



Rueil-Malmaison le 5 janvier 2024

Lettre ouverte aux patients, résidents, familles et salariés.

Opération « Merci » au sein d'UNIVI.

Chers patients et résidents, chères familles, et chers salariés,

Nous agissons parfois comme des automates, et avons des réflexes, y compris de langage, auxquels nous ne faisons même plus attention : dire merci fait partie de ces automatismes. Nous avons appris dès notre plus jeune âge à le dire, pour certains il s'agissait même parfois de dire « le mot magique », et pour ceux d'entre nous qui ont des enfants nous avons reproduit et transmis cet apprentissage.

C'est à force de répéter le mot qu'il devient réflexe, mais alors nous risquons de le prononcer sans prendre toujours le temps de bien peser son sens, et nous passons à côté de sa profondeur.

Pourtant, si nous prenons le temps d'y réfléchir, ce mot, si simple, est d'une richesse incroyable ; il témoigne de notre humanité dans notre relation aux autres et nous élève lorsqu'il est sincèrement employé. Car dire merci c'est reconnaître que nous avons reçu quelque chose d'important, c'est témoigner de notre gratitude pour ce don, et l'accepter sans réserve.

Dès lors, même si certains d'entre nous pourraient avoir un premier mouvement d'ironie lorsque l'on évoque la « journée mondiale du merci », il ne paraît pas inutile de prendre le temps, une fois dans l'année, de vraiment revenir au sens du mot, au sens des choses, au sens de notre relation aux autres.

Convaincus de cette nécessité de prendre le temps, nous avons donc décidé de vous proposer une semaine du merci, autour de la journée mondiale qui a été fixée le 11 janvier. Chacun d'entre nous peut prendre le temps de réfléchir aux raisons qu'il aurait de remercier les autres, mais aussi prendre le temps d'exprimer un ou des mercis sincères et profonds sous diverses formes. C'est ce que nous vous proposons de faire cette semaine, un livre d'or sera à disposition à l'accueil des établissements.

Je vais commencer par m'appliquer cette démarche de façon très concrète.

A vous patients et résidents, je veux dire merci d'avoir choisi de nous faire confiance en vous plaçant sous la bienveillance de nos équipes pour recevoir les services ou les soins dont vous avez besoin. La confiance est un don particulièrement précieux et pour cela je vous remercie sincèrement.

A vous familles et proches, je veux dire merci pour toute la compréhension que vous manifestez aux équipes qui accompagnent vos parents, et pour votre engagement dans le fonctionnement de nos établissements que ce soit dans un cadre institutionnel ou par les petits actes quotidiens qui facilitent

la vie de chacun. Prendre le temps de comprendre et s'engager sont des actes forts et pour cela je vous remercie sincèrement.

A vous professionnels de nos établissements, je veux dire merci pour l'humanité, le dévouement et la rigueur dont vous faites preuve chaque jour. De vos actions, et de la façon dont vous les menez, dépendent le bien-être, la sérénité, mais aussi parfois la joie et le bonheur, de personnes qui souvent traversent des périodes de fragilités et ont besoin de votre aide. Leur qualité de vie dépend de vous, vous le savez et faites en sorte d'apporter du soin, du réconfort et de la chaleur à chacun, et pour cela je vous remercie sincèrement.

J'exprime ces mercis sans réserve et sans retenue car je suis sincèrement convaincu qu'ils emportent largement tout le reste et dominent les imperfections sur lesquelles nous avons tendance parfois à nous focaliser. Cela ne veut pas dire que nous ignorons ces imperfections, nous travaillons tous à les corriger et pour cela aussi je veux vous dire merci, pour vos actions d'amélioration et votre compréhension.

Un vrai et bon merci est non seulement sans réserve mais doit aussi être prononcé chaleureusement et avec le sourire. Alors sachez que j'ai éprouvé beaucoup de plaisir à vous écrire ces quelques lignes, beaucoup de satisfaction à prononcer ces mercis et à les coucher sur le papier. J'espère surtout que vous aussi vous apprécierez cette initiative de la semaine du merci et en profiterez pour exprimer sincèrement de la reconnaissance et de la gratitude, cela sera une très belle manière de commencer cette nouvelle année par des actions positives !

J'en profite pour vous souhaiter à tous une très belle et heureuse année 2024 et vous dis MERCI d'avoir pris le temps de me lire.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized loop followed by a long horizontal stroke extending to the right.

Nicolas Utzschneider

Directeur Général Univi