

Résidence du Marché Bulle

Rapport d'activité 2019

*à l'attention du Comité de
l'Association de la Résidence du
Marché, à Bulle*



• RÉSIDENCE DU MARCHÉ •
BULLE

TABLE DES MATIÈRES :

1. Introduction
2. Le personnel
3. Le fonctionnement de la RDM et des secteurs de prise en charge
4. Les locataires
5. Mesures de réinsertion professionnelle par les OAI et les ORP
6. Les animations
7. Les veilles de nuit
8. En conclusion



Terrasse aménagée par la ville de Bulle

1. Introduction

Si l'année 2018 a été celle de la mise en place du concept de prise en charge des locataires de la Résidence du Marché (ci-après RDM) en adéquation avec le concept cantonal Sénior+, l'année 2019 peut être considérée comme celle de la consolidation et d'une certaine stabilité. Pourquoi certaine ? Simplement parce que si la stabilité a été obtenue au niveau des locataires (à relever tout de même 4 départs en EMS et le départ de 3 personnes pour un appartement en ville de Bulle) le manque de stabilité quant à l'accueil de mesures de réadaptation en collaboration avec les OAI est une dimension inhérente à cette fonction. Le concept de la RDM, tant du point de vue de sa mission et de son fonctionnement que du point de vue financier, s'appuie à la fois sur l'accueil de seniors et sur l'accueil de personnes en réadaptation. La dimension quelque peu aléatoire de ce deuxième aspect peut générer une certaine insécurité au niveau de la direction.

2. Le personnel

Situation du personnel fixe	<u>Janvier 2019</u>	<u>Décembre 2019</u>
Intendance, y c. blanchisserie	330%	340%
Cuisine	240%	240%
Administration	<u>90%</u>	<u>100%</u>
Total pour l'ensemble du personnel	660%	680%
Nombre de personnes	9	12

3. Le fonctionnement de la RDM et des secteurs de prise en charge

La direction de la Résidence

Le Bureau opérationnel de la RDM est composé de la responsable de la gestion de la structure (40%), la responsable administrative (50%) et du président (10%). La collaboration entre ces trois personnes durant l'année 2019 a été optimale et a permis de prendre des décisions pertinentes en cas de besoin.

Il faut relever également le soutien constant du président du comité ainsi que du comité lui-même lorsque des décisions critiques ont nécessité son implication.

Les recommandations et les orientations figurant dans le Concept Senior+ émanant du Département de la santé et des affaires sociales (février 2014), servent de fil conducteur pour assurer la mission de la RDM et favoriser son évolution. Ainsi, les principes qui tendent à ce que *les seniors puissent évoluer dans un environnement qui favorise leur autonomie et respecte leur dignité*, sont pour la direction, une préoccupation constante. Respecter leur dignité c'est les accompagner le plus loin possible à la Résidence et, dans la mesure du possible, leur permettre de faire eux-mêmes le choix d'aller vers un home médicalisé. Quatre locataires ont ainsi quitté la Résidence pour un home sans que la direction ait eu à prendre la décision. Avec cette approche il y a le double risque, d'une part de glisser progressivement

vers le type de fonctionnement d'un home simple et d'autre part de voir les locataires eux-mêmes se comporter de plus en plus comme les résidents d'un home, au fur et à mesure que leur autonomie diminue. Pour l'heure, au vu de la jeunesse de la structure, il y a encore un manque de recul par rapport à cette problématique. On constate à quel point il est indispensable de parler de locataires et non de résidents, et de conduire une réflexion sur la stratégie à adopter lorsque l'on atteint un état limite dans l'autonomie des locataires.

La bonne nouvelle 2019 est la reconnaissance du but de service public par la Haute Cour Fédérale, confirmant la décision du Tribunal Cantonal. Le but de la Résidence du Marché, soit l'accueil et l'hébergement de personnes âgées autonomes et leur encadrement notamment par des personnes au bénéfice de mesures de réinsertion et de formation, a été reconnu de service public.

L'intendance : L'équilibre trouvé à la fin 2018 a pu être maintenu en 2019, même si des ressources supplémentaires seraient bienvenues. Ainsi à fin 2019 la situation est quasi similaire à celle qui était à fin 2018. Une intendante avec une formation de Maîtresse socioprofessionnelle a quitté la RDM et a été remplacée par une personne dont le coût salarial était sensiblement moins élevé. Cela a ainsi permis d'engager cette nouvelle personne avec un 10% supplémentaire sans que cela n'impacte le budget.

A fin 2019 on compte 6 personnes qualifiées pour assumer les activités liées aux locataires, au service du restaurant, au nettoyage des appartements ainsi que pour le service du linge et de la blanchisserie.

La RdM a pu bénéficier de l'aide de plusieurs personnes placées en formation ou réadaptation par les offices AI ainsi que de mesures ORP. Pour des questions de sécurité, il est prévu que, chaque jour, tous les locataires aient au minimum un contact avec une des personnes de l'intendance. Dans les faits, pour plusieurs locataires, le « soutien à la personne » ne se limite pas à cette visite et peut devenir chronophage. Etant donné l'âge et la situation personnelle de certains locataires (problèmes de santé, d'équilibre et de mobilité dans certaines périodes) le personnel de l'intendance doit souvent s'investir dans des activités qui n'étaient pas définies ni programmées au départ.

La cuisine : En 2018 le secteur de la cuisine a également dû être renforcé par du personnel supplémentaire représenté par une cuisinière à 50% et un apprenti. En 2019, ce ne sont pas les ressources en tant que telles qui ont été problématiques, mais bien le manque de motivation des employés à faire de cette cuisine un lieu dynamique empreint de créativité. La décision a été prise de se séparer d'un employé et de le remplacer par un chef qualifié doté d'une longue expérience. Son engagement prend effet au 1^{er} janvier 2020.

Durant l'année 2019, selon les avis et les commentaires reçus de la part des locataires, à une ou deux exceptions près, la qualité des menus servis à midi donne entière satisfaction. Quant aux repas du soir, le constat a été fait que plusieurs locataires ne s'y rendaient plus. C'est en partie afin de remédier à cela qu'un nouveau chef a été engagé avec l'idée de mettre un peu de créativité dans ces repas, de proposer plusieurs choix possibles et ainsi de fidéliser les locataires.

En plus des locataires, durant toute l'année 2019, une fréquentation régulière de personnes provenant de l'extérieur et intéressées par la possibilité de venir prendre le repas de midi fixé à fr. 15.00 pour les

bénéficiaires AVS a été constatée. La moyenne de la fréquentation de ces personnes extérieures à la RDM a été de 10 à 15 chaque jour, y compris le dimanche.

De plus, la RDM continue d'accueillir 40 enfants et accompagnants pour le repas de midi en provenance de l'accueil extra-scolaire de la Ville de Bulle. Prévus au départ 3 jours par semaine, l'accueil a été augmenté à 4 jours par semaine. Ces personnes prennent leur repas dans la salle de musique.

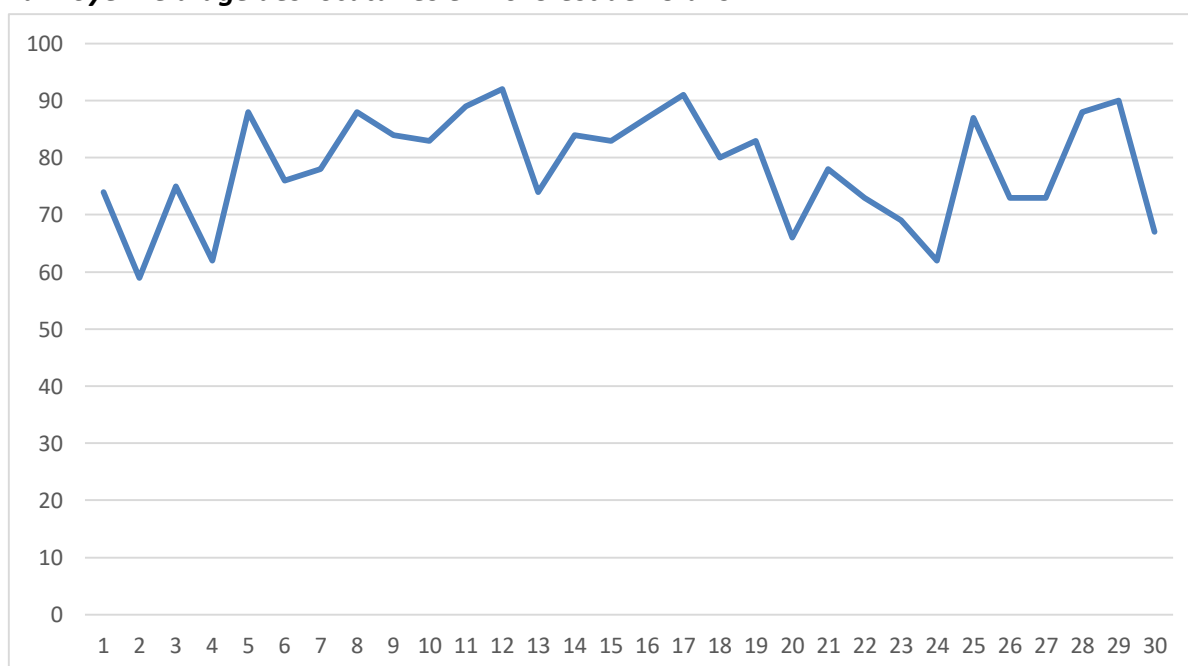
4. Les locataires

Sur l'ensemble de l'année 2019, le taux d'occupation des 27 appartements a été de 100%. 30 personnes ont habité la Résidence durant toute l'année, soit 24 personnes seules et 3 couples. Il y a, à la fin de l'année 2019, une liste d'attente de 11 personnes répondant aux critères de la RDM, à laquelle on peut rajouter 5 personnes ne remplissant pas les critères d'autonomie.

Au vu de cette liste d'attente, la proposition a été faite au comité de donner la priorité aux personnes résidant à Bulle. Le comité a accepté cette proposition et, dorénavant, la priorité sera donnée aux personnes domiciliées à Bulle dans la mesure où les critères fixés pour une admission sont respectés.

A la fin de l'année un conjoint est décédé ce qui signifie que 29 locataires seront présents en janvier 2020. Afin d'optimiser l'occupation des appartements, il serait intéressant de pouvoir en permanence avoir un minimum de 3 couples. Six appartements se prêtent à l'occupation par des couples. Lorsqu'un conjoint meurt comme cela a été le cas en cette fin d'année 2019, la situation idéale serait que la personne qui reste seule libère son appartement afin de le relouer à un couple. Dans les faits, d'un point de vue éthique, c'est une proposition qu'on ne peut démentir pas faire. De ce fait, on peut très bien imaginer le cas extrême où l'on n'aurait que des personnes seules comme locataires, raison pour laquelle les budgets sont établis sur la base de 27 occupants.

La moyenne d'âge des locataires en 2019 est de 79 ans



En 2018, la moyenne d'âge des locataires était de 78 ans, elle est de 79 ans en 2019. A première vue cela paraît logique, cependant lorsque l'on observe le nombre de départs en 2019, quatre en EMS et trois pour reprendre un appartement, soit 7 personnes, la différence entre les deux années aurait pu être plus importante. A noter que ce n'est qu'une moyenne, cela ne signifie pas que les locataires qui arrivent à la Résidence ont 80 ans en moyenne, car si l'on regarde le graphique, la variabilité va de 60 ans à plus de 90 ans.

Adaptation du prix de la pension hôtelière (dès le 1^{er} janvier 2019)

Dans un premier temps il avait fallu abaisser le montant forfaitaire mensuel du tarif des prestations hôtelières de CHF 2'200.00.- à CHF 1'500.00.- dans le but de rendre la RDM plus attractive et accessible financièrement et ainsi louer tous les appartements. Cette diminution de CHF 700.- a eu l'effet escompté, cependant elle s'est rapidement avérée problématique d'un point de vue financier. Le comité a dû se résoudre à procéder à une augmentation de CHF 150.- par mois en raison des prix de revient des différents services mis à disposition des locataires. Le montant de CHF 1'500.- ne permettait plus de couvrir les charges du secteur hôtelier. Pour rappel, ce forfait est destiné à couvrir les frais liés à la pension (3 repas par jour), l'entretien du linge, l'entretien de l'appartement et des locaux communs, la veille de nuit, la visite quotidienne du locataire et l'aide ponctuelle à la personne. Si on y inclut la location, la prix mensuel moyen par locataire est, en 2019, de CHF 2650.- A titre de comparaison, le prix facturé dans les EMS est de CHF 105.00.- par jour, soit l'équivalent de CHF 3150.- par mois.

Avec ce nouveau tarif, on constate que toute la clientèle intéressée, même celle qui bénéficie de prestations complémentaires, peut y entrer. Cette clientèle est assez importante, ainsi, à la fin de l'année 2019, les 2/3 des personnes présentes sont au bénéfice de rentes octroyées par les PC.

A noter que, depuis mai 2019, les locataires peuvent profiter des jardins de Ste Croix qui ont été rénovés et inaugurés par la ville. Cela a donné lieu à une magnifique fête organisée à la RDM, à laquelle plusieurs locataires ont pris part. Ces magnifiques jardins représentent un plus indéniable pour la qualité de vie de nos locataires.

5. Les mesures de réinsertion professionnelle des OAI et les mesures PET de l'ORP.

La RDM a accueilli entre 4 et 6 mesures de réinsertion professionnelle des OAI, tout au long de l'année 2019 (cf. graphique ci-dessous). Toutes ont été réalisées à l'entière satisfaction des OAI de Fribourg et Vaud.

Concernant les mesures de réinsertion, l'OAI Fribourg a d'emblée montré son intérêt, signifiant un besoin dans ce domaine. La RdM peut accueillir jusqu'à 8 mesures de réinsertion simultanément, et pour garantir un fonctionnement optimal de la structure du point de vue financier, un minimum de 4 est attendu.

Ce chiffre a été largement atteint en cours d'année 2019 et, au 31 décembre, 3 mesures en provenance de l'OAI Fribourg et 1 en provenance de l'OAI Vaud sont en cours. Cependant plusieurs mesures vont se terminer au début de l'année 2020 et, pour l'heure, il n'y a pas de nouvelles demandes en vue pour la suite. D'où l'insécurité évoquée dans l'introduction du présent rapport.

Mesures de réinsertion professionnelle 2019 des OAI

JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	5	5	5	5	5	5	6	6	6
									6	6	6
									5	4	4
									4	4	4
									4	4	4
									4	4	4

Entraînement à l'endurance Entraînement progressif Réentraînement au travail

Les OAI ne donnent aucune garantie quant à l'assurance d'un minimum de mesures à accomplir, et ce n'est ni la satisfaction générale obtenue à la fin de chaque mesure, ni la pertinence de la structure pour l'accomplissement de telles prestations reconnue par l'ensemble des conseillers en réadaptation qui va apporter cette garantie. Il faut régulièrement se rappeler à leur bon souvenir, ainsi un mail a été envoyé au début décembre 2019 à l'ensemble des conseillers ainsi qu'aux responsables de l'OAI Fribourg pour rappeler que la RDM dispose de places pour accueillir de telles mesures en 2020.

Si les demandes ont comblé nos attentes en 2019, du moins d'un point de vue financier, elles sont insuffisantes du point de vue des ressources apportées au personnel de l'intendance. Les bénéficiaires de ces mesures sont parfois présent(e)s 2 heures par jour, 4 fois par semaine et leur rendement n'est pas toujours optimal.

C'est la raison qui a amené la RDM à approcher l'ORP pour une collaboration afin de permettre à des personnes qui, après une période de chômage prolongée, doivent se réappropriier les exigences liées au monde du travail. Cette collaboration s'est avérée rapidement très fructueuse. Ainsi, en 2019, la RDM a accueilli 13 personnes pour 16 décisions PET, soit au total 36 mois d'occupation se situant entre 40 et 60% de présence. Il faut relever le fait que la RDM a engagé, en 2019, trois des personnes au bénéfice d'une mesure PET.

La RDM collabore également avec le Centre de Formation professionnelle et sociale (CFPS) du Château de Seedorf. 5 stagiaires ont ainsi pu effectuer un stage dans le domaine de l'intendance.

6. Les animations

A partir du mois d'octobre 2018, plusieurs animations ont été organisées de façon hebdomadaire avec les locataires avec, à chaque fois, un thème différent qui était proposé. Il y a eu par exemple des confections de gâteaux, pâtisseries, ou de produits en lien avec les fêtes (bénichon, St-Nicolas, Noël). Une fois par mois des projections de films ont été organisées dans la salle de musique. Le samedi 1^{er} décembre,

St Nicolas a rendu visite aux locataires dans la salle du restaurant et a distribué à chacun un cadeau apprécié.

Les propositions d'animations sont suivies par un nombre de locataires qui peut varier de 10 à 20 personnes. Constatant une légère baisse de la participation, la responsable administrative qui, en l'occurrence s'occupe des animations, a effectué un petit sondage afin de réajuster son concept d'animation. Il en est ressorti que la cadence d'une à deux fois par mois pour une activité ou une animation conviendrait mieux aux locataires.

7. Les veilles de nuit

Durant l'année 2019, le service de veille de nuit a été assuré de manière continue par des étudiants et étudiantes qui pratiquent cette veille passive sur la base de directives qui leur sont données par la responsable de la Résidence.

Dès l'ouverture de la RDM il a été convenu que le veilleur ou la veilleuse, ne doit intervenir que sur une demande particulière d'une personne qui le ou la sollicite suite à une situation de malaise ou d'angoisse momentanés. C'est un relais entre les personnes locataires des appartements de la Résidence et le référent de la famille (un membre proche de la famille). En cas de situation d'urgence ou si une intervention médicale est nécessaire, il est fait appel à une ambulance en accord avec le référent de la personne.

Parmi les veilleurs, en 2019 deux personnes étaient en formation dans les soins et il y a eu la nécessité de reclarifier le concept de veilleur à la RDM, car ces deux personnes ont eu de plus en plus tendance à utiliser leur savoir médical pour discuter de la pertinence de maintenir ou non certaines personnes à la Résidence, surtout si ces dernières avaient des problèmes durant la nuit.

Il a fallu également préciser les limites de l'intervention, car plusieurs locataires devenaient de plus en plus demandeuses, pour avoir un thé par exemple, et pour avoir la présence du veilleur ou de la veilleuse avant de s'endormir.

Selon les rapports de veille qui ont été établis durant l'année 2019, la direction constate, comme en 2018, que ce service est apprécié et indispensable, même si le nombre d'interventions a fortement diminué.

8. En conclusion

Tant du point de vue de son fonctionnement, de l'état de satisfaction des locataires que du point de vue financier, l'année 2019 a été une excellente année.

Certes, certains ou certaines locataires ont des revendications à formuler. Celles-ci doivent bien évidemment être prises en compte, mais également relativisées. On constate que le vieillissement et l'état psychique de certains locataires font qu'il est quasiment impossible de leur donner pleine satisfaction. Plusieurs exemples montrent que, malgré tout ce qui a été entrepris, l'insatisfaction demeure malgré tout. Ces situations restent des exceptions et la grande majorité des locataires est reconnaissante de la qualité des prestations qui leur sont offertes.

Durant cette troisième année d'activité, au vu taux d'occupation maximal et de la grande liste d'attente,

Le comité et la direction de la Résidence du Marché peuvent affirmer que cette structure correspond plus que jamais aux besoins des seniors qui recherchent un lieu de vie adapté à leur situation. Cette structure est particulièrement bien adaptée aux personnes qui ne souhaitent pas encore, ou qui n'entrent pas dans les critères qui leur permettraient d'entrer en EMS.

En outre, les mesures touchant à la formation, à savoir la formation professionnelle pour les jeunes filles ou jeunes hommes bénéficiant d'une rente AI et celles qui permettent à des personnes fragiles qui doivent suivre des mesures de réinsertion professionnelle sont devenues d'actualité et elles rencontrent une pleine adhésion des services concernés de placement.

Avant de clore ce rapport, nous tenons à remercier tout particulièrement le comité et en particulier son président, les deux responsables de la gestion de la Résidence du Marché ainsi que tout le personnel pour son engagement sans faille au quotidien et pour les qualités humaines qu'il démontre vis-à-vis des locataires présents dans la Résidence.

Nous tenons à remercier également la Ville de Bulle pour son soutien actif dans tout ce qui touche à l'amélioration des conditions de vie dans l'immeuble de Sainte-Croix et pour le magnifique jardin, public certes, mais particulièrement bien utilisé et apprécié de nos locataires.

Les soins à domicile sont très présents dans la RDM et il faut relever la belle complémentarité avec nos prestations, ce qui participe pleinement au confort de vie que la RDM peut offrir à ses locataires. Nous leur adressons un chaleureux merci.

Nous remercions également les représentants des différents offices de placement avec lesquels nous entretenons d'excellents rapports dans la gestion des contrats de placement. Enfin, les membres du personnel du service des prestations complémentaires de la caisse de compensation AVS cantonale sont également remerciés pour leur diligence dans le traitement des dossiers qui leur sont soumis par nos locataires.

Au terme de ce rapport, nous pouvons assurer tous nos locataires actuels et futurs que la direction mettra tout en œuvre pour que ce lieu de vie continue d'être un espace convivial où les personnes qui y séjournent retrouvent une grande famille dans laquelle il est important que tous ses membres puissent bénéficier de la solidarité et de l'humanisme du personnel afin de pouvoir ajouter de la vie aux années qui seront passées dans la Résidence.

Bulle, en mai 2020.

Résidence du Marché



Jean-Paul Moulin

Président du bureau opérationnel