autonomie *Nom*

Motif de la résiliation du contrat de séjour :

Fait à ..... , le .....

Signature de l'habitant et/ou du représentant légal  
(Précédée de la mention « lu et approuvé »)







VILLE DE CHAMPIGNY-SUR-MARNE



**CCAS**

■ **DIRECTION DE LA SOLIDARITE**  
CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE  
Pôle des Résidences Autonomie  
3 rue du beau site  
94500 CHAMPIGNY SUR MARNE  
01.47.06.18.45

## Résidences Talamoni-Soleil-Monmousseau

### Résidence Autonomie

# Règlement de fonctionnement

## Centre Communal d'Action Sociale

Résidence Talamoni – 3 rue du beau site – 94500 Champigny sur Marne  
01.47.06.18.45

[résidences.autonomie@mairie-champigny94.fr](mailto:residences.autonomie@mairie-champigny94.fr)

Ce document a été soumis pour avis au Conseil de la Vie Sociale lors de la séance du 13/06/2024  
Ce document a été adopté par le Conseil d'administration du CCAS lors de la séance du xXXX

Toute actualisation du règlement de fonctionnement fera l'objet d'un avenant

## Table des matières

<b>PREAMBULE</b> .....	4
<b>Objet et modalités du règlement</b> .....	4
<b>Diffusion</b> .....	5
<b>Cadre juridique</b> .....	5
<b>Missions de l'établissement</b> .....	5
<b>Article. 01 : Garantie des droits des usagers</b> .....	6
<b>1.1 Droits et libertés</b> .....	6
> Valeurs fondamentales.....	6
> Liberté d'expression .....	6
> Droit à la confidentialité.....	6
> Pratique religieuse .....	6
<b>1.2 Dossier de l'habitant</b> .....	7
> RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) .....	7
> Droit de consultation .....	7
<b>1.3 Relation avec la famille et les proches</b> .....	7
> La personne de confiance .....	7
> Le référent personnel .....	7
<b>1.4 Prévention de la violence et de la maltraitance</b> .....	8
<b>1.5 Droit à l'image</b> .....	8
<b>1.6 Dialogue, recours et médiation</b> .....	8
> Plaintes et réclamations .....	8
> Conseil de la Vie Sociale (CVS).....	9
> « Personnes qualifiées ».....	9
<b>Article. 02 : Procédure d'attribution de logement</b> .....	9
<b>2.1 Le dossier administratif</b> .....	9
<b>2.2 Critères d'admission et composition de la commission</b> .....	10
> Critères cumulatifs d'admissibilité .....	10
> Commission d'attribution des logements .....	10
<b>Article. 03 : Le contrat de séjour</b> .....	11
<b>3.1 L'entrée dans le logement</b> .....	11
<b>3.2 L'assurance habitation</b> .....	11
<b>3.3 La redevance de loyer</b> .....	11
<b>3.4 Absences pour convenances personnelles, sorties</b> .....	12
<b>Article. 04 : Accompagnement de la perte d'autonomie</b> .....	12
<b>4.1 La santé de l'habitant</b> .....	12
<b>4.2 Le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP)</b> .....	12
<b>4.3 Les directives anticipées</b> .....	12
<b>Article. 05 : Le logement</b> .....	13
<b>5.1 Les logements privés</b> .....	13
<b>5.2 L'entretien du logement</b> .....	14
<b>5.3 La ligne téléphonique et l'accès internet</b> .....	14
<b>5.4 Le courrier</b> .....	14
<b>5.5 Le chauffage</b> .....	15
<b>5.6 La remise des clefs</b> .....	15

<b>Article. 06 : Sécurité - Prévention .....</b>	<b>15</b>
<b>6.1 La porte du logement.....</b>	<b>15</b>
<b>6.2 La porte du hall d'entrée principale de la Résidence Talamoni.....</b>	<b>15</b>
<b>6.3 La téléassistance .....</b>	<b>15</b>
<b>6.4 L'astreinte technique téléphonique.....</b>	<b>15</b>
<b>6.5 L'alarme.....</b>	<b>16</b>
<b>6.6 Sécurité incendie .....</b>	<b>16</b>
<b>6.7 Situations exceptionnelles.....</b>	<b>16</b>
> <b>Canicule - Vague de Chaleur .....</b>	<b>16</b>
> <b>Grand froid .....</b>	<b>16</b>
> <b>Sécurité sanitaire .....</b>	<b>16</b>
<b>Article. 07 : Règles de vie collective .....</b>	<b>17</b>
<b>7.1 Règles de conduite .....</b>	<b>17</b>
<b>7.2 Respect d'autrui .....</b>	<b>17</b>
<b>7.3 Visites et comportements des visiteurs .....</b>	<b>17</b>
> <b>Alcool, tabac.....</b>	<b>18</b>
> <b>Respect des biens et équipements collectifs .....</b>	<b>18</b>
> <b>Comportement civil et règles de bienséances.....</b>	<b>18</b>
<b>Article. 08 : Devoir de l'habitant (liste non exhaustive) .....</b>	<b>18</b>
<b>Article. 09 : Les locaux collectifs partagés.....</b>	<b>20</b>
<b>9.1 L'organisation des locaux collectifs .....</b>	<b>20</b>
<b>9.2 Le hall d'accueil à la résidence autonomie Talamoni.....</b>	<b>20</b>
<b>9.3 Les WC communs.....</b>	<b>20</b>
<b>9.4 La buanderie.....</b>	<b>20</b>
<b>9.5 Le parking de la résidence autonomie Talamoni .....</b>	<b>21</b>
<b>9.6 Le parc de la résidence autonomie Talamoni .....</b>	<b>21</b>
<b>9.7 Le traitement des déchets .....</b>	<b>21</b>
<b>9.8 La collecte des piles.....</b>	<b>22</b>
<b>9.9 La collecte des ampoules .....</b>	<b>22</b>
<b>9.10 Les travaux dans la résidence.....</b>	<b>22</b>
<b>Article. 10 : Les services.....</b>	<b>22</b>
<b>10.1 L'animation.....</b>	<b>22</b>
<b>10.2 La mobilité.....</b>	<b>23</b>
<b>10.3 La restauration .....</b>	<b>23</b>
<b>Article. 11 : La fin de contrat .....</b>	<b>24</b>
<b>11.1 Sortie du logement .....</b>	<b>24</b>
<b>11.2 Résiliation du contrat de séjour à l'initiative de l'établissement.....</b>	<b>24</b>
<b>11.3 Modalité de mise en œuvre d'une rupture de contrat de séjour .....</b>	<b>25</b>
<b>Article .12 : Acceptation du règlement de fonctionnement de la résidence autonomie</b>	<b>26</b>

## PREAMBULE

Le CCAS de la Ville de Champigny-sur-Marne est gestionnaire des Résidences Autonomie, Talamoni, Soleil et Monmousseau. Le bailleur social IDF Habitat est le propriétaire des murs.

Les résidences constituent un établissement médico-social en vertu de l'article L.312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) et de l'article L.633-1 du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH).

Cet établissement médico-social est régi principalement par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Cette loi vise à mettre l'usager au cœur des différents dispositifs et renforce les droits et les libertés des personnes accueillies. Elle crée des obligations en termes de démarche qualité et de suivi d'activité.

**Pour garantir les droits et les libertés, il existe des droits fondamentaux déclinés dans la Charte des droits et libertés de la personne accueillie (annexe 1) :**

- Le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, de la sécurité,
- Le libre choix entre les prestations domicile/établissement,
- La prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé,
- La confidentialité des données concernant l'habitant,
- L'accès à l'information,
- L'information sur les droits fondamentaux et les voies de recours,
- La participation directe au projet d'accueil et d'accompagnement.

**Afin de garantir ces différents droits, la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 impose la mise en place d'outils au titre de la démarche qualité, tels que :**

- Le livret d'accueil,
- La charte des droits et des libertés,
- Le présent règlement de fonctionnement,
- Le projet d'établissement,
- Le contrat de séjour,
- Le Conseil de Vie Sociale, les comptes-rendus sont disponibles auprès de la direction,
- La liste des personnes qualifiées mises à disposition par le Département,

Tous ces documents sont consultables et affichés à l'accueil et de la Résidence Autonomie Talamoni.

Par ailleurs, l'établissement relève de la loi du 28 décembre 2015 qui a eu pour objectifs de :

- Renforcer les droits des usagers,
- Préciser le rôle des Résidences Autonomie,
- Etablir un socle de prestations minimales obligatoires,
- Rééquilibrer les relations des usagers avec les institutions.

### **Objet et modalités du règlement**

Le règlement de fonctionnement est établi conformément aux dispositions conjointes de l'article L. 311-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles, et du décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003.

Il est destiné à définir d'une part les droits et les devoirs de la personne accueillie et d'autre part les modalités de fonctionnement de l'établissement.

Le présent document s'adresse aux habitants et aux acteurs de l'établissement. Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'établissement dans le respect des droits et libertés de chacun.

Il précise les modalités d'association des familles à la vie de l'établissement.

Il a été adopté par le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la Ville de Champigny-sur-Marne le XXXX.

Le présent règlement est révisé à chaque fois que cela est nécessaire et au moins une fois tous les cinq ans. Les modifications font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que le règlement initial. Les habitants et leurs représentants légaux sont informés de celles-ci par tous les moyens utiles.

### Diffusion

Il est remis et mis à disposition de toute personne accueillie et/ou à son représentant légal avec le livret d'accueil et le contrat de séjour.

Il est disponible à l'accueil de l'établissement. Il est également remis à chaque personne qui exerce au sein de l'établissement, que ce soit en tant que membre du personnel, à titre libéral ou en tant que bénévole.

La direction de l'établissement est à la disposition de la personne accueillie pour lui en faciliter la compréhension, le cas échéant.

### Cadre juridique

Les habitants peuvent bénéficier de l'Aide Personnalisée au Logement (APL) sous réserve d'accord de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ou de la Mutualité Sociale Agricole (MSA).

Par ailleurs, la Résidence Autonomie Talamoni est habilitée à l'aide sociale. L'arrêté du Département du Val de Marne fixant les tarifs journaliers est affiché dans le panneau d'affichage du hall d'accueil de la Résidence autonomie Talamoni.

### Missions de l'établissement

La Résidence Autonomie est un établissement non médicalisé, proposant des logements à titre de résidence principale. Elle accueille des personnes seules ou en couple âgées de plus de 60 ans, retraitées, capables d'assurer seules les gestes de la vie quotidienne et n'ayant pas de troubles du comportement et/ou de désorientation spatio-temporelle. La résidence est composée de parties privatives et de parties collectives dont l'usage est facultatif.

Sa principale mission est de répondre aux besoins et aux attentes des personnes âgées encore autonomes et désireuses de vivre en collectivité. Cette formule répond aux besoins de ceux qui, pour des raisons diverses (perte de conjoint, isolement, sentiment d'insécurité...) souhaitent ne plus rester chez eux tout en conservant les avantages du logement individuel et la possibilité de bénéficier des services collectifs. Il offre à l'habitant une alternative à son logement d'origine.

La résidence garantit par ailleurs aux habitants un cadre confortable et sécurisé, favorisant la préservation de l'autonomie et la lutte contre l'isolement social. Au-delà de l'hébergement, la Résidence autonomie a pour vocation le maintien du lien social à un âge où l'isolement peut constituer un facteur d'aggravation de la perte d'autonomie.

Il répond à un besoin de sécurité et/ou de rapprochement familial. L'information et la communication entre l'entourage de l'habitant et l'établissement, dans le respect de la volonté de l'habitant, doivent s'instaurer afin d'assurer au mieux leur complémentarité dans un climat de confiance mutuelle.

La résidence autonomie n'accueillant que des personnes autonomes à leur entrée dans l'établissement, le fonctionnement de la résidence et l'action du personnel sont organisés de manière à préserver au maximum l'autonomie de l'habitant. Dans un souci de prévention de la perte d'autonomie, c'est la réalisation des actes de la vie quotidienne par l'habitant lui-même qui doit être recherchée avant tout. Afin d'assurer la continuité de prise en charge de l'habitant, la direction de l'établissement s'attache à insérer la résidence autonomie au sein d'un réseau de coordination gérontologique de proximité qui se développera autour de l'Espace Autonomie, des associations d'aides à domicile, des professionnels de santé et l'EHPAD Joseph Guittard. De cette façon, quand la perte d'autonomie d'un habitant ne permet plus son maintien dans l'établissement, la passerelle vers les autres modes de prises en charge se trouve facilitée.

## **Article. 01 : Garantie des droits des usagers**

### **1.1 Droits et libertés**

#### **➤ Valeurs fondamentales**

L'hébergement au sein de la résidence s'inscrit dans le respect des principes et valeurs de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie selon l'arrêté du 8 septembre 2003.

Celle-ci est affichée au sein de la résidence et remise aux habitants lors de leur admission. Elle est également en annexe 1 du présent règlement de fonctionnement.

- le respect de la dignité et de l'intégrité,
- le respect de la vie privée,
- la liberté d'opinion,
- la liberté de culte,
- le droit à l'information,
- la liberté de circulation,
- le droit aux visites.

L'habitant est une personne qui a droit au respect des libertés fondamentales. De ce fait, il dispose du droit au respect de ses libertés fondamentales au même titre que les intervenants extérieurs, les autres habitants, leurs proches.

#### **➤ Liberté d'expression**

L'établissement met en œuvre également les actions suivantes visant à associer les habitants et leur famille à la vie de l'établissement :

- enquêtes de satisfaction,
- boîte à idées à disposition des habitants et de leurs familles.

#### **➤ Droit à la confidentialité**

L'ensemble du personnel est astreint à l'obligation de réserve. Toutes les informations concernant l'habitant, quel qu'en soit le caractère, sont conservées avec une stricte confidentialité.

#### **➤ Pratique religieuse**

Le respect de la liberté de culte des habitants est fondamental. L'habitant peut participer à l'exercice de son culte. L'établissement accueille chacun dans le respect de ses convictions religieuses. Les offices religieux célébrés dans les lieux proches de l'établissement permettent à l'habitant de pratiquer le culte de son. 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 de l'établissement. Le personnel de l'établissement relève du statut de fonctionnaire territorial et il est soumis aux devoirs de neutralité et de confidentialité.

## 1.2 Dossier de l'habitant

### ➤ RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données)

Dans le cadre de ses missions de service public, l'établissement met en œuvre différents traitements de données à caractère personnel. A ce titre, il est soumis aux dispositions du règlement européen 2016/679 entré en vigueur le 25 mai 2018. Ce texte renforce les obligations relatives à la protection des données et des personnes concernées, jusque-là définies par la loi 78-17 dite Informatique et libertés.

Les informations personnelles recueillies lors de l'entrée au sein de l'établissement ont pour but l'accompagnement social et médico-social de l'habitant lors de son séjour. Les destinataires des données sont les professionnels de l'établissement, du CCAS de Champigny sur Marne, les travailleurs sociaux du Département du Val-de-Marne et les professionnels de santé suivant l'habitant. Les données sont conservées jusqu'à 10 ans après le décès de l'habitant en archivage intermédiaire puis versées aux archives communales pour traitement, conformément au Code du Patrimoine.

Vous pouvez accéder à vos données ou poser des questions sur celles-ci en contactant le délégué à la protection des données à cette adresse : [dpd@mairie-champigny94.fr](mailto:dpd@mairie-champigny94.fr)

### ➤ Droit de consultation

Tout habitant, s'il le souhaite ou le cas échéant, son représentant légal, peut avoir accès sur demande formulée par écrit à son dossier.

Le personnel est soumis à l'obligation de discrétion professionnelle pour tous les faits, informations ou documents dont il a la connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

## 1.3 Relation avec la famille et les proches

Pendant toute la durée du contrat de séjour, l'information et la communication entre la famille et l'établissement (dans le respect de la volonté de l'habitant) doivent s'instaurer afin d'assurer au mieux leur complémentarité dans un climat de confiance mutuelle.

### ➤ La personne de confiance

L'habitant a la possibilité de désigner une personne de confiance en application de l'article -L.311-5-1 -du Code de l'action sociale et des familles. La personne de confiance, désignée par un écrit de l'habitant, est consultée en cas de difficulté dans la connaissance ou la compréhension des droits et dans l'aide à la décision lors de démarches administratives et entretiens médicaux.

Toute personne majeure, avec son accord, peut être la personne de confiance d'un habitant.

Ce peut être un conjoint, un enfant, un ami, un proche ou le médecin traitant.

Si l'habitant souhaite que 2 personnes distinctes soient désignées en tant que personne de confiance, il en informe la direction de l'établissement et actualise si besoin les informations transmises.

Un formulaire de désignation de la personne de confiance doit être rempli et une copie remise à la direction de l'établissement (cf annexe 3).

Le personnel de la Résidence Autonomie ne peut tenir ce rôle.

La désignation d'une personne de confiance ou d'un référent n'est pas obligatoire. Néanmoins, il est recommandé que l'habitant désigne au moins une personne à prévenir en cas d'urgence.

### ➤ Le référent personnel

A défaut d'une personne de confiance, le référent personnel sera le lien privilégié avec la structure, il sera contacté lorsque l'habitant sera incapable de réaliser lui-même une démarche ou lorsqu'il souhaitera l'avis d'un tiers pour toute décision le concernant.

Cette personne est également, le cas échéant, la personne à prévenir en cas d'urgence et/ou la personne de confiance.

La mission du référent personnel est de garantir le respect des souhaits exprimés par l'habitant.

En aucun cas, la personne de confiance ou le référent personnel ne se substituent à l'habitant.

Ils ne sont pas son représentant légal.

Une mise à jour des coordonnées des référents personnels des habitants est organisée chaque fois que nécessaire. Cependant, nous invitons les référents personnels à communiquer à la direction tout changement de coordonnées.

Le personnel de la Résidence ne peut être désigné comme référent personnel.

#### **1.4 Prévention de la violence et de la maltraitance**

La violence verbale et physique ainsi que toute forme de mauvais traitement par excès ou par négligence sont interdits. Toute personne intervenant dans le service à l'obligation de dénoncer par oral et/ou par écrit au responsable d'établissement, tout acte ou suspicion d'acte de maltraitance observé dans l'exercice de ses fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur. Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Il convient de préciser qu'une nouvelle définition légale de la maltraitance a été instaurée par la loi n°2022-140 du 7 février 2022 avec la création de l'article L119-1 du CASF. *« La maltraitance au sens du présent code vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. »*

**Le numéro national d'appel contre la maltraitance des personnes âgées et de personnes handicapées est le 3977, Allo Maltraitance (ALMA) dont la permanence téléphonique est ouverte 7j/7 de 9h à 19h.**

#### **1.5 Droit à l'image**

Le Code Civil (article 9) garantit le droit au respect de la vie privée de chacun. Toutefois l'établissement est amené à effectuer des prises de vues (photos et vidéos) notamment lors des activités d'animation. En respect des articles 226-1 et 226-2 du Code pénal, l'habitant sera consulté à l'entrée en Résidence Autonomie, à la signature du contrat de séjour et ce au travers d'un document intitulé « Formulaire d'autorisation de droit à l'image ». (Annexe 2)

#### **1.6 Dialogue, recours et médiation**

##### **➤ Plaintes et réclamations**

L'évaluation du degré de satisfaction des habitants et de leurs familles est régulièrement organisée par la direction de l'établissement.

La loi du 24 juillet 2019 modifie la loi de 2002-2 au sujet des évaluations internes et externes des établissements sociaux et médico-sociaux. Le décret du 28 avril 2022 modifie le rythme des évaluations. Dorénavant, un organisme accrédité par le COFRAC (COmité FRançais d'ACcréditation) mènera une évaluation externe tous les 5 ans à compter de 2025.

Les difficultés ou les oppositions rencontrées entre les habitants doivent être portées à la connaissance de la direction. Une médiation est alors entreprise entre les protagonistes.



La direction de l'établissement se tient à la disposition des habitants et de leurs familles qui souhaitent faire une remarque, soit par téléphone, soit au cours d'un rendez-vous durant lequel l'habitant pourra être accompagné de la personne de son choix.

Toute plainte ou réclamation sera traitée avec attention et donnera lieu à une traçabilité et à une réponse motivée écrite de la direction.

Des fiches de réclamations sont disponibles en libre-service dans le hall de la résidence. (cf annexe 4). Les plaintes et les réclamations sont communiquées aux membres élus du Conseil de la Vie Sociale (CVS) pour en porter une analyse anonyme dans le cadre de la démarche qualité.

#### ➤ **Conseil de la Vie Sociale (CVS)**

Cette instance consultative a pour objectif de faciliter l'expression des usagers (familles et habitants) et de les impliquer dans la vie de l'établissement.

Le conseil de la vie sociale est composé des collègues suivants :

- Collège des habitants ;
- Collège des familles et des représentants légaux ;
- Collège du personnel.

Il représente les habitants pour évoquer les préoccupations quotidiennes lors de séances plénières. Le Conseil de la Vie Sociale se réunit au moins trois fois par an. Le compte-rendu est disponible à l'accueil et distribué dans les boîtes aux lettres.

Le Conseil de la Vie Sociale est renouvelé tous les 3 ans. Lors des réunions, sont recensées les doléances et encouragements, pour parfaire le cadre de vie et les services proposés et ainsi concourir à l'amélioration de la vie à la résidence.

Présentés, notamment lors de l'évènement de bienvenue des nouveaux arrivants, vous pouvez interpellier ses membres pour leur faire part de vos remarques. La liste des membres élus est consultable dans la vitrine située au rez-de-chaussée près des ascenseurs.

#### ➤ **« Personnes qualifiées »**

Les « Personnes qualifiées » instituées par la Loi du 2 janvier 2002 et le décret du 14 novembre 2003 et prévues par l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Les « personnes qualifiées » sont nommées conjointement par le Préfet, le Président du Conseil départemental et le Directeur Général de l'ARS. Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les habitants et l'établissement. Dès leur nomination par les autorités compétentes, les coordonnées de ces médiateurs externes ainsi que les modalités pour y recourir sont communiquées aux habitants par voie d'affichage dans le hall au rez-de-chaussée.

## **Article. 02 : Procédure d'attribution de logement**

### **2.1 Le dossier administratif**

Les demandes de logement au sein de l'établissement doivent être adressées à la direction. Toute demande est soumise à un entretien avec la direction de l'établissement afin notamment d'évaluer le projet de vie du demandeur et sa situation.

Une visite de l'établissement aura lieu à l'issue de l'entretien.

Pour toute demande de logement, le demandeur devra déposer le dossier administratif en fournissant une copie :

- de l'intégralité du ou des livrets de familles,
- de la pièce d'identité (en cours de validité),
- de l'attestation d'assuré social (et non de la carte vitale),
- de la carte de mutuelle « complémentaire santé »,
- du dernier avis d'imposition sur les revenus,
- du jugement de protection juridique (tutelle ou curatelle),
- de la notification, soit de votre caisse relative au financement d'une aide à domicile soit du Conseil Départemental concernant l'octroi d'une APA (Allocation Personnalisée à l'Autonomie),
- des notifications de la Caisse d'Allocations Familiales (APL, ALS),
- des notifications annuelles des caisses de retraites (CNAV, caisses de retraite complémentaire, de réversion, etc),
- d'une quittance de loyer
- de l'attestation d'assurance habitation du lieu de votre résidence actuelle,
- si vous êtes hébergé(e), votre attestation d'assurance responsabilité civile.
- si vous êtes hébergé(e), votre attestation d'hébergement d'une durée minimum de 3 mois.

Une grille AGGIR remplie par votre médecin traitant ou votre notification du Département dans le cadre de l'APA, ou notification dans le cadre d'une prise en charge de votre caisse de retraite. Lors de votre entretien avec la responsable des Résidences Autonomie, la personne pourra indiquer si elle a un contrat obsèques.

Une information sur la personne de confiance vous sera délivrée.

Seul le demandeur est habilité à prendre les décisions concernant sa demande de logement. La direction se réserve le droit d'écarter toute pression extérieure intervenant dans cette décision.

## 2.2 Critères d'admission et composition de la commission

### ➤ Critères cumulatifs d'admissibilité

- Être Campinois, parents ou enfants de Campinois
- Être valide et autonome à l'entrée (GIR 5 ou GIR 6)
- Ou bien en légère perte d'autonomie sous certaines conditions (GIR 4)
- Une priorité est donnée aux personnes résidant dans des logements non adaptés y compris en termes de charges de loyer / ressources., aux personnes isolées
- Être retraité
- D'autres personnes non campinoises peuvent être admises selon les disponibilités.

Sera particulièrement étudié l'intérêt de la personne pour un projet de vie en collectivité.

### ➤ Commission d'attribution des logements

La commission d'attribution des logements a lieu en fonction des vacances de logement.

La commission examine le dossier et émet un avis.

Elle est composée du Vice-Président du CCAS et de la Direction de l'établissement. Les décisions d'attributions sont prises par le Vice-Président du CCAS.

Les personnes sont informées du statut de leur demande à l'issue de la commission d'attribution. Les dossiers sont conservés 12 mois. Au terme de ce délai, un courrier informant le demandeur de la fin de validité de la demande est envoyé. A l'issue de ce délai, un nouveau dossier doit être réalisé, accompagné des justificatifs.

## Article. 03 : Le contrat de séjour

Le contrat de séjour est signé entre l'habitant et le Vice-Président du CCAS, conformément aux dispositions des articles L.311-4 et D.311 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Un exemplaire est remis à l'habitant en même temps que le présent règlement de fonctionnement et le livret d'accueil.

### 3.1 L'entrée dans le logement

A l'issue du passage en commission d'attribution, un logement est proposé au demandeur retenu. La date d'entrée de l'habitant est fixée d'un commun accord. Elle est inscrite dans le contrat de séjour. Cette date fixe le début de la période facturée, même si l'habitant décide d'arriver à une date ultérieure.

Pour des raisons de sécurité, l'habitant informe l'accueil quand il passe sa première nuit dans son logement.

Un jeu de clefs du logement, de la boîte aux lettres et de la porte d'entrée sont remises lors de votre état des lieux d'entrée. Lors de ce rendez-vous, l'habitant devra verser un dépôt de garantie équivalent à UN MOIS de loyer hors charges. Ce chèque sera encaissé.

Le contrat de séjour, faisant fonction de bail, est nominatif et contractuel entre la personne ayant déposé la demande de logement en résidence autonomie et le CCAS. Il est interdit de sous-louer l'appartement. De même, il est interdit d'héberger des membres de sa famille ou des amis de passage.

A compter de la signature du règlement de fonctionnement et du contrat de séjour, l'établissement devient la résidence principale de l'habitant qui doit s'acquitter de sa redevance de loyer, selon les modalités prévues à l'article 3.3 dudit règlement de fonctionnement.

Dans un délai d'un mois, l'établissement s'autorise à procéder à une visite de contrôle pour voir si l'installation est conforme en termes de sécurité électrique et eau.

### 3.2 L'assurance habitation

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlements en vigueur.

Lors de la signature du contrat de séjour, il est demandé de fournir l'attestation d'assurance « multirisques » du logement. **Elle est obligatoire et couvre :**

- Les risques locatifs (incendie, explosion, dégât des eaux, risques électriques),
- L'assurance du mobilier (incendie, explosion, dégât des eaux, vol),
- L'assurance responsabilité individuelle.

L'attestation est remise le jour de l'état des lieux et doit être renouvelée annuellement. Le justificatif doit impérativement être remis à l'accueil de la résidence à chaque échéance annuelle.

### 3.3 La redevance de loyer

Les habitants reçoivent dans leur boîte aux lettres, une facture de redevance de loyer avec déduction éventuelle des aides au logement. Cette facture est transmise à titre d'information. Les redevances de loyer sont payées auprès du Trésor Public à réception d'un avis de somme à payer.

### 3.4 Absences pour convenances personnelles, sorties

Les habitants peuvent s'absenter selon leurs convenances. Les habitants jouissent de leur entière liberté et peuvent entrer et sortir à toute heure en respectant la tranquillité des autres.

Il est souhaitable que les habitants informent l'accueil de l'établissement d'une absence programmée ou prolongée (supérieure à 24 heures), et ce pour des questions de sécurité. En cas d'inquiétude sur l'état de santé ou l'absence non indiquée d'un habitant, conformément à l'autorisation détenir un double des clés, la direction est donc habilitée à autoriser un agent de l'établissement à entrer dans le logement pour lever les doutes et porter assistance à l'habitant le cas échéant.

Avant son retour dans le logement, l'habitant ou sa famille en informe la direction.

Même en cas d'absence prolongée, la redevance reste due.

## Article. 04 : Accompagnement de la perte d'autonomie

### 4.1 La santé de l'habitant

L'établissement étant non médicalisé, il est demandé aux habitants de laisser leur dossier médical (ordonnances, médicaments, pilulier, analyses...) bien en évidence dans leur logement afin de permettre aux équipes de secours, le cas échéant, d'y avoir accès le plus rapidement possible.

Conformément à la loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement du 28 décembre 2015 et au décret du 27 mai 2016 relatif aux résidences autonomie, **Les personnes âgées en GIR 1 et 2 ne peuvent excéder 10% des habitants accueillis et 15% pour les personnes relevant des GIR 1 à 3.**

Par conséquent, la direction de la Résidence autonomie Talamoni-Soleil-Monmousseau est habilitée à demander tous les ans le renouvellement de l'évaluation du degré d'autonomie des habitants sauf si l'habitant fournit la dernière notification APA. Cette évaluation annuelle de la perte d'autonomie permet d'engager une concertation avec l'habitant et la famille en cas de perte d'autonomie majeure (GIR3) pour accompagner les personnes concernées vers un établissement adapté. En cas de réévaluation, il est demandé de fournir la dernière notification APA.

En cas d'incapacité avérée (chutes à répétition, incapacité de se rendre aux toilettes, de se nourrir ou d'appeler les secours...), la direction se rapproche des habitants et des familles pour rechercher un autre mode d'hébergement **dans les plus brefs délais.**

En cas d'hospitalisation et de convalescence en établissement supérieur à 1 mois, la famille doit contacter la direction pour prévenir du retour à domicile.

### 4.2 Le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP)

Dans le cadre d'un emménagement à la résidence, la direction de l'établissement revient vers les nouveaux habitants pour un temps d'échange. Elle sera attentive à leur histoire et à leurs projets. Sur cette base, elle réalise un Projet d'Accompagnement Personnalisé, qui est obligatoire et annuel. En tant qu'établissement médico-social, l'établissement a l'obligation de fournir lors de l'évaluation externe, les projets PAP de chaque habitant.

### 4.3 Les directives anticipées

Conformément aux dispositions prévues pour les droits et l'accueil des usagers, l'habitant peut, s'il le souhaite, faire une déclaration écrite appelée « directives anticipées » qui explicitent ses volontés relatives à sa fin de vie.

Les directives anticipées sont révisables et révocables à tout moment. Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical, y compris celui de la personne de confiance. De plus, les directives anticipées s'imposent au médecin.

Un formulaire de rédaction des directives anticipées est disponible à l'accueil.

## Article. 05 : Le logement

○ La résidence Talamoni compte 80 appartements de type T1 de 30 m<sup>2</sup> et s'organise sur six niveaux desservis par deux ascenseurs.

○ La résidence Soleil compte 65 appartements dont 32 de type T1 de 40 m<sup>2</sup> et 33 de type T2 de 50 m<sup>2</sup> en parc diffus dans le quartier du Plateau.

○ La résidence Monmousseau compte 12 appartements de type T1 de 40 m<sup>2</sup> et 2 appartements de type T2 de 55 m<sup>2</sup> et s'organise sur deux niveaux desservis par un ascenseur.

### 5.1 Les logements privés

**Les habitants occupent leur logement dans les mêmes conditions que dans une location traditionnelle.**

Le logement est attribué vide et il revient à chaque habitant de l'aménager et de l'embellir.

#### ○ Résidence Talamoni

Chaque studio est composé d'une entrée avec grand placard-penderie, d'une pièce principale, d'une salle d'eau avec lavabo, douche et WC, d'une cuisine comprenant 2 plaques électriques et des placards sous évier. Chaque logement est muni d'une prise de télévision, d'une prise téléphonique (abonnement opérateur de son choix à souscrire).

Les logements ne sont pas équipés d'évacuation pour installer un lave-linge. Si la personne décide d'en mettre un, ce sera sous sa responsabilité.

#### ○ Résidence Monmousseau

Chaque studio ou F2 est composé d'une entrée avec grand placard-penderie, d'une pièce principale, d'une salle d'eau avec lavabo, douche et WC, d'une cuisine comprenant un bloque évier avec placard.

Chaque logement est muni d'une prise de télévision, d'une prise téléphonique (abonnement opérateur de son choix à souscrire).

#### ○ Résidence Soleil

Chaque appartement est composé d'une entrée avec grand placard-penderie, d'une pièce principale, d'une salle d'eau avec lavabo, douche et WC, d'une cuisine comprenant 2 plaques électriques et des placards sous évier.

Chaque logement est muni d'une prise de télévision, d'une prise téléphonique (abonnement opérateur de son choix à souscrire).

Toutefois, aucun meuble excédentaire ne pourra être entreposé dans l'établissement ou dans les parties communes de l'établissement (cagibis, vide-seau, etc). Chaque logement comporte des appareils et installations que l'habitant doit utiliser normalement pour préserver leur bon état de marche. Afin de faciliter l'entretien des appartements et de respecter les normes de sécurité, il est impératif de ne pas surcharger en meubles, appareils électriques, objets ou papiers divers, l'espace de vie.

Le remplacement des appareils personnels et leur installation sont à la charge de l'habitant en cas de mauvais usage.

## 5.2 L'entretien du logement

**Il appartient à l'habitant d'entretenir son logement.** L'entretien des vitres du logement est assuré par l'habitant lui-même.

- Il est précisé que tout embellissement ou rafraîchissement des peintures est au libre choix de l'habitant. Ce choix reste à ses frais.
- Il est précisé que le lessivage des murs reste à la charge de l'habitant.
- Il est souligné que toute dégradation (revêtement de sol ou mural, sanitaires ...) sera à la charge de l'habitant.

Les habitants sont tenus de maintenir en parfait état leur logement et d'assumer toutes les réparations que les lois ou usages ont consacré comme locatives ou de menu entretien (cf guide du ministère du logement) sans que cette liste soit limitative :

- clés perdues ou cassées,
- des serrures forcées
- des appareils sanitaires (flexible de douche, pommeau de douche)
- des appareils électriques,

**Le logement doit être maintenu dans un état de propreté satisfaisant.** L'habitant doit permettre aux agents de la résidence autonomie de visiter une fois par an son logement afin de s'assurer de l'état de ce dernier.

Si ce dernier n'est plus en mesure de le faire, il pourra se rapprocher de la responsable de la résidence afin d'avoir des coordonnées de services d'aide à domicile.

Sur demande, l'agent technique de la résidence peut conseiller les habitants sur les réparations à réaliser dans les logements. Il peut également intervenir pour effectuer des menues réparations. Toute demande de réparation est à signaler à l'accueil.

En cas d'absence de l'habitant, l'accès au logement par un agent de l'établissement ne s'effectue qu'avec son accord. Pour cela, l'habitant doit remettre le formulaire d'autorisation (annexe 5).

**Le logement est l'espace privatif de l'habitant et le personnel y pénètre uniquement :**

- Pour des raisons de sécurité et d'hygiène, et d'une manière générale, en cas de force majeure (inquiétude sur l'état de santé d'un habitant afin de lever les doutes ou porter assistance le cas d'échéant)
- En cas de **situation exceptionnelle** (canicule, sécurité incendie)
- En raison de **travaux d'amélioration**, nécessaires au maintien en état du logement
- Pour des **petites interventions techniques** demandées par l'habitant au personnel de la résidence et sur validation de la direction

## 5.3 La ligne téléphonique et l'accès internet

La ligne de téléphone ainsi que l'abonnement internet sont personnels et il appartient à l'habitant de les faire installer à ses frais.

Seuls les espaces collectifs du rez-de-chaussée sont équipés du wifi.

## 5.4 Le courrier

Chaque habitant dispose d'une clé de boîte aux lettres. Le courrier est distribué par le service de la Poste, dans les boîtes aux lettres situées au rez-de-chaussée, respectant ainsi le principe de confidentialité.

Toutes les correspondances sont confidentielles.

L'établissement ne se charge pas de la réexpédition du courrier. Il est conseillé de se rapprocher des services postaux.

Il est à noter **qu'aucun colis ne sera réceptionné** à la place d'un habitant. En cas d'absence programmée, les habitants doivent penser à une livraison auprès d'un membre de leur famille ou en relais colis.

## 5.5 Le chauffage

○ Au sein de la résidence autonomie Talamoni, les logements bénéficient du chauffage collectif.

○ Au sein de la résidence autonomie Soleil et au sein de la résidence autonomie Monmousseau, le chauffage électrique est individuel.

Il est interdit d'utiliser un chauffage d'appoint électrique, en complément du chauffage collectif.

**Attention, en aucun cas la détention dans l'appartement d'appareils dangereux (notamment à gaz ou à pétrole) n'est autorisée pour des raisons évidentes de sécurité.**

## 5.6 La remise des clefs

Un jeu de deux clefs sont remises à l'entrée dans l'établissement :

- 1 clé donnent accès à votre appartement,
- 1 clé de votre boîte aux lettres,

Et 1 badge pour le SAS d'entrée de la résidence autonomie concernée.

Pour votre information, un double de chacune des clefs reste en possession de l'établissement, par mesure de sécurité. En cas de perte, la reproduction est à votre charge. Un chèque de caution de 50€ est demandé et encaissé pour le bip voiture.

Aucune reproduction de clés n'est autorisée sans l'accord de la direction.

## Article. 06 : Sécurité - Prévention

### 6.1 La porte du logement

L'établissement ne peut être tenu pour responsable de la perte ou de la disparition d'objets personnels appartenant à l'habitant.

Le bâtiment Talamoni étant ouvert en journée, les habitants sont responsables des personnes qu'ils accueillent dans leur logement.

### 6.2 La porte du hall d'entrée principale de la Résidence Talamoni

La porte du hall d'entrée principale est équipée d'un système de sécurité : un code est nécessaire pour entrer à partir de 19h30.

Pour entrer :

- **Le jour**, l'ouverture de la porte est automatique.
- **La nuit**, l'ouverture de la porte automatique est désactivée. Il faut utiliser un pass ou bien le code d'accès remis lors de la signature du contrat de séjour.

La Résidence Autonomie Talamoni est équipée d'un défibrillateur fixé dans le hall d'entrée.

### 6.3 La téléassistance

Il est conseillé aux habitants de se doter de la téléassistance. Ce dispositif permet en cas de chutes de signaler l'incident auprès d'un opérateur qui préviendra à son tour la personne nommée dans le dossier administratif.

Le CCAS instruit le dispositif porté par le Conseil départemental du Val-de-Marne. Les habitants désireux de renforcer leur sécurité devront s'adresser à l'accueil de la résidence pour y retirer un dossier.

### 6.4 L'astreinte technique téléphonique

Une astreinte technique téléphonique est assurée 7 jours/7, du lundi au jeudi de 18h à 8h30 les soirs du lundi au jeudi. Puis, l'astreinte est ouverte sans coupure du vendredi au lundi 8h30. Le

numéro de téléphone d'astreinte est communiqué lors de l'admission et est affiché dans les panneaux d'affichage des paliers à la Résidence autonomie Talamoni.

**Cette astreinte n'est pas médicale.** En cas de malaise, l'habitant doit appeler les pompiers, la téléassistance, la personne référente ou la personne de confiance.

### 6.5 L'alarme

**Dans l'ascenseur :** une touche jaune se trouve en dessous de celles indiquant les étages. En l'actionnant, l'habitant fait retentir un appel sonore qui indique au personnel qu'il est en difficulté. Les secours interviendront rapidement.

### 6.6 Sécurité incendie

L'établissement répond aux normes de sécurité incendie actuellement en vigueur. Les locaux sont équipés de dispositif de sécurité approprié.

Les consignes de sécurité, notamment en cas d'incendie et les numéros d'urgence sont affichés sur chaque panneau d'affichage de palier. **Dans les couloirs, à chaque palier, des boîtiers d'alerte** sont installés. Quiconque décèle un incendie, avertira immédiatement l'ensemble des occupants de la résidence. Il vous suffira de presser fortement sur le point de rencontre des 2 flèches figurant sur le boîtier. Votre geste déclenchera immédiatement un signal sonore. Les plans de sécurité indiquent où se trouvent les extincteurs et les issues de secours.

Dans chaque logement, le détecteur autonome avertisseur de fumée (DAAF) vérifié lors de l'état des lieux d'entrée ne doit pas être retiré du plafond.

Le bip sonore signale que les piles doivent être changées, l'achat se fait par les soins de l'habitant mais une aide à la pause peut être sollicitée.

### 6.7 Situations exceptionnelles

#### ➤ Canicule - Vague de Chaleur

Ce plan est affiché sur le panneau « Affichage Réglementaire » du 1<sup>er</sup> juin au 15 septembre de chaque année, situé dans le hall du rez-de-chaussée. Ce dispositif consigne les bonnes pratiques pour prévenir les dangers d'une période de chaleur prolongée. Il existe quatre niveaux de vigilance, dépendant directement du relevé quotidien des températures diurnes et nocturnes.

- Niveau 1 (veille saisonnière) correspond à la vigilance verte,
- Niveau 2 (avertissement chaleur) correspond à la vigilance jaune,
- Niveau 3 (alerte canicule) correspond à la vigilance orange,
- Niveau 4 (mobilisation maximale) correspond à la vigilance rouge

Une salle climatisée est à la disposition des habitants au niveau du rez-de-chaussée dans la salle d'animation de la résidence autonomie Talamoni.

#### ➤ Grand froid

Le plan "Grand Froid" est un dispositif qui s'accompagne d'une procédure de veille et consigne les bonnes pratiques pour prévenir les dangers d'une période de froid prolongée. Il existe trois niveaux de vigilance, dépendant directement du relevé quotidien des températures diurnes et nocturnes.

- Niveau 1 (temps froid) avec température positive dans la journée mais comprise entre zéro et - 5°C la nuit
- Niveau 2 (grand froid) avec température négative le jour et comprise entre - 5°C et - 10°C la nuit
- Niveau 3 (froid extrême) avec température négative le jour et inférieure à - 10°C la nuit.

Ce niveau 3 correspondant à un niveau de crise exceptionnel.

#### ➤ Sécurité sanitaire

L'établissement met en œuvre des mesures de vigilance sanitaire visant à prévenir les risques de toxi-infections alimentaires, de légionellose, de désinfection, nuisible et de dératisation.



## Article. 07 : Règles de vie collective

### 7.1 Règles de conduite

L'harmonie et le bon fonctionnement de la vie collective supposent le respect des règles de vie commune.

Les habitants ne doivent en aucun cas demander aux agents de se substituer à la famille, à une aide-soignante, à une infirmière, à un médecin ou à un tuteur.

Le personnel de l'établissement relève du statut de la Fonction Publique Territoriale. Investi de missions de service public, le personnel doit observer le strict respect des **règles déontologiques**, à savoir : le secret professionnel, la discrétion professionnelle, l'impartialité, la neutralité, la réserve et l'obligation d'information à l'utilisateur.

A ce titre, il est formellement interdit au personnel de recevoir une gratification ou un pourboire. Il est rappelé qu'en application de l'article L116-4 du CASF, il est interdit aux habitants de faire des legs, des donations, ou de faire bénéficier des avantages financiers de toute nature à toute personne physique propriétaire, administrateurs ou employés de la Résidence ainsi qu'aux bénévoles ou associations qui interviennent au sein de l'établissement.

Le vouvoiement du personnel à l'égard de l'habitant est de rigueur, sauf si celui-ci autorise le tutoiement.

Les agents de l'établissement doivent pouvoir effectuer leur travail en toute sécurité et dans le respect de leur personne et de la mission de service public qui est la leur.

Le personnel a l'obligation de signaler à la Direction tout manquement au présent règlement.

### 7.2 Respect d'autrui

La vie collective et le respect des droits et libertés respectifs impliquent le respect des règles de politesse, de courtoisie et de convivialité. Afin de préserver les libertés et la quiétude de chacun, il est demandé aux habitants d'adopter un comportement compatible avec la vie en collectivité.

Les habitants accueillis au sein de l'établissement ont des obligations de respect :

- Des termes du contrat de séjour,
- Des rythmes de vie collectifs,
- Des autres personnes accueillies ainsi qu'à l'égard du personnel et des visiteurs,
- Des biens et des équipements collectifs.

La direction est garante du respect des règles de vie en collectivité.

Les difficultés ou les oppositions rencontrées entre les habitants doivent être portées à la connaissance de la direction. Une médiation est alors entreprise entre les protagonistes.

La direction se réserve le droit de faire la remarque à l'intéressé (ou son représentant légal) d'un comportement inadapté. Si l'habitant persiste dans son attitude, il lui est adressé une mise en demeure de modifier son comportement par lettre recommandée avec accusé de réception. Si les désordres devaient perdurer, des mesures plus sévères seraient envisagées. Tout manquement du non-respect à autrui se réfère à l'article 11.2 dudit règlement de fonctionnement.

Le Conseil de la Vie Sociale en sera informé.

### 7.3 Visites et comportements des visiteurs

L'habitant est libre de recevoir des visites dans les espaces communs ou dans son logement à tout moment de la journée sans hébergement possible.

Ces visites s'effectuent dans le respect du service et de la quiétude des autres habitants. Les visiteurs doivent rester courtois notamment vis-à-vis des membres du personnel de l'établissement et de l'ensemble des habitants.

La direction de l'établissement décline toute responsabilité pour les incidents et les accidents provoqués par des personnes étrangères à l'établissement introduites dans la résidence par les habitants.

Les familles accompagnées de jeunes enfants devront veiller à ce que ces derniers ne perturbent pas le calme et la sérénité des autres habitants. Les enfants devront rester sous la surveillance permanente de leurs parents.

Tout démarchage dans l'établissement est strictement interdit.

➤ **Alcool, tabac**

L'usage excessif de boissons alcoolisées provoquant des comportements qui portent atteinte aux droits des autres habitants entraîne dans un premier temps une mise en garde de l'habitant de la part de la direction contre ses agissements. La répétition de tels comportements peut avoir pour conséquence le non-maintien de l'habitant dans l'établissement.

Conformément à la loi du 10 janvier 1991, dite « Loi Evin », il est interdit de fumer dans les parties communes (couloirs, ascenseurs, escaliers, restaurant, rez-de-chaussée).

Les habitants peuvent fumer à l'intérieur de leur logement. Néanmoins, pour ne pas incommoder les autres locataires et visiteurs, il sera demandé au fumeur de porter une vigilance à l'aération de son appartement.

➤ **Respect des biens et équipements collectifs**

Chaque locataire doit veiller à ne pas nuire à la propreté des locaux et respecter le mobilier mis à sa disposition. Les dégradations volontaires seront à la charge financière de leur auteur.

L'accès aux locaux à usage professionnel (cuisine et local technique, vestiaire, etc) ne leur est pas autorisé.

➤ **Comportement civil et règles de bienséances**

Toute personne qui constate un fait portant atteinte à une personne ou à un bien doit en informer immédiatement le personnel de service ou la direction afin que des mesures adaptées soient prises. Les faits de violence sur autrui, les insultes ou les marques d'irrespect, auprès d'un habitant ou d'un professionnel feront l'objet d'un courrier de mise en garde.

En cas de récidive, la résiliation du contrat de séjour pourra être décidée par le Président du CCAS.

## **Article. 08 : Devoir de l'habitant (liste non exhaustive)**

### **Il n'est pas permis :**

- Conformément à la législation, il est interdit de fumer dans les parties communes à l'intérieur de l'établissement. Pour l'extérieur, les mégots de cigarettes doivent être soigneusement écrasés, ramassés et jetés à la poubelle,
- D'utiliser des matériels électriques défectueux ou vétustes ne répondant pas aux consignes de sécurité et aux normes actuelles de consommation et d'isolation,
- De modifier les installations électriques,
- D'utiliser des réchauds ou appareils utilisant des combustibles solides ou liquides et gazeux

- D'utiliser des multiprises électriques non homologuées NF et sans interrupteur,
- De faire poser des entrebâilleurs de porte, verrous de sûreté ou des serrures supplémentaires,
- D'avoir des machines bruyantes susceptibles de troubler le repos des voisins dont les lave-linges ou sèche-linges,
- De faire des changements de distribution des pièces, percer les plafonds et du sol,
- De jeter quoi que ce soit par les fenêtres,
- De jeter ses déchets et encombrants en dehors du calendrier de collecte,
- De jeter ses déchets et encombrants en dehors des espaces dédiés,
- De jeter dans les éviers, les lavabos ou les W-C des matières susceptibles d'obstruer les canalisations,
- De stocker dans le logement des matières dangereuses, inflammables ou dégageant de mauvaises odeurs,
- D'entreposer des objets mobiliers ou autres dans les couloirs, l'escalier ou les lieux communs afin de répondre aux normes de sécurité en cas notamment d'incendie,
- D'utiliser des couvertures chauffantes, des réchauds, des poêles à combustion lente ainsi que des appareils à gaz en bouteille de type « Butane ou propane » tant pour le chauffage que pour la cuisine,
- D'apposer des antennes paraboliques ou autres,
- De boucher les prises d'air aux fenêtres,
- D'obstruer les bouches d'aération des VMC,
- De retirer ou de désactiver le détecteur de fumée du logement,
- D'étendre du linge sur le balcon,
- D'installer des jardinières sur la partie extérieure du balcon,
- D'encombrer le balcon,
- De nettoyer les balcons à grande eau,
- De faire tout type de barbecue, plancha électrique, gaz ou charbon sur le balcon,
- De nourrir les volatiles (pigeons, etc),
- D'héberger de manière durable parents ou amis,
- Prêter ou sous-louer son appartement.

## Article. 09 : Les locaux collectifs partagés

### 9.1 L'organisation des locaux collectifs

L'établissement est accessible aux personnes à mobilité réduite.

L'établissement est équipé du wifi dans les parties communes.

Tous les locaux de l'établissement sont destinés à assurer les meilleures conditions de vie et d'accompagnement des habitants.

Les locaux à usage collectifs se présentent ainsi :

- un restaurant au rez-de-chaussée
- une salle de loisirs au rez-de-chaussée

Dans le souci du respect de chacun, les habitants utilisent en bonne intelligence les espaces et équipements à leur disposition (jeux de société, livres...) afin que tous puissent en bénéficier.

L'accès aux locaux à usage professionnel, les cuisines, les locaux techniques sont interdits aux habitants.

Les espaces extérieurs sont à la disposition des habitants. Il convient de respecter cet environnement et de le préserver de jet de papiers, de nourritures etc.

Le fleurissement de l'établissement est le bien de tous ; les habitants ne sont pas autorisés à couper les fleurs des massifs.

### 9.2 Le hall d'accueil à la résidence autonomie Talamoni

Le hall d'accueil est un lieu privilégié, un lieu de passage et de rencontre mais aussi d'informations. Vous trouverez affichés tous les événements de la semaine ou du mois et l'affichage réglementaire.

Le secrétariat est ouvert au public aux horaires suivants :

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
8h30 – 12h	8h30 – 12h	8h30 – 12h	8h30 – 12h	8h30 – 12h
13h30 – 17h	13h30 – 17h	13h30 – 17h		13h30 – 17h

### 9.3 Les WC communs

Les WC communs sont accessibles aux visiteurs comme aux habitants.

Ces lieux doivent être maintenus dans un bon état de propreté.

### 9.4 La buanderie

- La résidence autonomie Talamoni

La buanderie est équipée d'un lave-linge et d'un séchoir. Il est demandé une participation financière pour bénéficier du service.

Ce local, situé au RDC à la résidence Talamoni, est fermé en soirée et les week-ends.

- La résidence autonomie Monmousseau

La buanderie est située au premier étage. Elle est en accès libre.

Il est demandé à l'habitant de respecter certaines règles :

- Utiliser leur propre lessive
- Respecter le matériel mis à disposition (ex : nettoyer les filtres après usage du séchoir)
- Rendre le matériel disponible pour les autres habitants (retrait du linge dès la fin du cycle)
- Laisser la buanderie propre et rangée

- Signaler aux agents tout dysfonctionnement

### 9.5 Le parking de la résidence autonomie Talamoni

Il permet de stationner le véhicule personnel de l'habitant sous réserve d'avoir versé une caution et transmis l'assurance du véhicule en cours de validité pour obtenir un bip. La caution par chèque à l'ordre du Trésor Public sera encaissée.

Entretien : Le remplacement des piles est à la charge de l'habitant. De plus, la dégradation ou la perte du bip occasionnera le versement d'une nouvelle caution.

Etant entendu que la résidence ne peut privatiser ou louer une place de parking individuelle, il peut parfois être difficile de trouver une place pour se garer.

Le parking est strictement interdit aux personnes extérieures sauf pour décharger des courses ou accompagner un habitant à mobilité réduite. Il faut donc que vos familles, amis, professionnels ou visiteurs, se garent dans les rues avoisinantes.

Il est interdit d'effectuer des réparations de mécanique ou carrosserie sur le parking (vidanges, etc). Le véhicule doit être en état de marche et effectivement utilisé par l'habitant pour stationner sur le parking.

### 9.6 Le parc de la résidence autonomie Talamoni

Le parc de la résidence autonomie Talamoni est un espace collectif, ouvert à tous. Il est entretenu par le service « espaces verts » de la ville.

Il n'est pas autorisé de faire des barbecues dans l'enceinte du parc.

### 9.7 Le traitement des déchets

Des conteneurs sont à la disposition des habitants des résidences pour réaliser le tri sélectif des déchets.

#### ○ Résidences autonomie Talamoni et Soleil

La collecte des encombrants a lieu le 4<sup>ème</sup> jeudi de chaque mois et les encombrants doivent donc être déposés la veille dans l'espace dédié à côté du conteneur à verre ou directement sur le trottoir en sortant à gauche de la résidence.

#### ○ Résidence autonomie Monmousseau

Le passage des encombrants pour la résidence Monmousseau, au quartier de Coeuilly a lieu le 4<sup>ème</sup> vendredi de chaque mois. Le conteneur à verres est installé sur le parking face à la résidence.

**La direction demande le respect du calendrier du passage des encombrants pour la quiétude de chacun.** Lors du passage des encombrants, il est interdit de déposer les produits suivants :

- Des solvants
- Des batteries
- Des pots de peinture
- Des pneus
- Des gravats
- Des objets en fonte
- Des faïenceries

Ces produits sont à déposer directement à la déchetterie les jours d'ouverture : du lundi au samedi de 8h30 à 12h puis de 13h30 à 17h, 84 Rue Sonia Delaunay à Champigny sur Marne.

### 9.8 La collecte des piles

Jetées sans précaution, les piles et accumulateurs peuvent libérer dans l'environnement de nombreux composés dangereux : acide, plomb, aluminium, lithium, mercure... C'est pour cela qu'il ne faut jamais jeter piles, batteries, ou accumulateurs dans la poubelle habituelle et éviter le stockage des piles à domicile.

La direction invite les habitants à déposer les piles usagées dans les récupérateurs piles prévus à cet effet.

### 9.9 La collecte des ampoules

Jetées sans précaution, les ampoules peuvent libérer dans l'environnement de nombreux composés dangereux. C'est pour cela qu'il ne faut jamais jeter les ampoules dans la poubelle habituelle et éviter le stockage des ampoules à domicile.

La direction vous invite à déposer les ampoules usagées dans les récupérateurs ampoules prévus à cet effet.

### 9.10 Les travaux dans la résidence

Lorsque l'établissement doit faire l'objet de travaux d'amélioration, l'établissement s'engage à informer les habitants individuellement et par voie d'affichage au moins quinze jours (ou dès qu'il en a connaissance) avant le début de ceux-ci et à préciser leur importance et leur durée estimées. Lorsque la direction le juge nécessaire, les habitants ne pourront s'opposer aux travaux d'entretien dans les locaux privés.

## Article. 10 : Les services

### 10.1 L'animation

**L'animation est un élément important de la vie de la résidence.**

Au travers de la prestation animation, il s'agit de favoriser les échanges et permettre à chacun, en fonction de ses goûts et aptitudes, de continuer à entretenir des relations sociales.

**Des ateliers de stimulation et de prévention**, mis en place et animés par le personnel de la résidence ou bien par des intervenants extérieurs, tels qu'atelier mémoire, gym douce ... Ces animations sont un ensemble de pratiques visant :

- La préservation de l'autonomie,
- La lutte contre l'isolement.

Les animations sont incluses dans la redevance. Ils répondent à la démarche de prévention conduite par l'établissement. Si une participation financière est demandée, cette particularité est affichée et rappelée lors de l'inscription à l'animation.

Des rencontres intergénérationnelles sont organisées, en partenariat avec des établissements scolaires, des accueils de loisirs et des associations. Certaines d'entre-elles font appel à des intervenants et/ou se déroulent à l'extérieur de la résidence. Pour les activités proposées à l'extérieur de l'établissement, un transport peut être assuré en fonction des activités et places disponibles.

Un planning mensuel est affiché dans les lieux communs.

Certaines activités peuvent être ouvertes aux Campinois qui ne sont pas habitants de la Résidence.

Bien qu'elles ne soient pas obligatoires, vous êtes vivement invités à y participer car elles concourent à créer du lien et à maintenir votre autonomie. **L'habitant est libre de participer ou non à ces animations.**

## 10.2 La mobilité

La résidence autonomie Talamoni organise deux navettes sur inscriptions obligatoires :

- Mercredi après-midi pour se rendre à Leclerc
- Vendredi matin pour se rendre au marché/centre-ville de Champigny sur Marne

La direction s'engage à maintenir les navettes mais le jour peut être modifié pour diverses raisons de service.

## 10.3 La restauration

Le service de restauration est une prestation facultative.

Le repas est un temps de rencontre et de convivialité. Le service déjeuner restauration est ouvert du lundi au vendredi, hors jour férié de 12h à 14h à la résidence autonomie Talamoni. Ce service est ouvert aux habitants des trois résidences autonomie, aux Campinois, aux agents de la collectivité.

Les menus sont établis dans le respect des besoins alimentaires et nutritionnels des personnes âgées. La confection des repas se fait au sein de la cuisine du prestataire.

Une commission des menus est ouverte à tous les habitants souhaitant y participer.

Inscriptions : Le tarif du déjeuner est calculé selon le quotient. Ce quotient est révisé tous les ans au 1<sup>er</sup> septembre en Conseil d'Administration.

Après avoir fait calculer le quotient, vous pouvez acheter une carte de repas tous les 1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> lundis de chaque mois.

**Cette carte doit être réglée soit en espèces soit par chèque à l'ordre de Régie Recette Restauration.**

Les repas sont facturés en sus de la redevance des loyers par l'achat d'une carte de 10 repas.

Toute inscription au repas sera facturée sauf motif exceptionnel (hospitalisation d'urgence).

**Il est possible d'inviter, sur réservation, famille et amis à se restaurer à la résidence.** Le tarif invité est différent du tarif habitant. Il est également voté par le Conseil d'Administration.

Les visiteurs ont la possibilité de déjeuner au restaurant de la résidence avec l'habitant. Cependant, leur repas doit être réservé 15 jours à l'avance. Passé ce délai, l'établissement n'est pas dans l'obligation de servir un repas aux invités.

La réservation des repas se fait auprès de l'accueil en remplissant un choix de menu avec les jours de présence. L'habitant a la possibilité d'inviter toute personne à partager son repas.

Les repas comportant entrée, plat, fromage et dessert, eau et café, sont servis par les agents de convivialité. Il n'est pas possible d'apporter ses propres boissons.

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité sanitaire, les habitants ne peuvent ramener à leur domicile le reste du repas non consommé.

La Résidence a l'obligation de jeter toute denrée servie à table et non consommée.

Le CCAS propose également **une prestation de portage de repas à domicile pour les soirs, week-end et jours fériés**. Si vous souhaitez en bénéficier, vous pouvez vous adresser à l'accueil pour retirer un dossier d'inscription.

Les barquettes du portage de repas doivent être conservés au réfrigérateur et consommés au plus tard à la date limite de consommation indiquée sur chaque emballage.

Il est de la responsabilité de l'habitant de jeter toute barquette non consommée et dont la date limite de consommation a été dépassée.

La résidence déclinera toute responsabilité en cas d'intoxication alimentaire provoquée par le non-respect des prescriptions ci-dessus.

## Article. 11 : La fin de contrat

### 11.1 Sortie du logement

Un courrier de demande de congé doit être adressé à la direction de l'établissement en précisant la date souhaitée de libération du logement. **Un préavis d'un mois doit alors être respecté.**

A réception, la direction vous notifiera la date pour réaliser l'état des lieux de sortie.

**En cas de décès**, la facturation se poursuit jusqu'à la libération effective du logement (nu de tous effets personnels).

L'état des lieux de sortie est fait au dernier jour de facturation par un membre désigné. Le logement doit être rendu vide et en état de propreté. Les travaux de remise en état doivent avoir été effectués en amont du rendez-vous (rebouchage des trous...).

Les habitants doivent penser à transmettre tout document facilitant l'accès à leur appartement par une tierce personne, ainsi qu'un contrat obsèques si vous en possédez un.

Tout don que l'habitant souhaite faire à la résidence, devra avoir recueilli un accord préalable de la direction et faire l'objet d'un écrit stipulant le souhait de faire profiter aux habitants de l'établissement d'un ou plusieurs objets.

La restitution de la totalité du dépôt de garantie se fait par virement du trésor public, les deux mois suivants, sous réserve d'une retenue partielle ou totale pour travaux entendus lors de l'état des lieux ou bien impayés de loyers.

Pour rappel, en cas de décès, le dépôt de garantie ne pourra être restitué que sur le compte de l'habitant par le Trésor Public. Pour un remboursement vers un tiers, le Trésor Public aura besoin soit des coordonnées du notaire chargé de l'étude, soit d'un RIB accompagné d'un certificat d'hérédité (un seul enfant) ou d'un certificat de porte-fort (plusieurs enfants).

### 11.2 Résiliation du contrat de séjour à l'initiative de l'établissement

La loi relative à la solidarité et au renouvellement urbain (SRU) introduit dans le code de la construction et de l'habitation les conditions de résiliation du contrat liant le gestionnaire d'une résidence autonomie à l'habitant :

Le contrat d'occupation peut être résilié, sans recours possible, en cas :

#### 1. D'inexécution par la personne logée d'une obligation lui incombant au titre de son contrat, ou manquement grave ou répété, au règlement de fonctionnement :

- Difficulté majeure de vie en collectivité ;
- Défaut de paiement des redevances des loyers ;
- Conduites addictives dangereuses et répétées ;
- Détérioration du logement occupé ;
- Mise en danger de l'intégrité des autres habitants...

*(Liste non exhaustive de situations rencontrées)*

#### 2. De fin de conformité des conditions d'admission dans l'établissement :

- Perte d'autonomie de l'habitant (GIR 1 à 3) nécessitant une orientation vers un établissement adapté
- Absence prolongée (supérieure à 6 mois) sans demande écrite, adressée à la direction, pour le maintien du logement.
- Cessation totale d'activité de l'établissement.



### **11.3 Modalité de mise en œuvre d'une rupture de contrat de séjour**

Conformément aux dispositions de la loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement, l'établissement peut résilier le contrat de séjour le liant à l'habitant avec un préavis d'un mois :

1. Lors de l'apparition des motifs exposés plus haut. La direction prendra contact avec l'habitant et sa famille afin d'aborder ensemble les difficultés.
2. Si la rencontre s'avère infructueuse, un premier courrier avec AR sera adressé à la famille, précisant les engagements non respectés.
3. En cas de maintien de la problématique, le conseil d'administration du CCAS sera saisi pour délibérer sur la situation et prononcer un avis.
4. Si l'avis du Conseil d'administration est défavorable au maintien de l'habitant dans le logement, ce dernier et sa famille recevront un courrier AR pour les informer de la résiliation du contrat de séjour qui sera effective le mois suivant.
5. Si la libération du logement n'est pas réalisée dans le délai imparti, l'établissement saisira le tribunal d'instance pour engager une procédure d'expulsion.

A la sortie définitive du logement, et après avis de la direction, il peut être demandé un retour à l'état d'origine de l'appartement afin de ne pas pénaliser les nouveaux locataires.

A défaut, l'intervention de professionnels sera sollicitée et fera l'objet d'une facturation, déduite du remboursement du dépôt de garantie.

## Article .12 : Acceptation du règlement de fonctionnement de la résidence autonomie

Je, soussigné(e),

Monsieur

Madame

Son représentant légal

Nom : ..... Prénom : .....

habitant de l'appartement n° .....

Adresse : .....

94500 CHAMPIGNY SUR MARNE

Certifie :

- Avoir pris connaissance du présent règlement,
- Accepter toutes les clauses,
- M'engager à respecter les différentes obligations du règlement de fonctionnement
- Être informé (e) que le non-respect successif de ces obligations sont susceptibles de mettre fin à mon contrat de séjour.

Fait à Champigny sur Marne, le.....

Signature :

**\*A défaut son représentant**

**Une copie est conservée dans le dossier administratif**

## **ANNEXES**

**Annexe 1 : Charte des droits et libertés de la personne accueillie**

**Annexe 2 : Formulaire droit à l'image**

**Annexe 3 : Formulaire de la personne de confiance**

**Annexe 4: Formulaire de plaintes/réclamations**



# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

TEXTE DE L'ARRÊTÉ DU 8 SEPTEMBRE 2003



◊ 1. Nul ne peut faire l'objet d'une **discrimination**.



◊ 2. La personne doit se voir proposer un **accompagnement individualisé**, le plus adapté à ses besoins.



◊ 3. La personne a droit à une **information** claire, compréhensible et adaptée sur son accompagnement, sur ses droits, sur l'organisation et le fonctionnement de la structure. Elle a accès aux informations la concernant.



◊ 4. La personne dispose du **libre choix** dans le cadre de tout mode d'accompagnement; son consentement éclairé doit être recherché. Le droit à la participation directe lui est garanti.



◊ 5. La personne peut à tout moment **renoncer** par écrit aux prestations dont elle bénéficie.



◊ 6. L'accompagnement doit favoriser le maintien des **liens familiaux**.



◊ 7. Il est garanti à la personne le respect de la **confidentialité** des informations la concernant, le droit à la protection, le droit à la sécurité, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.



◊ 8. Il est garanti à la personne le droit de **circuler librement**. La personne résidente peut conserver des biens, effets personnels et disposer de son patrimoine et de ses revenus.



◊ 9. Les **conséquences affectives et sociales** qui peuvent résulter de l'accompagnement doivent être prises en considération. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés.



◊ 10. L'exercice effectif des **droits civiques** est facilité.



◊ 11. Le droit à la **pratique religieuse** s'exerce dans le respect de la **liberté d'autrui**.



◊ 12. Le respect de la **dignité** et de l'**intégrité** de la personne est garanti. Le droit à l'**intimité** doit être préservé.





VILLE DE CHAMPIGNY-SUR-MARNE

CCAS



■ DIRECTION DE LA SOLIDARITE  
CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

## AUTORISATION D'UTILISATION D'IMAGES

Je soussigné (é) : NOM et Prénom :

.....

Né le : ..... à

.....

Ou son représentant légal :

.....

Demeurant au :

### RESIDENCES AUTONOMIE

TALAMONI – MONMOUSSEAU – SOLEIL

Siège social : 3 Rue Beau Site - 94500 CHAMPIGNY SUR MARNE

**Autorise** tout membre du personnel des Résidences Autonomie, ainsi que toute personne agissant au nom des Résidences Autonomie ou de la Mairie, à me photographier, me filmer, à utiliser mon image, à fixer, reproduire et communiquer au public les photographies prises ou les films réalisés.

Le bénéficiaire de l'autorisation s'interdit expressément de procéder à une exploitation des films et photographies susceptibles de porter atteinte à ma vie privée ou à ma réputation.

La présente autorisation d'exploitation de mon image est consentie à titre gratuit.

Je garantis que je ne suis pas lié par un contrat exclusif relatif à l'utilisation de mon image ou de mon nom.

**N'autorise pas** les résidences Autonomie à utiliser des photos ou vidéos faisant apparaître mon image.

Cette autorisation est valable pour une durée de **3 années**.

Fait à Champigny sur Marne, le : .....

Signature précédée de la mention « lu et approuvé »

## Désignation d'une personne de confiance

Au sens de l'article L. 311-5-1  
Du Code de l'Action Sociale et des Familles

· Je soussigné(e), .....

Habitant(e) de la résidence autonomie Talamoni-Soleil-Monmousseau désigne :

.....  
.....

**Lien avec l'habitant :** .....

En tant que personne de confiance au sens de l'article L. 311-5-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Sera consulté(e) au cas où je serais hors d'état d'exprimer ma volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

· Ne souhaite pas désigner une personne de confiance

Fait à Champigny-sur-Marne

Le :

L'habitant

Signature

Fait à Champigny sur Marne

Le :

La personne de confiance

Signature

### Formulaire de révocation :

Je soussigné(e) ....., habitant(e) à la résidence autonomie Talamoni-Soleil-Monmousseau, révoque comme personne de confiance à compter du .....M(me) .....

Signature de l'habitant,

Au cas où la personne de confiance désire interrompre son engagement, celle-ci doit rédiger une attestation écrite, datée, signée, à joindre au dossier de l'habitant.

Annexe 4.

## Formulaire de plainte et/ou réclamation

Ce formulaire de déclaration est à déposer dans la boîte aux lettres identifiée dans le hall

d'accueil ou à envoyer par mail à l'adresse foyer

Toute déclaration écrite donnera lieu à une réponse

RENSEIGNEMENTS SUR LA PERSONNE DECLARANTE	
Nom : .....	Prénom : .....
Téléphone : .....	
Mail : .....	
<input type="checkbox"/> En cas de lien avec un habitant :	
Nom / Prénom de l'habitant : .....	
Lien de parenté : .....	
<input type="checkbox"/> Intervenant extérieur	<input type="checkbox"/> Profession libérale
<input type="checkbox"/> Autres	
Date : ..... / ..... / .....	
OBJET DE LA RECLAMATION	
<input checked="" type="checkbox"/> Réclamation sur la prestation administrative :	
<input type="checkbox"/> Qualité de l'accueil physique ou téléphonique	<input type="checkbox"/> Litige sur la facturation
<input type="checkbox"/> Manque/absence de clarté des informations	
<input checked="" type="checkbox"/> Réclamation sur le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) :	
<input type="checkbox"/> Non-respect des droits	
<input type="checkbox"/> Mécontentement sur activités animation / défaut / absence d'activité	
<input type="checkbox"/> Défaut de bienveillance	
<input checked="" type="checkbox"/> Réclamation suite à une incivilité :	
<input type="checkbox"/> Comportement inapproprié vis-à-vis d'un habitant / Agression verbale / Agression physique	
<input type="checkbox"/> Conflit habitant & personnel	<input type="checkbox"/> Conflit habitants & visiteur
<input type="checkbox"/> Dégradation	<input type="checkbox"/> Secret professionnel / médical
<input checked="" type="checkbox"/> Réclamation sur le fonctionnement :	
<input type="checkbox"/> Défaillance technique	<input type="checkbox"/> Propreté / hygiène des locaux

**DESCRIPTION DES FAITS**

**Merci de compléter cette partie en toute objectivité :**

**Date :** ...../...../.....

**Signature :**

**SUIVI DE LA RECLAMATION**

Cadre réservé à la Direction

**Date du contact avec le déclarant :** ...../...../.....

**Numéro d'enregistrement :** .....

**Etat de suivi de l'action :**

**Signature :**