

Bien vivre ENSEMBLE dans les maisons

ALFI



Textes : personnel de l'ALFI

Illustrations : Julia Fraud

SOMMAIRE

Présentation des Elfies	02
La tranquillité et les visiteurs	04
La propreté des parties communes	06
L'occupation des espaces de vie collective	08
L'entretien de son logement et les réparations	10
La sécurité	12
L'environnement et les éco-gestes	14
La communication avec les professionnels	16
La communication entre résidents	18
Remerciements	20

PRÉFACE

Présentation des Elfies

NOUS POUVONS TOUS
COMMETTRE DES INCIVILITÉS...



OUI, MAIS ON PEUT
TOUJOURS S'AMÉLIORER !



Association gestionnaire de résidences sociales pour jeunes actifs et de pensions de famille, l'ALFI accueille aujourd'hui 2.000 résidents chaque année. De façon temporaire ou pérenne, en fonction des besoins de chacun, l'association propose des logements pour personnes seules ou familles monoparentales possédant des profils et des parcours de vie différents.

Au regard de sa mission sociale, visant à accueillir dans les meilleures conditions celles et ceux qui en ont besoin, l'association se doit de maintenir un « **bien vivre ensemble** » au sein des structures qu'elle a en gestion. Parvenir à y faire cohabiter les résidents en trouvant un équilibre entre la dimension collective, prégnante en résidence sociale et dans la vie quotidienne, et le respect des individualités avec toutes leurs spécificités. Le projet d'une **charte illustrée** était ainsi lancé.

Les thématiques abordées dans cette charte s'appuient, d'une part, sur le règlement intérieur dont les points sont, ici, abordés de façon plus légère et moins formelle. D'autre part, elles relèvent de l'expérience des résidents qui, lors d'ateliers collectifs menés au sein des pensions de famille, ont pu exposer leurs attentes concernant la réalisation de cette charte. Des ateliers qui ont, parallèlement, permis d'aborder des sujets parfois sensibles et sources de conflits entre résidents.

Une fois les thématiques validées avec les habitants impliqués sur le projet, il restait à illustrer les problématiques qu'elles soulèvent. Ces dessins, et les textes qui les accompagnent, ont donc pour but de mettre en lumière des comportements auxquels chacun d'entre nous a été confronté et de rappeler quelques bonnes pratiques. A défaut de proposer de grandes solutions, et loin de porter un jugement sur les difficultés qui peuvent nous concerner, cette charte nous invite à réfléchir sur ce que nous pouvons apporter, modestement, au **bien vivre ensemble** dans la résidence.

Bien vivre ensemble, avec ses voisins

Vous habitez dans un bâtiment d'habitation collectif. Aussi, pour la sérénité et la tranquillité de vos voisins, n'oubliez pas de respecter certaines règles de savoir-vivre. D'une façon générale, il convient de veiller à la tranquillité de votre voisinage :

- ✂ En étant vigilant au bruit et en veillant à **ne pas mettre le volume de ses appareils trop fort**.
- ✂ En évitant de crier ou de parler trop fort avec les **fenêtres ouvertes**, notamment l'été, et dans les parties communes.
- ✂ En ne **claquant pas les portes**.

L'ALFI favorise les échanges entre résidents, autour de temps collectifs, de manière à ce que vous puissiez faire connaissance.

L'accès à la résidence est réglementé de 22h à 7h. Si vous souhaitez héberger une personne majeure de votre entourage (dans la limite de **30 nuitées par an**), vous devez prévenir votre responsable de résidence en amont. La nuit sera facturée et apparaîtra sur votre avis d'échéance.

Pour rappel, **les animaux ne sont pas admis au sein de la résidence**.

Dans le cas d'obligations parentales, nous vous invitons à vous entretenir avec le travailleur social référent de l'ALFI et votre responsable de résidence, afin qu'une solution adaptée puisse être trouvée.



Bien vivre ensemble, dans une résidence propre

Quand je rentre dans le hall, j'apprécie de rentrer dans une résidence propre ! Une entreprise de nettoyage intervient 6 jours sur 7 pour rendre la résidence agréable et entretenue. Au-delà de votre logement, il est donc important de respecter la propreté des **espaces communs** :

- ⌘ Jeter les prospectus dans la poubelle prévue à cet effet.
- ⌘ Ne pas laisser de sacs poubelle dans les couloirs, même pour un court instant.
- ⌘ Nettoyer les salissures dont je suis responsable.
- ⌘ Respecter les lieux et ses équipements.
- ⌘ Ne rien jeter par les fenêtres.
- ⌘ Ne rien entreposer (même temporairement) dans les couloirs ou les espaces de vie collective (jardin ,laverie etc...).

Si vous avez des cartons volumineux ou des objets encombrants à jeter, renseignez-vous sur les **dates de ramassage** prévues par la mairie ou tournez-vous vers votre responsable de résidence qui vous informera de la conduite à suivre.



Bien vivre ensemble, dans les espaces de vie collective

Afin de favoriser les liens entre voisins, l'ALFI met à disposition de ses résidents des espaces de vie collective, qui peuvent être considérés comme des annexes de votre logement. Pour les faire vivre, différents ateliers et temps d'échanges sont notamment organisés au sein de la salle commune, du jardin ou encore de la terrasse, où nous vous invitons à respecter certaines règles de fonctionnement :

- ⌘ L'accès à la salle est possible en journée et en soirée, **les horaires sont affichés** dans la salle commune.
- ⌘ **Seuls les résidents ont accès à ces espaces de vie collective** (jardin, salle commune, laverie etc...).
- ⌘ Conformément à la loi sur le tabac, **il est interdit de fumer** dans la salle commune et l'ensemble des parties communes.
- ⌘ **La consommation d'alcool est interdite** dans les espaces communs.

En plus du responsable de résidence, la clé de la salle commune est gérée par un résident référent qui se charge de l'ouverture et de la fermeture du lieu. Ce référent peut changer en fonction des besoins et des attentes formulés par les autres résidents.

Il convient de préciser que ce mode de fonctionnement, autogéré, est conditionné au respect des règles exposées ci-dessus.

Bien vivre ensemble, dans un logement entretenu

Quand je suis dans mon logement, je veille à l'entretenir et à bien utiliser l'espace. Pour y parvenir, voici quelques conseils à suivre :

- ⇒ Aérer son logement, chaque jour, pendant 10 minutes.
- ⇒ Ne pas empêcher la circulation de l'air ni sous la porte d'entrée, ni sous les fenêtres, car il s'agit d'une aération évacuant l'humidité du logement.
- ⇒ Nettoyer ses poubelles individuelles.
- ⇒ Nettoyer son siphon de douche.
- ⇒ Nettoyer son réfrigérateur et dégivrer son freezer tous les 3 mois.
- ⇒ Nettoyer ses plaques de cuisson avec un produit adapté et pas à grandes eaux.
- ⇒ Détartrer régulièrement la pomme de douche.

Signalez toute fuite d'eau sans attendre et, d'une façon générale, tout problème survenant dans votre logement. En cas de dysfonctionnement, n'entreprenez pas les réparations vous-même ! L'ALFI se charge de les effectuer et vous devez, pour cela, effectuer une réclamation technique.

Pour faciliter la gestion de vos réclamations, l'ALFI a mis en place différents moyens de communication de manière à vous apporter une solution adaptée dans les meilleurs délais :

Réclamations techniques courantes

Pour résoudre un problème courant, vous avez trois possibilités pour y parvenir :

1. Avertir votre responsable de résidence durant ses permanences, à son bureau ou par téléphone.
2. En cas d'absence du responsable de résidence, il vous faut déposer le formulaire « Réclamations Techniques » dans la boîte aux lettres ALFI.
3. Vous pouvez également utiliser l'Espace Clients du site internet de l'ALFI, en saisissant votre problème dans la rubrique « Réclamations Techniques ». Rendez-vous sur : www.alfi-asso.org

Réclamations techniques urgentes

En cas de problème urgent, vous devez contacter votre responsable de résidence. En cas d'absence, vous pouvez joindre le service technique ALFI, du lundi au vendredi de 9h à 18h, au 01.49.95.27.57. En dehors de ces horaires, le service d'astreinte est à votre disposition au 09.69.39.10.46.

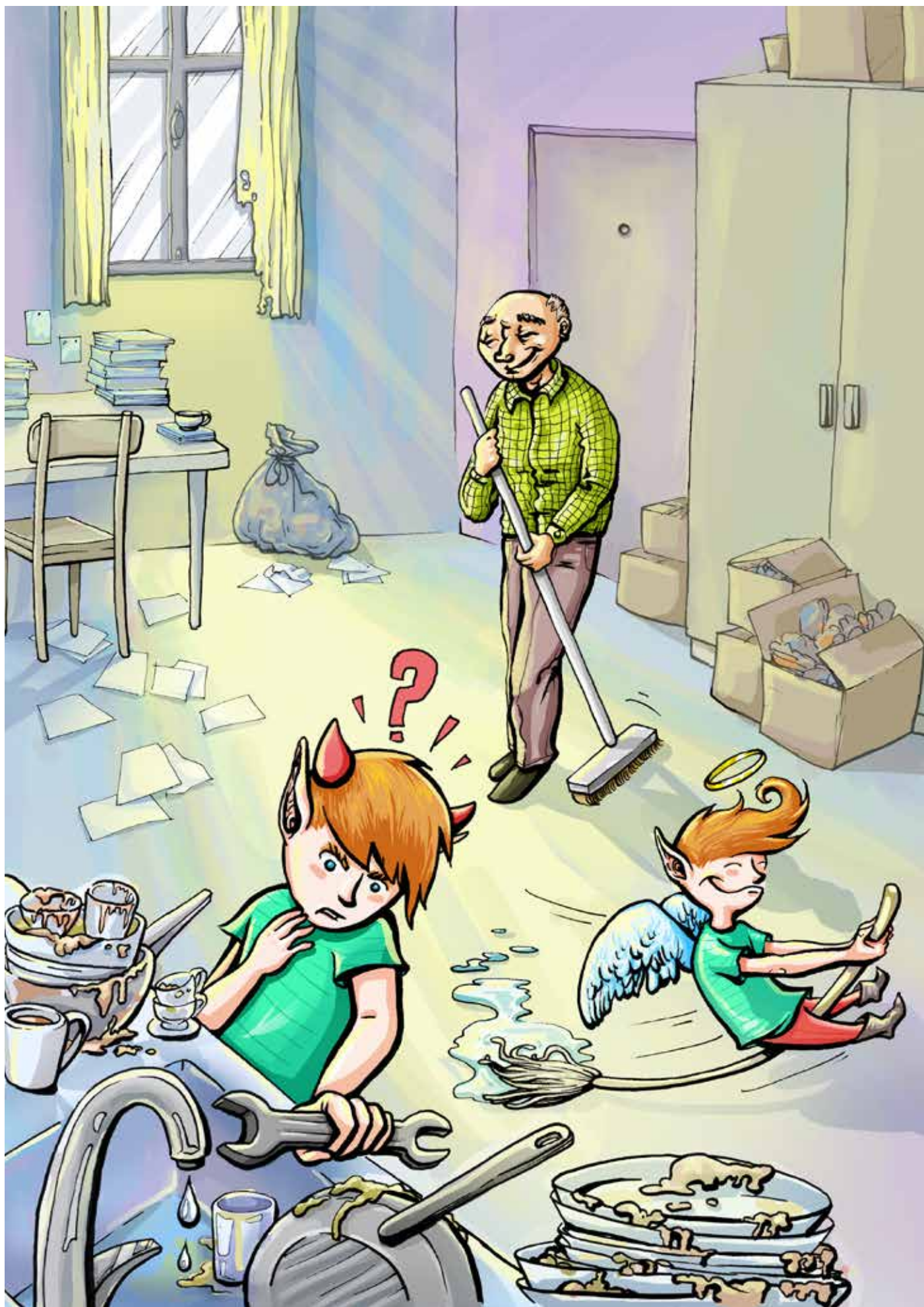
Qu'est ce qu'une urgence ?

Un dégât des eaux, une déclaration d'incendie, une coupure électrique, une panne de chauffage...

Nous vous rappelons qu'en cas de problème technique dans la **laverie**, les numéros des entreprises sont affichés dans le tableau situé **dans le hall de la résidence**.

En cas d'inondation générale du bâtiment, d'un incendie ou tout problème portant atteinte à la sécurité des biens et des personnes, contactez en priorité les services spécialisés :

18 - SAPEURS POMPIERS / 17 - POLICE / 15 - SAMU / 112 N° URGENCE EUROPEEN



Bien vivre ensemble, en toute sécurité

Pour votre sécurité et celle de vos voisins, veillez à respecter certaines règles au sein de votre logement. Surcharger une multiprise, oublier de débrancher un câble de recharge ou utiliser des bougies pour s'éclairer sont autant de facteurs multipliant les risques d'incendie. Sachez que s'endormir en fumant une cigarette est l'une des causes importantes de départ de feu au sein d'un logement.

D'une façon générale, voici quelques **principes élémentaires de sécurité** que vous devez respecter :

- ⌘ Ne rien poser sur les radiateurs.
- ⌘ Ne pas démonter le détecteur de fumée.
- ⌘ Ne pas multiplier les branchements sur une prise électrique.
- ⌘ Ne pas laisser les plaques de cuisson allumées sans surveillance.
- ⌘ Etre prudent en utilisant un appareil électrique à proximité d'une arrivée d'eau
- ⌘ Ne pas fumer en s'endormant.
- ⌘ Arroser d'eau vos mégots avant de les mettre à la poubelle.
- ⌘ Ne pas encombrer son logement.

Afin de s'assurer du bon usage de ces consignes, et vérifier le fonctionnement des installations, l'ALFI organise une visite des logements, en présence du responsable de résidence et du travailleur social. Pour toutes précisions, n'hésitez pas à vous renseigner auprès d'eux.

Pour réagir en cas de problème important survenant au sein de la résidence (intrusion, dégradation ou tout évènement portant atteinte aux biens ou aux personnes), l'ALFI met à votre disposition un service d'astreinte **les soirs, week-ends et jours fériés**. Le service fonctionne :

- ⌘ Du lundi au vendredi de **18h à 9h00** (nuit).
- ⌘ Tous les week-ends, **du vendredi 18h au lundi 9h00**.

Le service est joignable au **09.69.39.10.46** ou via le **Téléphone Rouge** situé au RDC de votre résidence.

Enfin, l'ALFI s'est entourée d'entreprises chargées d'assurer un suivi des équipements de votre logement (bouches d'aération – détecteurs de fumée...). En cas de besoin, elles peuvent être amenées à y intervenir. Le cas échéant, chaque intervention est indiquée par voie d'affichage et les résidents sont prévenus.



Bien vivre ensemble, en préservant notre environnement

Avec des gestes simples, chacun d'entre nous peut agir pour l'environnement et diminuer le coût de l'énergie. Voici quelques conseils utiles pour y parvenir :

Economiser l'eau

- ⌘ Ne pas laisser couler l'eau inutilement.
- ⌘ Prévenir son responsable de résidence en cas de fuites d'eau (robinet, chasse d'eau...). Un robinet qui goutte peut gaspiller jusqu'à 35000 litres d'eau par an (près de 4000 packs d'eau).
- ⌘ Penser à utiliser le réducteur de consommation d'eau sur la chasse d'eau (4 litres au lieu de 8).

Economiser l'électricité

- ⌘ Eteindre les lumières quand vous quittez une pièce.
- ⌘ Ne pas laisser ses appareils en veille. En plus de faire vivre vos appareils plus longtemps, ce geste permet d'économiser 80 euros par an.
- ⌘ Eteindre son radiateur lorsque vous aérez votre logement.

Trier ses déchets

- ⌘ Utiliser les containers appropriés (carton – verre – ordures ménagères).

En diminuant vos consommations d'énergies, vous prenez aussi de bonnes habitudes qui vous seront utiles au sein d'un autre logement et feront baisser vos factures.



Bien vivre ensemble, en se respectant

La vie au sein de la résidence s'articule autour des dimensions individuelles et collectives. Les actions d'animation et d'accompagnement, opérées par les professionnels de l'ALFI, permettent d'agir selon ces deux approches.

✂ **Agir collectivement**, en soutenant les actions de solidarité et en multipliant les échanges au sein de la salle commune.

✂ **Accompagner individuellement** chaque résident, en fonction de ses attentes et de ses besoins, notamment lors d'entretiens au sein des bureaux du responsable et/ou du travailleur social.

Une équipe dédiée est ainsi présente cinq jours par semaine de façon à rester disponible et agir dans l'intérêt des résidents. Cette disponibilité se traduit notamment par la possibilité donnée aux résidents d'obtenir une aide et une écoute au sein d'espaces prévus à cet effet, **avec ou sans rendez-vous**. Ces rencontres peuvent aussi s'effectuer à votre domicile, lors de la visite mensuelle des logements. Dans tous les cas, les équipes de l'ALFI s'adaptent et se montrent à l'écoute.

Les résidents peuvent être reçus en cas de besoin, sont suivis et avertis de la moindre information les concernant (visite de logement – intervention d'entreprises extérieures – ateliers). Dans le respect de la confidentialité et des attentes de chacun, il est attendu des résidents la même délicatesse en faisant preuve de patience et de compréhension vis-à-vis de problèmes qui ne les concernent pas directement.

Cette notion d'écoute doit ainsi se retrouver à toutes les échelles de la vie en collectivité :

✂ Lors des **ateliers collectifs**, où la sensibilité de chacun est mise à contribution. La diversité des approches et des opinions est ainsi recherchée et il est attendu des participants d'en respecter l'expression.

✂ Lors des **conseils de maison**, où la parole est donnée à toutes et tous. Des idées, parfois contraires, peuvent (et doivent) s'exprimer. Il convient de pouvoir le faire dans le respect des avis d'autrui.

Lorsque des sujets ne peuvent pas être traités par l'ALFI, l'association fait alors le lien avec des partenaires extérieurs, qui apportent des compétences complémentaires dans différents domaines : insertion professionnelle – santé – démarches administratives. Il s'agit, dans ces cas, de proposer des réponses multiples à des problématiques variées.



Bien vivre ensemble, avec nos différences

En arrivant au sein de la résidence, vous intégrez un logement indépendant et pérenne au sein d'une structure favorisant les échanges et la solidarité entre voisins. Si l'arrivée dans un logement nécessite une forte responsabilisation de son occupant(e), il convient également d'insister sur la dimension collective de la résidence. Celle-ci implique en effet de mieux connaître ses voisins et d'en accepter les différences, pour le confort de tous.

En effet, le projet social de la résidence lui permet d'accueillir des personnes d'horizons variés ayant connus des parcours locatifs divers avant d'emménager dans la Maison alfi : **problème de santé et/ou handicap - rupture professionnelle - isolement social et/ou familial.**

La Maison alfi participe ainsi à la redéfinition d'un projet de vie pour chaque résident, en fonction de ses particularités et de ses besoins, qui varient fortement selon les personnes accueillies. Au regard de cette diversité de parcours, d'expériences et d'aspirations, parmi les résidents, les notions d'entraide et de respect des difficultés de chacun doivent prendre tout leur sens au sein de la résidence.

Le lien social et une meilleure connaissance de ses voisins peuvent notamment être facilités par des rencontres (formelles ou informelles) au sein de la salle commune ou lors de sorties.

D'une façon générale, au-delà de ces activités favorisant les échanges, l'ALFI veille au respect des règles de vie commune propices à un environnement serein. En intégrant la résidence, chaque personne est donc tenue de contribuer à l'existence de relations apaisées entre voisins, en adoptant une conduite respectueuse et citoyenne.

Cette **citoyenneté** est par ailleurs encouragée par la tenue d'un conseil de maison, tous les deux mois. Il s'agit d'une assemblée participative réunissant l'ensemble des résidents et des professionnels intervenants sur la structure. Véritable outil de régulation au sein de la résidence, le conseil de maison permet d'en évoquer les dysfonctionnements afin de trouver, collectivement, des solutions partagées.

Enfin, en cas de besoin, une permanence quotidienne du responsable est organisée afin de se tenir à la disposition des résidents et, le cas échéant, résoudre d'éventuels conflits de voisinage.



REMERCIEMENTS

Pour mener à bien ce projet, l'ALFI a pu compter sur différents soutiens que nous remercions vivement à travers ces quelques lignes. En premier lieu, les résidents des pensions de famille ALFI qui ont participé à l'élaboration de cette charte, lors d'ateliers collectifs.

Nous remercions la Fondation de France pour son engagement auprès de l'association, et son implication dès l'élaboration de ce projet. Pour le mener à bien, les équipes de l'ALFI qui interviennent au sein des pensions de famille auront, elles aussi, joué le jeu en s'inscrivant dans une dynamique projet qui a facilité les échanges entre professionnels et résidents.

Nous saluons enfin le professionnalisme de Julia Fraud, graphiste en charge de toute la partie artistique de ce projet, qui contribue à la grande qualité des illustrations de cette charte.



Mémo

En cas d'urgence du lundi au vendredi de 9h à 18h

Numéro du standard ALFI : 01 49 95 27 57

En cas d'urgence entre 18h et 9h, les week-ends et les jours fériés

Numéro d'astreinte 09 69 39 10 46

Sapeurs Pompiers : 18 / Police : 17 / Samu : 15

Numéro d'urgence européen : 112

Un téléphone rouge situé au rez de chaussée de votre résidence,
avec le numéro d'astreinte et les numéros d'urgence
est disponible gratuitement.

<http://www.alfi-asso.org/>

