

# Résidence Autonomie Le Riou

## LIVRET D'ACCUEIL



1, Boulevard du Riou 06400 CANNES  
Téléphone : 04.93.45.97.29 Télécopie : 04.92.18.13.20  
E-mail [lfriou@ccas-cannes.fr](mailto:lfriou@ccas-cannes.fr)

CCAS - Centre Communal d'Action Sociale de Cannes  
22, rue Borniol - CS 60063 - 06414 CANNES CEDEX - Tél. 04 93 06 31 70  
Fax 04 93 06 32 36 - mail : [contact@ccas-cannes.fr](mailto:contact@ccas-cannes.fr) - site internet : [www.ccas-cannes.fr](http://www.ccas-cannes.fr)

# Sommaire

<b>I. INFORMATIONS GÉNÉRALE .....</b>	<b>5</b>
<b>A. PRÉSENTATION GÉNÉRALE .....</b>	<b>5</b>
1) PRÉSENTATION DU CCAS .....	5
2) ENGAGEMENT QUALITÉ .....	5
3) DÉONTOLOGIE .....	6
4) RÉSEAU PARTENARIAL .....	7
<b>B. ORGANISATION GÉNÉRALE.....</b>	<b>8</b>
1) ORGANIGRAMME.....	8
2) MISSIONS DE L'ÉTABLISSEMENT.....	8
3) PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT.....	8
<b>a. Locaux.....</b>	<b>8</b>
<b>b. Les agents de l'Etablissement.....</b>	<b>9</b>
<b>c. Situation géographique et accès.....</b>	<b>9</b>
<b>d. Vos interlocuteurs dans l'établissement.....</b>	<b>10</b>
4) PRESTATIONS PROPOSÉES .....	10
<b>a. Prestations facturées : .....</b>	<b>10</b>
<b>b. Prestations facultatives : .....</b>	<b>11</b>
<b>c. Prestations non facturées : .....</b>	<b>11</b>
5) TARIFICATION ET CONDITIONS DE FACTURATION.....	11
<b>a. Hébergement.....</b>	<b>11</b>
<b>b. Restauration.....</b>	<b>11</b>
<b>c. Chambre hôtelière.....</b>	<b>12</b>
<b>d. Location d'un emplacement de stationnement.....</b>	<b>12</b>
6) AUTRE PRESTATION D'AIDE.....	12
7) ASSURANCE.....	12
<b>a. Souscrite par l'établissement.....</b>	<b>12</b>
<b>b. Souscrite par le résident.....</b>	<b>12</b>
<b>II. VIE DANS L'ETABLISSEMENT .....</b>	<b>13</b>
<b>A. ADMISSION .....</b>	<b>13</b>
1) CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ.....	13
2) CRITÈRES D'ADMISSION .....	13
3) FORMALITÉS D'ADMISSION .....	14
4) FORMALITÉS SUITE À L'ADMISSION .....	15
<b>B. ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ .....</b>	<b>15</b>
1) DÉFINITIONS ET OBJECTIFS .....	15
2) FORMALISATION PAR ÉCRIT .....	15
3) SUIVI ET ACTUALISATION .....	15
<b>C. ACCÈS AUX PRESTATIONS DE SOINS EN LIBÉRAL .....</b>	<b>15</b>
<b>D. VOIES DE RECOURS EN CAS DE LITIGES .....</b>	<b>16</b>
1) AU SEIN DE LA RÉSIDENCE AUTONOMIE : .....	16
2) AU SEIN DU CCAS : .....	16
1) CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (C. V. S).....	16
<b>a. Rôle du Conseil de la vie sociale .....</b>	<b>16</b>
<b>b. Composition du Conseil de la Vie Sociale .....</b>	<b>16</b>
<b>c. Fonctionnement du Conseil de la Vie Sociale.....</b>	<b>17</b>
<b>d. Déroulement des élections.....</b>	<b>17</b>
2) AUTRES FORMES DE PARTICIPATION.....	17
<b>a. Réunion avec les résidents.....</b>	<b>17</b>

<i>b. Enquêtes de satisfaction</i> .....	17
<i>c. Registre de satisfaction ou de réclamation</i> .....	17
<i>d. Commission consultative et représentative</i> .....	17
<b>IV. ANNEXES</b> .....	<b>17</b>

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

Ainsi, le CCAS de Cannes est gestionnaire de 3 Résidences Autonomie Alizés, Soleil Couchant et Riou, habilitées au titre de l'aide sociale et accueillant des personnes âgées valides et autonomes dès 60 ans dans un lieu de vie facilitant le maintien à domicile le plus longtemps possible.

Il permet aux personnes âgées vivant seules ou en couple, de pouvoir bénéficier d'un logement privatif tout en ayant le sentiment de se sentir en sécurité.

Ces EHPA (Etablissement d'hébergement pour personnes âgées) bénéficient d'un agrément du Conseil Départemental des Alpes Maritimes. Des évaluations internes et externes sont réalisées conformément au code de l'action sociale. Cette démarche d'évaluation a impliqué et engagé à la fois l'ensemble des résidents, des agents de l'institution qui œuvrent au quotidien auprès de nos résidents, mais également les élus et le Conseil d'administration qui l'ont soutenue et accompagnée.

Ces évaluations contribuent à l'amélioration continue de nos prestations en direction de la population Cannoise et témoignent de la reconnaissance de l'investissement et des efforts de l'ensemble des agents du CCAS en direction des résidents des foyers logements.

À Cannes, le

**Elisa LETELLIER**

**Directrice du CCAS**

**Marie-Christine REPETTO-LEMAITRE**

**Vice Présidente du CCAS**

# **I. INFORMATIONS GÉNÉRALES**

## **A. Présentation générale**

### 1) Présentation du CCAS

Le CCAS est un établissement public administré par un Conseil d'Administration et présidé par le Maire. Il est le premier interlocuteur social de la population cannoise de par sa proximité et son attachement communal.

Tout Cannois âgé, handicapé, bénéficiaire du RSA sans enfant mineur à charge, démuné de plus de 25 ans, en grande précarité, est accueilli au CCAS pour :

- une écoute, une information, une orientation ;
- un accompagnement dans l'accomplissement des démarches administratives, de l'accès aux droits, en particulier pour les procédures d'admission à l'aide sociale légale et facultative ;
- la mise en place d'une action sociale adaptée à ses besoins, fondée sur une évaluation sociale.

Le Conseil d'Administration du CCAS qui est le cœur de cette politique sociale, impulse et définit les priorités et les modalités d'attribution des aides en respectant trois principes fondamentaux :

- Spécialité matérielle : il inscrit ses interventions dans le domaine de l'action sociale ;
- Spécialité territoriale : il réserve le bénéfice des aides qu'il met en place aux seuls habitants de la commune ;
- Égalité de traitement : s'il dispose d'une liberté de principe pour la création d'une aide facultative, celle-ci est attribuée de manière indifférenciée, c'est-à-dire qu'elle bénéficie à toute personne se trouvant dans une situation comparable.

Les missions des CCAS sont définies par l'article L 123-5 du Code de l'action sociale et des familles :

*« Le centre communal d'action sociale anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune, en liaison étroite avec les institutions publiques et privées. Il peut intervenir sous forme de prestations remboursables ou non remboursables.*

*Il participe à l'instruction des demandes d'aide sociale dans les conditions fixées par voie réglementaire. Il transmet les demandes dont l'instruction incombe à une autre autorité. L'établissement du dossier et sa transmission constituent une obligation, indépendamment de l'appréciation du bien-fondé de la demande. Le centre communal d'action sociale peut créer et gérer en services non personnalisés les établissements et services sociaux et médico-sociaux mentionnés à l'article L. 312-1. [...] »*

Le CCAS de Cannes gère 3 Résidences Autonomie qui proposent un hébergement individualisé et un accompagnement dont le but est de garantir à ses résidents les conditions d'un maintien à domicile de qualité.

### 2) Engagement qualité

Depuis 2006, le CCAS de Cannes est engagé dans une démarche qualité fortement portée par ses administrateurs, la direction, et implique l'ensemble de ses agents. Cet engagement s'est traduit par une certification ISO 9001 jusqu'en 2014, et la réalisation d'évaluations internes et externes en 2013 et 2014.

Les axes de notre politique :

- positionner l'usager au cœur de notre action ;
- S'approprier la démarche qualité au quotidien
- moderniser l'établissement ;
- valoriser notre image de marque ;
- favoriser le partenariat inter-institutionnel.

Dans chaque Résidence Autonomie, les objectifs visés se déclinent de la manière suivante pour les résidents :

- Offrir au résident les meilleures conditions de vie, de bien-être et de convivialité
- Lutter contre l'isolement et la solitude ;
- Maintenir, créer ou recréer un lien social ;
- Apporter une aide quotidienne au résident ;
- Prévenir la perte d'autonomie par diverses actions d'animation et de prévention.

### 3) Déontologie

Parce que nous intervenons auprès de personnes vulnérables, en perte d'autonomie, nous prenons un certain nombre d'engagements afin d'assurer à nos usagers une prise en charge la plus adaptée à la situation individuelle de chacun et répondant le mieux possible à leurs besoins. Ces engagements portent sur plusieurs principes fondamentaux.

Le service s'engage également à former ses agents et à respecter l'ensemble des recommandations des bonnes pratiques professionnelles (RBPP) publiées par l'ANESM (Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des Etablissements et Services sociaux et Médico-sociaux).

La déontologie liée à l'établissement repose sur trois principes qui sont le respect du résident, l'individualisation ainsi que la relation triangulaire entre le résident, les agents et la direction. A ces pratiques, il convient de rajouter un souci permanent de prévention des situations de maltraitance et de promotion de la bientraitance.

#### ➤ **Une attitude mutuelle de respect :**

Le Personnel de l'Etablissement s'engage à respecter la confidentialité des informations recueillies auprès des usagers. Les agents sont tenus au secret professionnel et au devoir de réserve. Ils ne doivent pas divulguer ce qu'ils ont appris concernant la vie privée des résidents.

Cette attitude de respect implique que le personnel doit respecter l'espace de vie privée, l'intimité, et la dignité de la personne accueillie. Au de-là de ces aspects fondamentaux, le service s'engage à préserver les droits du résident dans le respect de ses biens, de sa culture et de ses choix de vie.

De la même façon, les résidents se doivent de respecter l'intimité et la vie privée du personnel.

#### ➤ **Un accompagnement individualisé :**

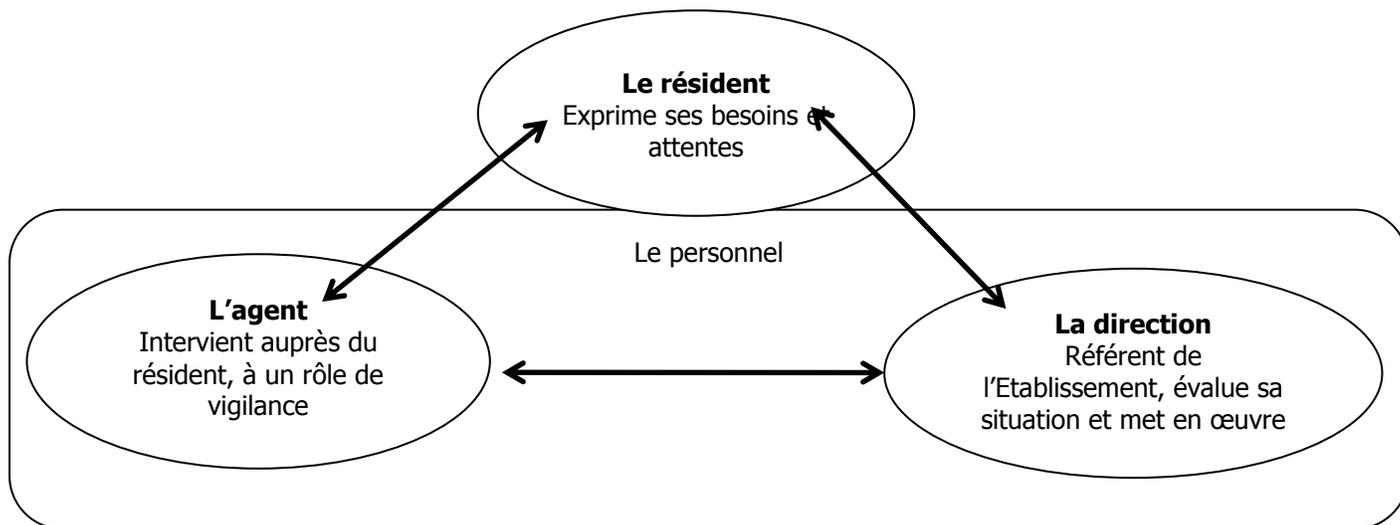
Ce principe implique que l'établissement recherche en permanence à adapter ses interventions aux besoins réels du résident, à les faire évoluer avec sa situation.

Un projet personnalisé est proposé aux résidents à son entrée. Des rencontres régulières avec le Directeur de l'Etablissement et/ou la psychologue permettent d'élaborer, clôturer et réamorcer un nouveau projet personnalisé.

Le Directeur de l'établissement assure l'accompagnement social des résidents qui le souhaitent dans le respect de la confidentialité et du devoir de réserve.

➤ **Une relation triangulaire**

Cette relation triangulaire a une fonction de protection du résident, qui dispose d'un interlocuteur direct – le directeur – qui fait tiers dans la relation avec le personnel.



➤ **Situations de maltraitance et promotion de la bientraitance**

L'établissement exerce une veille auprès de ses résidents et est sensibilisé aux questions de maltraitance des personnes vulnérables, son action se positionne dans un axe de prévention de ces situations. Toutefois, si certains faits venaient à être portés à sa connaissance, il procèdera – le cas échéant – à un signalement auprès du Procureur de la République, avec l'appui du CCAS.

Le CCAS met en œuvre chaque année un plan de formation destiné à développer et améliorer les pratiques professionnelles de ses agents et de favoriser la bientraitance. Un protocole de bientraitance a également été établi par l'équipe de direction de la Résidence Autonomie en collaboration avec le personnel des établissements (cf. annexe 5) et est remis à toute personne intervenant dans la Résidence Autonomie.

Le service est également en lien constant avec des organismes de formation professionnelle et accueille régulièrement des stagiaires qui se destinent aux métiers des services à la personne.

#### 4) Réseau partenarial

Dans le cadre de leur mission au quotidien, les Résidences Autonomie développent un partenariat avec différentes structures institutionnelles pour garantir une prise en charge de qualité aux résidents.

Il est important de noter qu'aucun échange d'information ne s'effectue sans que le résident ou ses proches en soit informé.

Les Résidences Autonomie participent activement aux différents réseaux professionnels et sont en lien constant notamment avec les différentes caisses de retraite, les Conseils Départementaux, les EHPAD, les organismes tutélaires et les services sociaux.

De la même façon, quand les actes à effectuer nécessitent l'intervention d'un organisme de service à la personne et/ou de professionnels médicaux et paramédicaux, l'Établissement peut à la demande du résident l'aider dans cette démarche.

## **B. Organisation générale**

### **1) Organigramme**

Cf. annexe 1.

### **2) Missions de l'établissement**

La Résidence Autonomie a une mission principalement d'hébergement tout en permettant aux résidents de ne pas se sentir isolés, de créer ou recréer du lien social, et de pouvoir être aidés dans leur vie quotidienne s'ils le souhaitent. Toute l'équipe de la Résidence Autonomie est à la disposition des résidents en cas de difficultés.

### **3) Présentation de l'établissement**

L'Établissement dispose de parties collectives pour les résidents et de logements privés.

#### **a. Locaux**

La résidence comprend :

- 75 studios de 30 à 40 m<sup>2</sup>.

#### ➤ **Logements privés**

- ils sont équipés :
  - d'un placard
  - d'un système d'appel d'urgence
  - avec ou sans balcon
- ils comprennent :
  - un coin cuisine équipé :
    - d'un évier
    - d'une plaque électrique deux feux
    - d'un placard à deux portes
  - une salle d'eau équipée :
    - d'un lavabo – WC
    - d'une armoire de toilette.
    - d'une douche ou baignoire

#### ➤ **Espaces collectifs**

- salle à manger et salon climatisé
- bibliothèque
- parking en sous-sol

- buanderie
- jardin public
- studio peut être mis à disposition des familles ou amis désirant passer quelques jours auprès du résident.

## **b. Les agents de l'établissement**

### ➤ **Le directeur :**

- Coordonne, gère, organise, évalue l'activité de la Résidence Autonomie en lien avec les objectifs de l'établissement.
- Met en place et suit les projets de vie des résidents

### ➤ **La secrétaire :**

- Seconde la Direction
- Accueille le public et les sociétés intervenantes
- Facilite l'intégration des nouveaux résidents
- Suit et accompagne les résidents et leur famille
- Assure la liaison avec les organismes extérieurs

### ➤ **Les agents assurent les tâches :**

- d'entretien
- de restauration
- de gardiennage lorsque les gardiens sont absents

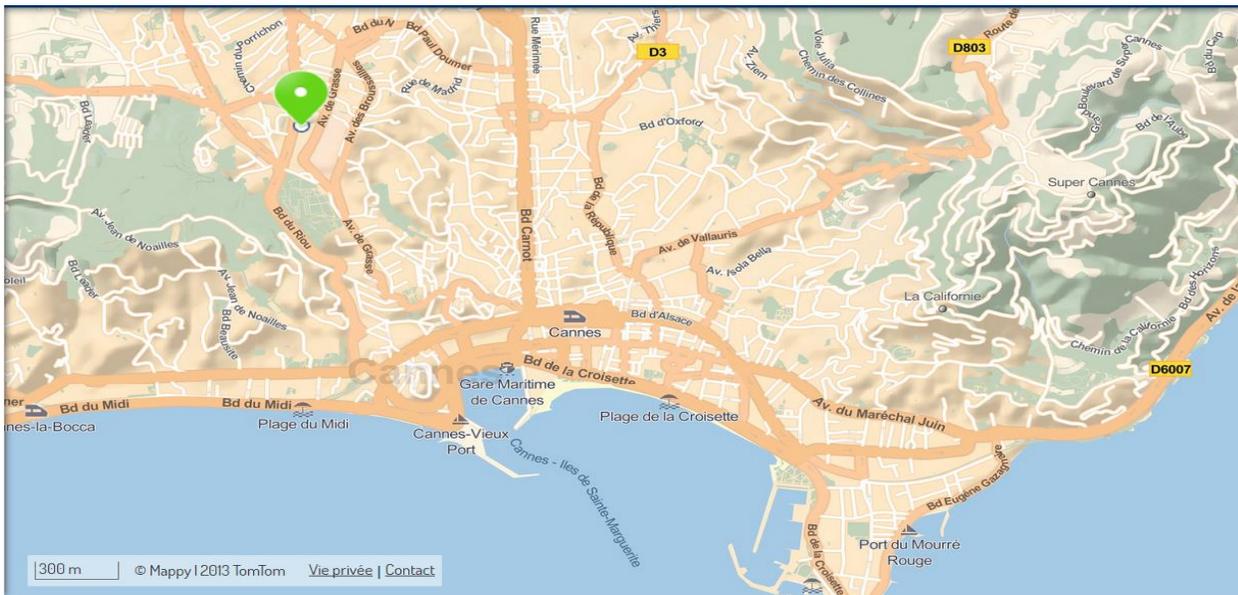
### ➤ **Les gardiens, au nombre de deux, assurent :**

- les mêmes fonctions que le personnel de jour,
- les astreintes de nuits, de week-ends et de jours fériés.

*Un agent est présent dans la résidence tous les jours et 24h/24.*

## **c. Situation géographique et accès**

La Résidence Autonomie est située dans le quartier du Riou, à l'ouest de la commune.



### Accès

- Par la ligne n°10 (Pins Parasols) « Palm Azur » – arrêt « Boulevard du Riou »
- Par la ligne n°2 Blanchisserie par le Périer « Palm Azur » – arrêt le plus proche « le Périer »

Ces lignes permettent d'accéder en quelques minutes aux commerces du centre-ville.

Dans le quartier, il est possible de trouver : épicerie (livraison à domicile), fleuriste, bureau de tabac- presse, boulangerie, pharmacie, supermarché à 500 mètres, professions médicales et paramédicales.

### Pour nous joindre :

- Par courrier : 1, boulevard du Riou – 06400 Cannes
- Par téléphone : 04 93 45 97 29 (Du lundi au samedi de 8h à 20h)
- Par fax : 04 92 18 13 20

### **d. Vos interlocuteurs dans l'établissement**

#### **Accueil administratif et secrétariat**

Valérie MARTUCCI [vmartucci@ccas-cannes.fr](mailto:vmartucci@ccas-cannes.fr)  
 Lundi et du mercredi au vendredi : 8h-12h et 12h45-16h30  
 Mardi : 8h-12h

#### **Direction**

François ROUX [froux@ccas-cannes.fr](mailto:froux@ccas-cannes.fr)  
 Lundi au vendredi : sur rendez-vous

### 4) Prestations proposées

#### **a. Prestations facturées :**

Les frais de séjour comprennent :

- l'hébergement
- le chauffage
- l'électricité

- l'eau chaude et froide
- l'entretien du logement par le personnel au moins une fois par mois
- l'entretien des parties communes
- l'entretien du linge d'hôtellerie (voilage, draps, coussins, taies, couvertures, dessus de lit, serviettes de table appartenant à l'établissement)
- les travaux de maintenance du bâtiment assurés par les services techniques du C.C.A.S.
- Le gardiennage assuré 24h/24

**b. Prestations facultatives :**

- Restauration en salle à manger ou par panier-repas (facturation en fonction des ressources)
- Chambre hôtelière au sein de l'établissement (en fonction des disponibilités)
- Location de places de stationnement pour les véhicules des résidents (en fonction des disponibilités)

**c. Prestations non facturées :**

- Animations internes, inter-établissement et extérieures
- Transport collectif
- Buanderie mise à disposition avec machines à laver et à sécher

Le logement peut être équipé à la demande du résident de mobiliers spécifiques fournis par l'Etablissement (lit, matelas, chevet, 2 chaises, table).

## 5) Tarifification et conditions de facturation

### **a. Hébergement**

Le prix de journée relatif à l'hébergement (plein tarif) est fixé annuellement par arrêté du Président du Conseil Départemental (cf. annexe 2).

Sous condition de ressources, le résident peut obtenir :

- L'allocation logement accordée par la Caisse d'Allocations Familiales
- L'aide sociale attribuée par le Conseil Départemental.

Le Trésorier Municipal de Cannes assure l'encaissement des recettes et le paiement des dépenses de l'établissement.

Les frais d'hébergement sont à régler mensuellement par :

- Chèque bancaire ou postal à l'ordre du Trésor Public et adressé à la Résidence Autonomie.
- Prélèvement automatique (une fois les formalités de mise en œuvre effectuées auprès des organismes bancaires).
- Espèces auprès du régisseur ou du mandataire (directeur et secrétaire de l'Etablissement)

### **b. Restauration**

#### ➤ **Tarifification au titre de l'Aide Sociale :**

Le prix du repas est fixé annuellement par arrêté du Président du Conseil Départemental.

➤ **Tarifification au titre de l'Aide Facultative du C.C.A.S. de Cannes :**

Le tarif appliqué prend en compte tous les revenus de la personne. Un barème et des tarifs correspondant sont validés par le Conseil d'administration du C.C.A.S. Les tarifs sont indiqués en annexe 2.

Les frais de restauration font l'objet d'une facturation indépendante et sont à régler mensuellement à terme échu par :

- Chèque bancaire ou postal à l'ordre du Trésor Public et adressé au CCAS.
- Prélèvement automatique (une fois les formalités de mise en œuvre effectuées auprès des organismes bancaires).
- Espèces auprès des sous-régisseurs (secrétaire et directeur de l'Etablissement)

**c. Chambre hôtelière**

Le tarif par nuitée est fixé annuellement par le Conseil d'Administration du C.C.A.S. de Cannes (tarif indiqué en annexe 2).

Les frais sont à régler par chèque à l'ordre du Trésor public ou en espèces.

**d. Location d'un emplacement de stationnement**

La résidence bénéficie de 15 emplacements de stationnement. La location se fait au mois. Pour en bénéficier, le résident doit être propriétaire ou usufruitier d'un véhicule et l'utiliser. La demande est à effectuer auprès de la Direction en fonction des disponibilités une place vous sera attribuée si les conditions sont remplies.

6) Autre prestation d'aide

Il est possible de bénéficier de l'intervention d'une aide à domicile effectuée par un prestataire de service à la personne. L'aide à domicile vous aide pour l'entretien courant du logement, la cuisine, les courses, le lavage du linge.

Possibilité de prise en charge selon les ressources du résident par :

- l'aide sociale départementale
- les caisses de retraite
- l'aide personnalisée à l'Autonomie (A.P.A.)
- l'aide Facultative du C.C.A.S. de Cannes dans certaines conditions (annexe 2). Une brochure est à disposition sur demande.

7) Assurance

**a. Souscrite par l'établissement**

L'établissement détient une assurance multirisque professionnelle et responsabilité civile.

Le CCAS de Cannes est assuré pour l'indemnisation des dommages qui pourraient résulter de l'action de ses agents.

**b. Souscrite par le résident**

A son admission le résident doit souscrire une assurance habitation qu'il doit renouveler chaque année à la date d'échéance et remettre le justificatif au secrétariat.

## **I. VIE DANS L'ÉTABLISSEMENT**

### **A. Admission**

#### 1) Conditions d'admissibilité

L'établissement accueille les personnes valides et autonomes (GIR 5 et 6).

Les résidents doivent être âgés d'au moins 60 ans. Toute dérogation sera soumise à l'appréciation de la commission d'accès en Résidence Autonomie.

La Résidence Autonomie le Riou est un établissement non-médicalisé.

Il accueille des personnes âgées pouvant bénéficier de l'aide sociale en fonction des revenus.

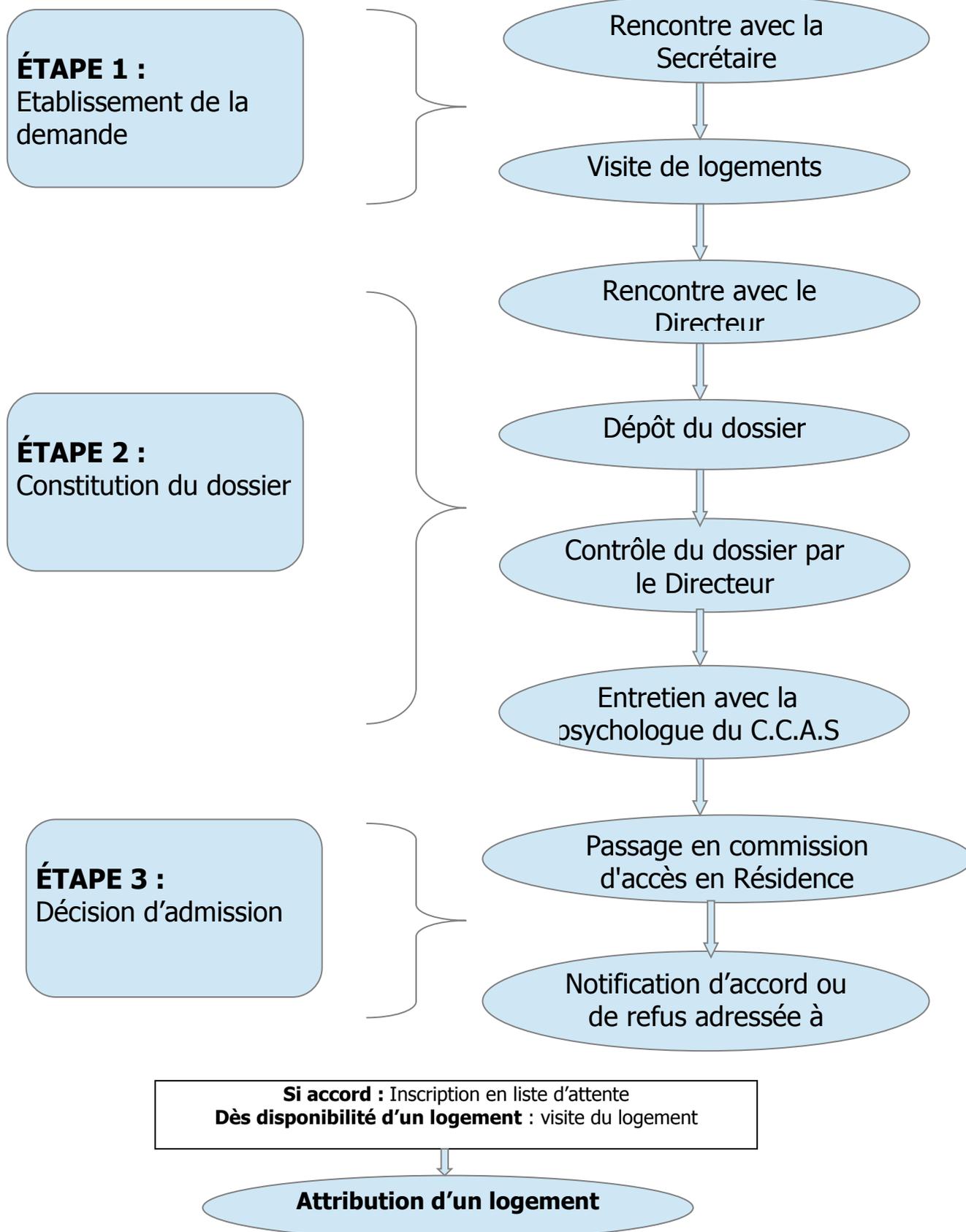
#### 2) Critères d'admission

L'admission en foyer-logement est accordée en priorité :

- aux cannois,
- aux personnes habitant le département des Alpes-Maritimes,
- aux personnes n'habitant pas la commune mais voulant bénéficier d'un regroupement familial.

### 3) Formalités d'admission

Plusieurs étapes conditionnent les formalités d'admission.



#### 4) Formalités suite à l'admission

Le résident a l'obligation d'informer la Direction à son entrée ou dès changement de situation pour :

- Les coordonnées de la personne à prévenir en priorité en cas d'urgence,
- La transmission de la copie du jugement dans le cas d'une mise sous mandat de protection,
- Les références du contrat obsèques ainsi que la société mandatée ou toute information à ce sujet.

## **B. Accompagnement personnalisé**

### 1) Définitions et objectifs

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

Le projet individualisé se construit dès les premiers contacts avec la personne qui entreprend les démarches en vue de son admission :

- ❖ écoute et recueil de son parcours de vie, de ses goûts, de ses motivations quant à sa décision d'être admis en Résidence Autonomie;
- ❖ recueil de ses attentes ;
- ❖ analyse de la situation : capacité du résident à faire ses propres choix, à réaliser son projet avec ou sans aide ;
- ❖ co-construction du projet personnalisé avec les différentes parties prenantes ;
- ❖ décision : fixation d'objectifs, programmation d'actions et rencontres régulières dans les limites des moyens de l'Etablissement.

### 2) Formalisation par écrit

Le projet personnalisé doit être écrit et signé. Le résident est libre de ne pas formuler de demande qu'il actera par écrit.

### 3) Suivi et actualisation

Des rencontres sont organisées régulièrement avec le résident en fonction du projet permettant la mise en œuvre de bilans intermédiaires et d'ajustements pour répondre aux évolutions.

Une évaluation des actions menées sera effectuée annuellement permettant la réactualisation du projet.

## **C. Accès aux prestations de soins en libéral**

Chaque résident conserve le libre choix des professionnels de santé, les honoraires correspondants restent à sa charge.

Le résident ou son représentant légal, se doit de communiquer à l'établissement :

- Le nom de son médecin et des professionnels de santé le prenant en charge,
- Les coordonnées des personnes à prévenir en cas d'urgence,
- Les dispositions particulières à prendre en cas d'hospitalisation

Les soins sont placés sous la responsabilité des médecins prescripteurs et des professionnels paramédicaux intervenant auprès de la personne.

## **D. Voies de recours en cas de litiges**

Le CCAS de Cannes s'est engagé dans le cadre de la Charte Marianne. Une attention particulière est donnée aux réclamations des résidents, qu'elles soient écrites (courrier, courriel ou registre de réclamation de la Résidence Autonomie) ou orales.

### 1) Au sein de la Résidence Autonomie :

En cas de difficultés rencontrées, le résident peut solliciter directement le Directeur de l'Établissement.

### 2) Au sein du CCAS :

Un agent est spécifiquement désigné comme chargé des relations avec les usagers, il s'agit de Monsieur Laurent BOISSEAU, qui peut être contacté au 04.93.06.31.70.

En cas de difficulté avec l'Établissement, qu'il s'agisse d'un conflit ou du sentiment de ne pas avoir été entendu dans ses remarques et ses demandes, le résident peut saisir par courrier Madame la Vice-Présidente du CCAS à l'adresse suivante : CCAS de Cannes – 22, rue Borniol – CS 60063 – 06414 Cannes cedex.

Enfin, le résident peut également faire appel à l'une des personnes qualifiées prévues par le code de l'action sociale et des familles pour garantir le respect effectif des droits des personnes prises en charge dans un établissement ou un service médico-social (*cf.* Annexe 3).

## **II. Formes de participation**

### 1) Conseil de la Vie Sociale (C. V. S)

Conformément à la loi du 2 janvier 2002 et au décret du 25 mars 2004, il a été mis en place au sein de la Résidence Autonomie, un Conseil de la Vie Sociale, dont les membres sont élus tous les 3 ans ou désignés.

Il donne son avis et fait des propositions sur toutes questions intéressant le fonctionnement de la résidence (*cf.* Annexe 4).

#### **a. Rôle du Conseil de la vie sociale**

Celui-ci donne son avis et fait des propositions sur toutes questions intéressant le fonctionnement de l'établissement :

- Livret d'accueil, contrat de séjour, règlement de fonctionnement et projet d'établissement,
- Organisation intérieure et vie quotidienne de l'établissement,
- Activités de l'établissement, animations socioculturelles.

#### **b. Composition du Conseil de la Vie Sociale**

Le Conseil de la Vie Sociale est constitué de 9 membres répartis de la manière suivante :

- 2 représentants des résidents,

- 2 représentants des familles (facultatives),
- 2 représentants des personnels (1 titulaire, 1 suppléant),
- 1 représentant de l'organisme gestionnaire,
- 1 représentant de la direction du CCAS avec voix consultative,
- 1 représentant de la direction de l'établissement avec voix consultative.

#### **c. Fonctionnement du Conseil de la Vie Sociale**

Les membres du Conseil de la Vie Sociale sont élus pour une durée de 3 ans renouvelable. Le Conseil de la Vie Sociale élit parmi ses membres un Président. Il se réunit, au moins trois fois par an, sur convocation du Président qui en fixe l'ordre du jour.

#### **d. Déroulement des élections**

Le responsable de l'établissement procède, par voie de réunions préparatoires, de courriers ou d'affiches, à l'appel des candidatures aux postes de membres du Conseil de la Vie Sociale. Les élections ont lieu à bulletin secret et les résultats sont affichés.

### 2) Autres formes de participation

#### **a. Réunion avec les résidents**

Des réunions sont organisées pour recueillir les attentes des résidents et les informer sur la vie de l'établissement.

#### **b. Enquêtes de satisfaction**

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

#### **c. Registre de satisfaction ou de réclamation**

Le résident peut à tout moment y noter ses attentes, satisfaction ou mécontentement.

#### **d. Commission consultative et représentative**

L'établissement s'attache particulièrement à ce que ses résidents s'investissent activement dans l'évolution et l'amélioration du service, notamment en leur proposant de participer aux commissions des menus.

## **III. ANNEXES**

- Annexe 1 : organigramme de l'établissement
- Annexe 2 : tarif en vigueur pour les repas et logement
- Annexe 3 : liste des personnes qualifiées
- Annexe 4 : liste des membres du Conseil de la Vie Sociale
- Annexe 5 : protocole de bientraitance
- Règlement de fonctionnement
- Charte des droits et libertés de la personne accueillie