



SERVIOR
Den Alter lieven

FR

NOS VALEURS, NOTRE MISSION

Notre charte
d'identité







Sommaire

Préambule	04
1 Notre mission	06
2 Nos valeurs	16
3 Notre identité visuelle	32

Préambule

Tout au long de la création de cette charte, nous avons pris le soin de sélectionner des termes spécifiques pour refléter au mieux notre identité et véhiculer notre vision de la manière la plus précise possible. Nous avons notamment choisi d'utiliser le terme « aînés » pour évoquer nos résidents et nos clients, plutôt que les termes « personnes âgées » ou « seniors », et ce pour plusieurs raisons :



> Respect

Le terme « aînés » reflète le respect dû à la sagesse, à l'expérience et à la contribution des personnes âgées à la société. Il met en avant leur statut et la valeur de leurs connaissances et de leur histoire de vie.

> Inclusion

L'utilisation de l'expression « aînés » contribue à une communication plus inclusive. « Personnes âgées » peut parfois avoir une connotation négative ou stigmatisante, tandis que « aînés » met l'accent sur la dignité et l'importance des personnes concernées, indépendamment de leur âge.

> Valorisation

En utilisant le terme « aînés », nous mettons en valeur la contribution continue des personnes âgées à la société, qu'il s'agisse de leur participation à la vie communautaire, de leur rôle dans la famille ou de leur expertise dans divers domaines.

> Positivité

« Aînés » évoque une image plus positive et respectueuse des personnes âgées, tandis que « personnes âgées » peut être perçu comme un terme neutre ou même péjoratif dans certaines cultures ou contextes.

1 Notre mission

Que ce soit à travers ses équipes pluridisciplinaires, ses structures spécialisées ou ses engagements, découvrez de quelle manière SERVIOR se fixe pour mission de garantir le bien-être et la dignité de nos aînés.





Qui est SERVIOR ?

SERVIOR est un **établissement public luxembourgeois** qui a pour ambition de se positionner comme le **prestataire de référence** pour tous les aînés au Grand-Duché. **Ses équipes pluridisciplinaires** assurent une **offre de services complète** au sein de **structures spécialisées** et **à domicile**.

Quelle est la mission de SERVIOR ?

SERVIOR veille **au bien-être** des aînés. SERVIOR leur offre **des services et des soins de qualité visant l'excellence**.

Ses équipes pluridisciplinaires s'engagent à **garantir leur bien-vivre et leur dignité** et à les **accompagner** avec **compétence et empathie** à chaque étape de leur vie.



Où SERVIOR est-il présent ?

SERVIOR propose une **offre de services complète** destinée **aux aînés au Luxembourg**, au sein de **structures spécialisées**, confortables et adaptées, **ainsi qu'à domicile**.



Avec qui collabore SERVIOR ?

SERVIOR mène à bien ses activités grâce à **ses équipes pluridisciplinaires** formées en continu, et en collaboration avec **ses résidents, leurs familles et leurs proches, ses clients, ses amicales et ses bénévoles, ainsi que ses partenaires.**





Comment SERVIOR accomplit-il ses missions ?

Avec l'ambition de viser l'excellence pour **répondre aux besoins de ses clients**, SERVIOR réalise **avec dévouement** ses missions **au service des aînés**. **SERVIOR respecte le bien-être de ses résidents, de leurs familles et leurs proches, de ses clients, de ses collaborateurs, ainsi que de ses partenaires**, et veille à ce que chacune de ses démarches soit empreinte **d'empathie**.

Quelles sont les raisons qui animent SERVIOR dans son action ?

Avec pour ambition d'être reconnu comme **l'acteur de référence** du secteur **des services aux aînés**, SERVIOR agit pour répondre à **un besoin essentiel** de notre société, pour garantir **le bien-être et la dignité de ses résidents et clients**, et pour assumer pleinement **sa mission publique d'aide et d'accompagnement de nos aînés** à chaque étape de leur vie.





Notre mission au service des aînés

SERVIOR est un **établissement public luxembourgeois** qui a pour ambition de se positionner comme **référence du secteur**.

SERVIOR a pour mission de **garantir le bien-être et la dignité** des aînés, peu importe leur situation et leur profil, à chaque étape de leur vie, en fournissant des **services et un accompagnement de qualité** visant l'excellence. Des **collaborateurs** engagés, respectueux et compétents **accompagnent et soignent** résidents et clients au sein de **structures spécialisées et à domicile**, en collaboration avec les familles, les proches et les partenaires.

2 Nos valeurs



En définissant nos valeurs, nous créons une base solide, capable de guider et de soutenir chacune de nos actions, de façonner nos décisions et de renforcer notre engagement envers nos aînés.



Pour illustrer nos valeurs, nous avons choisi de les associer aux 5 sens qui nous guident au quotidien :



Le professionnalisme et le toucher

C'est le travail des mains qui soignent avec précision, portent assistance, apportent un plat ou réconfortent.



Le bien-être et l'odorat

C'est respirer et se sentir bien, entouré, protégé, soutenu et considéré. C'est le parfum, la fleur, la bougie, l'encens, les senteurs apaisantes.



Le plaisir et le goût

Ce sont les plaisirs simples de la vie. Le plaisir gustatif, la joie de vivre, la découverte.



Le respect et l'ouïe

C'est entendre et écouter les besoins et les spécificités de l'autre. C'est le comprendre, lui porter attention et échanger avec lui.



L'attention envers le client et la vue

C'est veiller sur l'autre et l'avoir toujours dans son champ de vision, dans son champ de réflexion. C'est le considérer à travers ses spécificités et sans jugement.





Respect
Inclusion
Bienveillance
Écoute



Agir avec respect

NOUS, collaborateurs de SERVIOR, nous écoutons et acceptons autrui **sans jugement**, nous favorisons des interactions **courtoises et bienveillantes** et nous faisons preuve **d'inclusion** et **d'ouverture d'esprit** en cultivant **l'empathie** et le **respect du vécu et des spécificités** de chacun, que ce soit entre collaborateurs ou avec les résidents, clients, familles ou partenaires.



Créativité
Compréhension
Expertise
Adaptabilité



Faire preuve de compétences et de professionnalisme

NOUS, collaborateurs de SERVIOR, nous écoutons, comprenons et répondons aux exigences de chacun de nos métiers afin de **garantir notre savoir, à la fois humain et technique**. À chaque instant, nous visons **l'excellence** en recourant à la **formation continue** et en faisant preuve **d'expertise, d'innovation, de créativité** et **d'empathie** pour proposer des **services de qualité**, adaptés et évolutifs, à nos résidents et clients.



Confiance
Optimisation
Personnalisation
Échange



Rester centré sur le client

NOUS, collaborateurs de SERVIOR, nous plaçons **l'humain au cœur** de toutes nos décisions. Nous anticipons et répondons aux besoins de nos résidents et de nos clients.

Nous faisons preuve **d'empathie** et investissons dans **des ressources** que nous **optimisons et adaptons** pour proposer des **services personnalisés et évolutifs** dans un environnement **de confiance et d'échange**.



Confort
Stimulation
Épanouissement
Bonheur



Promouvoir le bien-être

NOUS, collaborateurs de SERVIOR, nous veillons à nous assurer que les **besoins physiques, psychiques et émotionnels** de nos résidents et clients soient comblés.

Dans un **cadre de travail et de vie stimulant**, propice à **l'épanouissement de chacun, à la vie en communauté** et **au partage**, nous répondons à leurs souhaits et leur apportons **bonheur, confort et plaisirs gourmands**, tout en **respectant leur vie, leur vécu et leurs spécificités**.



Joie
Motivation
Équilibre
Authenticité



Vivre avec plaisir

NOUS, collaborateurs de SERVIOR, nous adoptons une **attitude positive** dans tous nos échanges auprès de nos résidents et clients pour favoriser des moments de **bonheur et de joie** autour de nous.

Nous recherchons **l'équilibre entre vie personnelle et professionnelle** et restons **motivés** et **authentiques** lorsque nous partageons des **instants privilégiés**.



*« Comprendre avec bienveillance
l'humain, c'est agir avec respect
pour l'épanouissement de chacun. »*

Alain DICHTER, Directeur général SERVIOR

Den Alter liewen

La signature « **Den Alter liewen** » incarne l'essence même de SERVIOR.

Signifiant « vivre (pleinement) son grand âge », elle reflète l'engagement **à offrir un accompagnement et des services visant l'excellence et à créer des environnements de vie stimulants, épanouissants, sûrs et chaleureux** pour nos aînés.

En adoptant « Den Alter liewen » comme signature, SERVIOR croit en la possibilité d'épanouissement personnel à tout âge et favorise le bien-être **pour permettre à nos aînés** - dans les meilleures conditions possibles - **de vivre pleinement chaque étape de leur vie, avec joie, dignité et respect de chacun.**

3 Notre identité visuelle

Notre identité visuelle évolue en même temps que nos valeurs. Notre logo permet d'évoquer l'identité et les valeurs de SERVIOR en un instant. Bien plus qu'une simple image, il incarne notre essence, comme une empreinte visuelle de notre engagement et de notre histoire.

SERVIOR 



Évolution de notre logo



SERVIOR

Le symbole

La tête du lion a été retravaillée dans le but d'adoucir notamment la crinière. Les éléments géométriques la constituant, désormais moins angulaires, ainsi que les courbes et l'arrondi global du contour apportent une esthétique rassurante et réconfortante. La couronne a été simplifiée pour être plus en harmonie avec ces nouvelles courbes. La langue du lion a été enlevée avec l'objectif d'apaiser l'ensemble tandis qu'un « œil » a été ajouté pour renforcer l'aspect « bienveillant » du logo.



Logo avec notre signature



SERVIOR
Den Alter liewen

Logos services

Le logo principal a été décliné afin de pouvoir représenter les différents services proposés par SERVIOR sur les supports y faisant référence. Le mot-symbole «SERVIOR» est alors légèrement remonté pour permettre à la partie textuelle secondaire (slogan) de s'intégrer harmonieusement avec l'ensemble. Le choix a été fait d'utiliser une typographie en bas-de-casse de manière à ne pas interférer avec le mot-symbole, tout en conservant une cohérence graphique et une lisibilité optimale.



Pictogrammes de nos services



Maisons des aînés

Eis Haiser, Äert Doheem



Repas sur roues

Mat Freed Doheem iessen



Aides et soins à domicile

An Ärem Doheem fir lech do



Foyer de jour

Een Dag wéi Doheem a gudder Begleedung



Résidences encadrées

Eis Residenzen, Äert Doheem



Contactez-nous dès aujourd'hui pour en savoir plus sur nos services et découvrir comment nous pouvons vous aider ou aider un être cher.

Contact

SERVIOR - B.P. 1413
L-1014 Luxembourg

Tél. : 46 70 13 - 1

www.servior.lu

Service Admissions

Tél. : 46 70 13 - 46

E-mail : admission@servior.lu

Au plaisir de vous servir et en vous remerciant d'avance pour la confiance envers nos services et nos équipes !



Den Alter liewen

Rejoignez-nous sur les réseaux sociaux

