

Résidence du Marché Bulle

Rapport d'activité 2018

*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 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



Un salon d'étage pour les petits déjeuners

1. Introduction

Durant cette deuxième année d'activité, les responsables de la Résidence du marché ont pu finaliser la mise en place du concept de prise en charge des locataires qui ont élu leur domicile dans notre structure constituée d'appartements adaptés pour les personnes âgées en adéquation avec le concept cantonal Séniors+.

Le taux d'occupation des appartements ayant fortement augmenté durant l'année, il était en dessous de 80% à la fin de l'année 2017, le fonctionnement de notre structure s'est adapté à l'augmentation d'activité qui s'en est suivie. Les ressources en personnel ont dû être augmentées au fur et à mesure des arrivées des nouveaux locataires. A la fin de l'année 2018 les 27 appartements sont tous occupés et les visites avec de nouvelles personnes intéressées se poursuivent.

L'évolution du nombre de personnes occupées dans la Résidence ainsi que le taux d'occupation des appartements figurent en détail dans les différents points de ce rapport.

2. Le personnel

Situation du personnel fixe	<u>Janvier 2018</u>	<u>Décembre 2018</u>
Intendance, y c. blanchisserie	350%	330%
Cuisine	200%	240%
Administration	<u>40%</u>	<u>90%</u>
Total pour l'ensemble du personnel	590%	660%
Nombre de personnes	8	9

3. Le fonctionnement des secteurs de prise en charge

L'intendance : L'activité de ce secteur a dû être renforcée par de nouvelles forces de travail au fur et à mesure que le taux d'occupation progressait. A la fin de l'année il y avait 5 personnes qualifiées qui étaient en charge des activités liées aux locataires, au service du restaurant, au nettoyage des appartements ainsi que pour le service du linge et de la blanchisserie. Le renforcement du secteur intendance n'apparaît pas dans le tableau ci-dessus, car il y a eu un rééquilibrage des pourcentages de la responsable de la RDM. Le 40% de son activité a été reporté sur le poste « administration », ce qui est plus conforme à la réalité de son travail.

De plus, la RdM a pu bénéficier de l'aide de plusieurs personnes placées en formation ou réadaptation par les offices AI et les ORP. Pour des questions de sécurité, elle assure que, chaque jour, tous les locataires aient au minimum un contact avec une des personnes de l'intendance. Si un locataire n'est pas présent lors du repas principal, un membre de l'intendance effectue une visite à l'appartement de la personne concernée pour s'informer sur le motif de son absence.

La cuisine : Le secteur de la cuisine a également dû être renforcé par du personnel supplémentaire. Une cuisinière qualifiée y est active ainsi qu'un apprenti et une aide auxiliaire. Durant l'année 2018, selon les avis et les commentaires reçus de la part des locataires, la qualité des menus servis et leur variété donnent entière satisfaction. D'autre part, durant toute l'année 2018, 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. Il y a une fréquentation régulière de 10 à 15 personnes chaque jour, y compris le dimanche, en plus des 30 locataires présents.

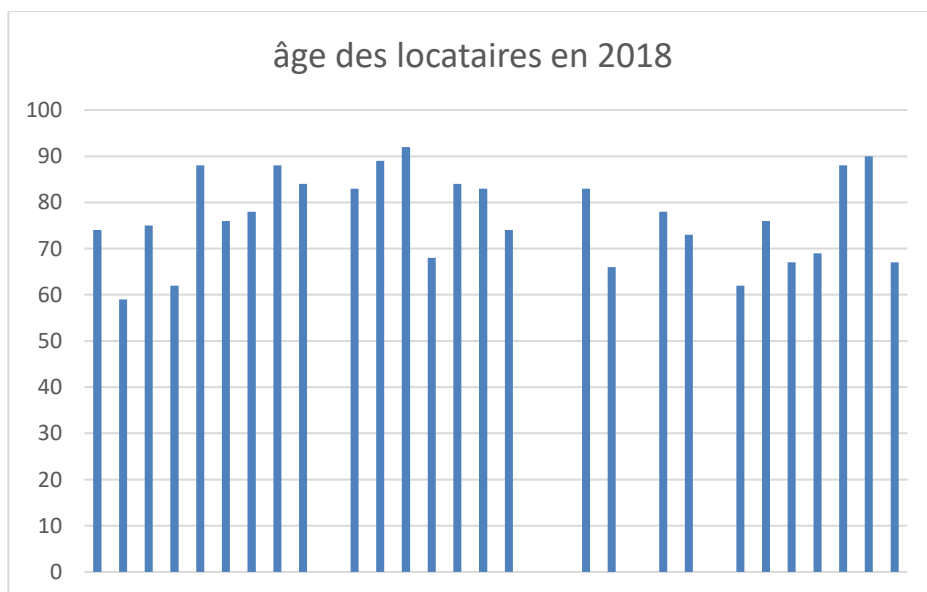
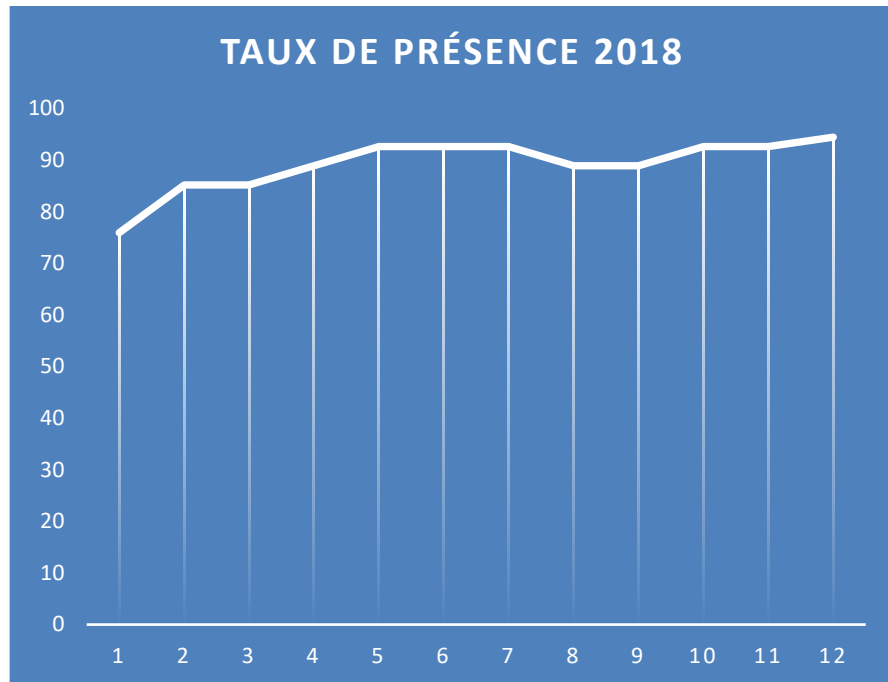
En outre, la RdM continue d'accueillir trois fois par semaine environ 40 enfants et accompagnants pour le repas de midi qui proviennent de l'accueil extra-scolaire de la Ville de Bulle. Ces personnes prennent leur repas dans la salle de musique.

Une phase de consolidation. Cette année 2018 a permis de consolider et de peaufiner le fonctionnement des différents services de la Résidence grâce aux compétences et à un engagement très professionnel des responsables, des employés formés pour ce type d'activité ainsi que grâce à la présence de plusieurs aides extérieures fournies par les OAI et le ORP. La souplesse du personnel qui accepte de donner des appuis momentanés dans un autre secteur dans la mesure des nécessités des différents services a été grandement appréciée. Cette complémentarité se vérifie entre les collaborateurs des secteurs de l'intendance, de la cuisine et de la blanchisserie, ce qui permet d'assurer une qualité appréciée par les locataires qui en sont les premiers bénéficiaires.

Etant donné l'âge et la situation personnelle des 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.

4. Les locataires

Durant l'année 2018, le taux d'occupation des 27 appartements s'est nettement amélioré. Sur l'ensemble de l'année, le taux de présence se situe entre 80 et 85%. L'abaissement du montant forfaitaire du tarif des prestations hôtelières à partir du 1^{er} mai 2017, qui a été réduit de CHF 2'200.00.- à CHF 1'500.00.- mensuellement, a grandement contribué à cette évolution à partir de l'automne 2017 et dès le début de l'année 2018. Grâce à ce tarif, 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 2018, les 2/3 des personnes présentes sont au bénéfice de rentes octroyées par les PC.



La moyenne d'âge est de 78 ans

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

A partir du 1^{er} janvier 2019, le prix de pension sera augmenté de CHF 150.00.- par mois. Il passera d'un forfait de CHF 1'500.- à CHF 1'650.-. Le comité a dû se résoudre à procéder à cette augmentation 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, le forfait de CHF 1'650.- 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, le prix mensuel moyen par locataire est 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.

5. Les mesures de réinsertion professionnelle par les OAI et les ORP.

Durant l'année 2018, les propositions de placement, à la fois par les OAI et par les ORP, ont été plus régulières et plus nombreuses. Les expériences réalisées en 2017, pour les quelques unités qui ont été attribuées à la RdM, ont permis de démontrer aux organismes de placement que la Résidence du Marché offrait de très bonnes opportunités de complément de formation pour les personnes confiées par les OAI et de sérieuses chances de réinsertion professionnelle pour les personnes au chômage envoyées par les ORP.

Le concept particulier de la RDM dont la mission vise à associer le monde des personnes âgées et des personnes fragilisées permet de favoriser une réinsertion harmonieuse dans le monde du travail.

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 pu être atteint en cours d'année 2018 et ainsi, au 31 décembre, 3 mesures en provenance de l'OAI Fribourg et 1 en provenance de l'OAI Vaud sont en cours. Une cinquième est annoncée pour le début de l'année 2019.

L'effectif minimal souhaité est ainsi atteint. On peut supposer que cette évolution favorable des demandes est en partie liée à l'information qui a été donnée aux responsables de l'OAI Fribourg le 8 juin 2017, et à une vingtaine de conseillers/ères en réadaptation du même OAI le 11 octobre de la même année. Le constat était d'ailleurs unanime pour reconnaître la pertinence de la structure pour l'accomplissement de telles prestations et le résultat extrêmement positif des premières mesures n'a fait que le confirmer.

Si les demandes actuelles correspondent à l'attente minimale d'un point de vue financier, elles sont insuffisantes du point de vue des ressources apportées au personnel de l'intendance. C'est la raison qui a amené la RdM à approcher l'ORP pour une collaboration. Celle-ci s'avère très fructueuse et on compte, à fin 2018, trois mesures de l'ORP en cours.

La RdM collabore également avec le Centre de Formation professionnelle et sociale (CFPS) du Château de Seedorf. Ainsi une apprentie en intendance du CFPS a accompli un semestre de sa dernière année de formation à la RDM.

5 stagiaires de Seedorf ont également pu effectuer un stage dans le domaine de l'Intendance.

6. Les animations

A partir du mois d'octobre, plusieurs animations ont été organisées de manière régulière 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 toujours suivies par un nombre de locataires qui peut varier de 10 à 20 personnes.

7. Les veilles de nuit

Durant l'année 2018, 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. Comme cela a été fait depuis le début, le veilleur ou la veilleuse n'intervient que sur une demande particulière d'une personne qui sollicite 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 ou un curateur). 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.

Selon les rapports de veille qui ont été établis durant l'année 2018, la direction constate que ce service est apprécié et indispensable. Chaque semaine, plusieurs visites et interventions ont été signalées et elles ont permis de gérer avec satisfaction toutes les demandes des locataires qui leur sont parvenues.

8. En conclusion

L'année 2018 a permis aux responsables de la Résidence de finaliser la mise en place du concept de gestion d'appartements pour séniors qui recherchaient un lieu de vie adapté à leur situation (petits problèmes de santé et diminution de leur autonomie) ne leur permettant plus de vivre seuls dans leur logement individuel. Pour rappel le concept développé dans le bâtiment Sainte-Croix propose la location d'appartements adaptés et la prise en charge de tous les services hôteliers liés à la personne.

Durant cette deuxième année d'activité, qui a vu le taux d'occupation se situer entre 80% en début d'année et à 100% en fin d'année, le comité et la direction de la Résidence du Marché peuvent affirmer que cette structure correspond parfaitement aux besoins des séniors 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.

De plus, les recommandations et les orientations figurant dans le **Concept Senior+** émanant du Département de la santé et des affaires sociales (février 2014), servent également de fil conducteur pour compléter la mise en place de la mission et du concept toujours en évolution de la structure de la RdM. Aussi, les principes qui tendent à ce que *les séniors puissent évoluer dans un environnement qui favorise leur autonomie et respecte leur dignité*, et, d'autre part, que *les échanges intergénérationnels soient pris en compte et si possible développés*, sont pour le comité et les responsables une préoccupation constante.

Avant de clore ce rapport, le comité tient à remercier tout particulièrement les responsables de la gestion de la Résidence du Marché ainsi que tout le personnel pour leur engagement sans faille au quotidien et pour les qualités humaines qu'elles démontrent vis-à-vis des locataires présents dans la Résidence. Il remercie 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. 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.

En conclusion, nous pouvons assurer tous nos locataires actuels et futurs que le comité 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 février 2019

Résidence du Marché

Robert Clément
Président

Jean-Paul Moulin
Directeur