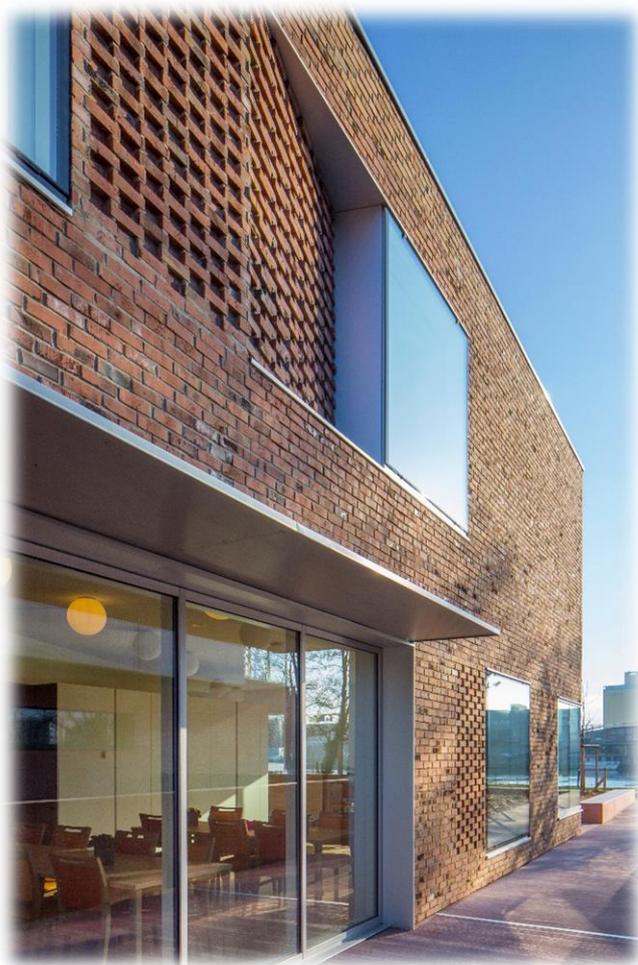


## Projet d'établissement

« Chez soi, Ensemble, en toute Sérénité »



# SOMMAIRE

## Fiche d'identité de l'Etablissement

P.05

## 1- La Dunette : « Maison d'Accueil et de Résidence pour les seniors non dépendants »

P.06

- A- Un projet de vie sociale pensé pour les usagers
- B- Un concept architectural fonctionnel, sécurisé et chaleureux
- C- Un projet autorisé à fonctionner par le Conseil Départemental du Haut-Rhin
- D- Un cadre juridique précis, des normes de sécurité à respecter
- E- Un label de la Mutualité Sociale Agricole, issu d'une expertise de plus de 30 ans

## 2- La genèse du projet, réponse locale en faveur des habitants vieillissants

P.07

- A- Les étapes du montage du projet
- B- « La Dunette », un nom soigneusement choisi
- C- La situation géographique de « La Dunette », un ancrage local fort ouvert sur l'extérieur
- D- Des moyens d'accès variés
- E- Le projet d'action sociale du CCAS de Huningue
- F- La méthodologie de rédaction du Projet d'établissement

## 3- La typologie du public accueilli

P.09

- A- Les critères d'admission
- B- Le suivi de l'évolution des fragilités
- C- Les résidents vont évoluer, « La Dunette » s'y adaptera

## 4- L'offre de services de « La Dunette »

P.10

- A- Des logements adaptés aux seniors favorisant l'autonomie
- B- Un logement dédié à l'hébergement temporaire
- C- Des espaces de vie partagés favorisant le lien social
- D- Une équipe de professionnels d'accompagnement
- E- Des repas confectionnés quotidiennement sur place
- F- Des animations ludiques régulières, des actions de prévention permettant la préservation de l'autonomie
- G- Une sécurité assurée 24h/24 par le biais de la téléassistance
- H- Un accompagnement à la vie quotidienne
- I- Un accès collectif à internet et à Skype
- J- Une prestation dédiée aux seniors isolés de la Ville de Huningue : « Je déjeune à La Dunette »
- K- Une offre de services qui se veut évolutive

## 5- Le projet d'animation de « La Dunette »

P.13

- A- Une offre d'animation variée en lien avec la vie quotidienne, les loisirs et le bien-être
- B- Des actions de prévention déployées dans le cadre du CPOM « Résidence Autonomie » avec la Collectivité Européenne d'Alsace
- C- Des partenariats favorisant l'ouverture et le bien-vivre ensemble
  - a- Avec le CCAS de Huningue
  - b- Avec l'association Regain pour des activités partagées avec les seniors du bassin du vie
  - c- Avec des structures d'accueil de jeunes enfants ou d'adolescents pour susciter les échanges entre les générations
  - d- Avec le Triangle et ses composantes pour des activités culturelles et artistiques
  - e- Avec la bibliothèque municipale
  - f- Avec les MARPA du Haut-Rhin
- D- Modalités de préparation des animations proposées
- E- Méthodes déployées pour favoriser la dynamique de groupe et la participation individuelle
- F- L'évaluation des actions menées

## 6- Les résidents, acteurs du projet social de « La Dunette » et de leur projet personnalisé

P.16

- A- Un quotidien partagé autour de moments de convivialité et de repas
- B- Des projets personnalisés reflétant les souhaits et ambitions des résidents
- C- Des possibilités d'expression multiples
  - a- Le Conseil de concertation des résidents
  - b- La Commission menus
  - c- La boîte à idées
  - d- L'enquête de satisfaction annuelle

## 7- L'association des familles et des partenaires dans le fonctionnement de « La Dunette »

P.17

- A- Les familles, maillon incontournable du bien-être des résidents à « La Dunette »
- B- Les partenaires, équipe pluridisciplinaire en appui du personnel de « La Dunette »
  - a- Les partenariats avec les médecins traitant, pharmacies, SSIAD et structures de services à la personne
  - b- Les producteurs et commerces de proximité
  - c- Les partenaires institutionnels

## 8- L'intervention de « La Dunette », en coordination avec les services extérieurs

P.19

- A- Les missions de « La Dunette »
- B- La procédure d'admission et de réorientation
- C- Le processus d'accueil
- D- L'accompagnement personnalisé
- E- L'incitation à la vie communautaire
- F- La démarche d'évaluation continue de la qualité des prestations délivrées
  - a- Une préoccupation au quotidien
  - b- L'obligation de procéder aux évaluations interne et externe

## 9- Les moyens humains de « La Dunette »

P.21

- A- Le rôle et les missions du CCAS de Huningue, gestionnaire
- B- Le rôle et les missions du personnel de « La Dunette »
  - a- La directrice
  - b- Les agents d'accompagnement
- C- L'organisation du travail
  - a- La journée de 7h à 21h
  - b- La nuit de 21h à 7h
- D- Les modalités de gestion des ressources humaines

## 10- Les moyens structurels et financiers de « La Dunette »

P.23

- A- Des locaux à l'usage des professionnels de « La Dunette »
- B- Une mutualisation des moyens de la Ville au profit du CCAS gestionnaire

## 11- La communication de « La Dunette »

P.23

- A- En interne, pour les résidents et leur famille
- B- En externe, pour les partenaires et les seniors du bassin de vie

## 12- La politique tarifaire de « La Dunette »

P.24

- A- La redevance locative
- B- Les charges mutualisées
- C- Les services optionnels

## 13- Les objectifs de « La Dunette » pour la période 2018-2022

P.25

- A- Objectifs stratégiques
- B- Objectifs opérationnels
- C- Plan d'action 2018-2022

## Fiche d'identité de l'Établissement

---

**Dénomination** : « La Dunette »

**Statut juridique** : Résidence Autonomie

**Label** : MARPA – Maison d'Accueil et de Résidence Pour l'Autonomie

**Adresse** : 41 rue du Maréchal Joffre, 68330 HUNINGUE

---

**Gestionnaire** : CCAS – Centre Communal d'Action Sociale, 2 rue de Saint-Louis, 68330 HUNINGUE

**Date d'ouverture** : 1<sup>er</sup> janvier 2018

---

**Numéro SIRET** : 26 680 111 700 026

**Numéro FINESS** : 680020674

**Code APE** : 8730A

**Convention APL** : CD68/2/27-6-2016/384 signée le 26 juin 2016

---

**Classement incendie** : N – L

---

**Nombre de places en logement permanent** : 19 T1bis et 2 T2 pour couple

**Nombre de place en logement temporaire** : 1

---

**Date d'autorisation d'ouverture** : 21/10/2013

**1<sup>ère</sup> évaluation interne** : 1<sup>er</sup> semestre 2019

**1<sup>ère</sup> évaluation externe** : 1<sup>er</sup> semestre 2021

---

**CPOM avec la Collectivité Européenne d'Alsace** : 12/09/2018

---

**Effectifs en équivalent temps plein** : 6

---

## 1- La Dunette : « Maison d'Accueil et de Résidence pour les seniors non dépendants »

### A- Un projet de vie sociale pensé pour les usagers

« La Dunette », plus qu'un habitat adapté aux seniors, se veut un lieu de vie chaleureux et convivial. Les résidents doivent se sentir en sécurité et encouragés dans la préservation de leur autonomie. Ils sont chez eux, dans une grande Maison partagée. Chaque espace a été étudié et pensé pour eux.

Le personnel d'accompagnement intervient dans le respect des aspirations des résidents, en développant l'écoute et en s'adaptant autant que faire se peut.

### B- Un concept architectural fonctionnel, sécurisé et chaleureux

« La Dunette » est un ensemble d'espaces privatifs et collectifs. Le tout forme un lieu de vie partagé adapté aux seniors.

Les logements sont positionnés de manière à préserver l'intimité tout en n'étant pas trop loin des espaces de vie partagés. La marche est ainsi incitée sans qu'elle ne devienne un frein au partage de moments de convivialité. Les mains courantes sécurisent la marche, élément rassurant en cas de déséquilibre ou de problématiques de mobilité.

Les 2 niveaux (rez-de-chaussée + 1<sup>er</sup> étage) sont reliés par un escalier disposant à mi-chemin d'un petit espace de repos et de discussions. Arrivés au 1<sup>er</sup> étage, les résidents gardent une vue sur le hall grâce à la dalle coupée.

Le jardin d'hiver ainsi que les petits salons sont des lieux intimistes où les résidents peuvent se retrouver mais également y recevoir leur famille, hors de leur logement.

Un espace multi-usages permet de bénéficier par exemple des services d'un coiffeur, d'une esthéticienne ou d'un podologue, sans devoir l'accueillir dans son logement.

### C- Un projet autorisé à fonctionner par le Conseil Départemental du Haut-Rhin

Le Conseil Départemental du Haut-Rhin a délivré le 18 octobre 2013 un arrêté d'autorisation pour la création de « La Dunette ». Après plusieurs années de modélisation et de construction du projet, le Conseil Départemental, après une visite de conformité, a délivré le 16 décembre 2017 un arrêté autorisant le fonctionnement.

« La Dunette » s'est intégrée dans les orientations stratégiques du Schéma départemental de l'Autonomie 2018-2022 en faveur des personnes âgées et handicapées.

### D- Un cadre juridique précis, des normes de sécurité à respecter

« La Dunette » se conforme à plusieurs obligations réglementaires issues de :

- la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- le code de l'action sociale et des familles
- le code de la construction et de l'habitation
- la loi d'adaptation de la société au vieillissement n°2015-1776 du 28 décembre 2015, relative aux résidences autonomie.

En plus de ces réglementations, « La Dunette » inscrit son action dans la lignée des recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS (Haute Autorité de Santé).

## **E- Un label de la Mutualité Sociale Agricole, issu d'une expertise de plus de 30 ans**

MARPA signifie « Maison d'Accueil et de Résidence pour l'Autonomie ».

A l'origine, c'est la MSA -Mutualité Sociale Agricole- qui a imaginé ces petites unités de vie, au milieu des années 1980. A l'époque, les personnes âgées habitant la campagne étaient contraintes de « s'exiler » à la ville pour trouver une maison de retraite. Or elles souhaitaient continuer à vivre dans leur environnement familial. C'est comme cela que sont nées les MARPA.

Toutes proposent à leur vingtaine de résidents un logement privatif ainsi que des espaces de vie collective. L'objectif est que chacun dispose d'un vrai « chez soi » tout en conservant - voire en enrichissant - ses activités et relations sociales antérieures. La directrice et l'équipe d'agents d'accompagnement coordonnent les services autour des personnes accueillies. La charte des MARPA régit les principes de vie partagés.

Aujourd'hui, les MARPA forment un réseau de près de 200 maisons, en fort développement. Il s'en crée environ 10 à 15 par an. Chaque projet de maison reçoit le soutien financier de la caisse locale de MSA et résulte d'un partenariat avec les collectivités territoriales. Une fois construite, elle est gérée au quotidien soit par une association loi 1901/1908 soit par un établissement public local (CCAS, CIAS). L'ensemble des MARPA est regroupé au sein de la Fédération nationale des MARPA.

[www.marpa.fr](http://www.marpa.fr)

## **2- La genèse du projet, réponse locale en faveur des habitants vieillissants**

### **A- Les étapes du montage du projet**

Après plusieurs années de développement de l'offre de services dans le domaine de la petite enfance et de la jeunesse, la Ville de Huningue à l'initiative du projet, avec son Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), a souhaité apporter une réponse en termes d'habitat et de services aux personnes âgées huninguaises. Le projet s'est vu pensé comme une réponse complémentaire dans le contexte local où l'offre médicalisée (EHPAD) était déjà très présente.

Une étude des besoins menée avec le concours de la Mutualité Sociale Agricole (MSA) d'Alsace, détenteur du label MARPA, a confirmé l'opportunité d'un tel projet. La définition du projet de vie sociale pensé pour et autour des futurs résidents, ainsi que les études de faisabilité et de capacité, ont conduit un cabinet d'architectes strasbourgeois à mettre en œuvre les composantes architecturales du projet, en collaboration avec les services de la Ville, maître d'ouvrage.

Afin de préparer l'ouverture dans toutes ses dimensions, le CCAS a bénéficié de l'expérience et de l'expertise du Groupe MSA Alsace, par un accompagnement sur mesure dans toutes les phases d'ingénierie du projet. « La Dunette » a ouvert ses portes le 2 janvier 2018 pour une capacité d'accueil de 24 résidents.

### **B- « La Dunette », un nom soigneusement choisi**

Située au bord du Rhin, « La Dunette » reflète l'histoire de la ville de Huningue... A l'époque de la marine à voile, une dunette est une superstructure à l'arrière d'un navire, s'étendant d'un bord à l'autre, complètement fermée, où étaient logés les invités de marque.

Le CCAS de Huningue a conçu un projet mettant à chaque étape de la réflexion l'accent sur les besoins et souhaits des personnes âgées. Tout a été réfléchi pour leur proposer un lieu de vie chaleureux et convivial, sécurisé, dédié à un quotidien respectueux de leurs choix et attentif à elles.

### **C- La situation géographique de « La Dunette », un ancrage local fort ouvert sur l'extérieur**

« La Dunette » se situe au cœur de la ville de Huningue, au bord du Rhin, proche du centre-ville et de ses commerces.

Le voisinage est intéressant en termes d'échanges et de lien social puisque la Nef de la petite enfance et le Carré des seniors entourent « La Dunette ».

A proximité se situent également le Parc des eaux vives, la Voie verte allant en Suisse au cœur de Bâle et la Passerelle sur le Rhin conduisant à Weil am Rhein en Allemagne, le Circuit Vauban, autant de lieux de promenade et de détente.

### **D- Des moyens d'accès variés**

« La Dunette » est desservie par le réseau de bus « Distribus », ligne 1 ou 3, arrêt « Parc des eaux vives ». Les résidents peuvent ainsi se rendre aisément à Bâle, Saint-Louis, Village-neuf, Hégenheim, Buschwiller, Allschwill, Hésingue, Rosenau, Blotzheim, Neuweg, Bartenheim et Kembs, voire dans les autres communes de l'Agglomération.

Pour des trajets sur mesure, les taxis et autres transports à la demande complètent l'offre routière.

Les résidents peuvent également profiter de cheminements piétons adaptés et de voies dédiées aux cycles, notamment le long de la promenade du Rhin et au Parc des Eaux Vives voisin.

### **E- Le projet d'action sociale du CCAS de Huningue**

Après plusieurs années davantage tournées vers des actions en faveur de l'enfance/jeunesse, le CCAS de Huningue avait souhaité développer son action en direction des seniors.

### **F- La méthodologie de rédaction du Projet d'établissement**

2 janvier 2018 : ouverture de « La Dunette ».

Le présent Projet d'établissement a été rédigé dans l'unique but de formaliser les volontés d'action du CCAS de Huningue en faveur des résidents et de donner un cadre de référence aux professionnels (salariés de « La Dunette », prestataires et partenaires) et aux usagers (résidents et leur famille).

Au départ, s'appuyant sur la recommandation de bonne pratique de l'ANESM « Elaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement », le Projet d'établissement de « La Dunette » a suivi le fil conducteur relatif au contenu mais s'est écarté des modalités pratiques de construction, la période d'ouverture ne s'y prêtant pas. En effet, le Projet d'établissement est un document collaboratif, co-construit avec l'ensemble des acteurs gravitant autour de l'établissement et de ses résidents.

Comme il est établi pour 5 ans, le CCAS de Huningue en lien avec le personnel de « La Dunette », s'engage à l'actualiser à mi-parcours dans le cadre d'une démarche participative.

2020 a été une année particulière, quasi exclusivement consacrée à la gestion de la crise sanitaire de la Covid 19. 3 ans viennent de s'écouler depuis l'ouverture, le Projet de l'Etablissement se doit de s'actualiser sans relâche, pour traduire le plus justement possible les réalités du terrain qui doivent néanmoins rester fidèles aux orientations fondamentales. Le document a été revu dans un premier temps par l'équipe de direction, puis avec le Conseil de concertation (réunion du 11 février 2021) et approuvé par le Conseil d'Administration du CCAS gestionnaire le 10 mars 2021.

### 3- La typologie du public accueilli

#### A- Les critères d'admission

« La Dunette » a vocation à accueillir des seniors retraités, autonomes (GIR 6 et 5, voire 4), de plus de 60 ans, vivant seuls ou en couple, en priorité -par choix politique- originaires de Huningue.

A titre exceptionnel, et après information et avis favorable de l'autorité compétente, l'établissement pourrait accueillir des personnes de moins de 60 ans, fragilisées ou présentant un handicap léger.

« La Dunette » est habilitée à accueillir simultanément un nombre de résidents équivalent à 10 % de sa capacité d'accueil en GIR 1 ou 2, dans la limite de 15% de sa capacité d'accueil en GIR 1, 2 ou 3. Afin de respecter ce double seuil, le GIR de chaque résident sera ré-évalué annuellement par la directrice.

Une attention particulière est également portée au sentiment d'isolement, qu'il soit géographique ou lié au délitement du lien social.

#### B- Le suivi de l'évolution des fragilités

Après quelques mois passés à « La Dunette », un projet personnalisé est construit avec le résident, annexe du contrat de séjour. Par le biais d'évaluations semestrielles des actions menées et de l'évolution des besoins/souhaits, « La Dunette » peut proposer des ajustements.

A l'issue des animations proposées, le personnel s'attache à recueillir le degré de satisfaction de chaque résident pour lui permettre de mesurer l'adéquation et l'atteinte des objectifs individuels et collectifs. Toute fragilité rencontrée peut ainsi être remontée à la directrice dans le cadre de l'accompagnement individuel et collectif des résidents.

Enfin, le personnel doit porter un regard bienveillant tout au long de son service, en restant attentif à tout fait ou mot révélateur d'une problématique, élément qui sera consigné dans le cahier de transmission.

La directrice et le personnel de « La Dunette » resteront en outre en veille sur l'évolution sociétale des personnes âgées, mais aussi sur les nouvelles offres de services et d'équipements.

#### C- Les résidents vont évoluer, « La Dunette » s'y adaptera

Les personnes âgées intégrant « La Dunette » connaîtront pour la plupart une évolution de leurs fragilités, de leur autonomie, voire de leur santé. « La Dunette » adaptera son accompagnement personnalisé et son projet de vie sociale en conséquence, dans la limite de ses missions et possibilités.

Au cas par cas, un protocole personnalisé d'accompagnement à l'autonomie pourra être mis en place, co-construit et co-signé entre les différents acteurs gravitant autour du résident concerné : famille, aides à domicile, infirmiers, gestionnaire de « La Dunette »... Le protocole définira le rôle, les responsabilités et les engagements de chacun.

Le vieillissement apportera son lot de craintes et de perceptions négatives, le personnel de « La Dunette » mettra tout en œuvre pour apporter positivisme et dynamisme, pour que les petits plaisirs et moments de joie égayent le quotidien.

Les rapports entre les résidents ainsi qu'entre chaque résident et ses proches étant à géométrie variable, « La Dunette » veillera à ce que chaque résident se sente bien, en gardant une place d'incitateur et de médiateur, tout en restant vigilante à ne pas outre-passer ses missions.

Les moyens financiers des retraités vont également évoluer, « La Dunette » y sera attentive pour anticiper un maximum avec le résident, voire sa famille, les moyens à mettre en œuvre. Pour les candidats à l'admission, les différentes aides financières envisageables lui seront présentées et un accompagnement à la constitution des dossiers pourra lui être proposé par le CCAS gestionnaire.

#### 4- L'offre de services de « La Dunette »

Le décret n°2016-696 du 27 mai 2016 relatif aux résidences autonomie liste les prestations minimales que « La Dunette » doit délivrer :

- Prestation d'administration générale (dont état des lieux d'entrée et de sortie)
- Mise à disposition d'un logement et de locaux collectifs (+ entretien pour les locaux collectifs)
- Offre d'actions collectives et individuelles de prévention de la perte d'autonomie
- Accès à un service de restauration par tous moyens
- Accès à un service de blanchisserie par tous moyens
- Accès aux moyens de communication, y compris internet, dans tout ou partie de l'établissement
- Accès à un dispositif de sécurité 24h/24 apportant aux résidents une assistance par tous moyens permettant de se signaler
- Prestations d'animation de la vie sociale (internes et externes)

#### A- Des logements adaptés aux seniors favorisant l'autonomie

Les logements offrent des prestations adaptées à l'avancée en âge (kitchenette adaptée aux fauteuils roulants, barres d'appui, WC surélevé, douche de plain-pied). Chaque logement dispose d'un vidéophone permettant « de filtrer » les personnes qu'elle souhaite recevoir ou non dans son logement, ainsi que les raccordements nécessaires pour une machine à laver, la télévision, le téléphone et internet.

Les logements T1bis situés au rez-de-chaussée seront prioritairement attribués aux personnes à mobilité réduite en fauteuil.

#### B- Un logement dédié à l'hébergement temporaire

« La Dunette » propose un logement d'hébergement temporaire, pensé comme une prestation « hôtelière » qui comprend l'occupation du logement et son entretien, le linge de maison et son entretien, la téléassistance ainsi que les 3 repas par jour.

Ce logement est dédié à l'accueil de personnes souhaitant, par exemple :

- faire un essai avant l'entrée éventuelle dans un logement permanent, soit à la demande de la personne, soit à la demande du gestionnaire afin qu'il puisse notamment confirmer l'adéquation des besoins d'accompagnement aux capacités et limites de mission de « La Dunette »,
- se rassurer après un retour d'hospitalisation avant de réintégrer son domicile,
- être en sécurité et entouré en l'absence de la famille (vacances...)
- passer la période hivernale (neige, verglas) / estivale (canicule) moins isolé

#### C- Des espaces de vie partagés favorisant le lien social

Les espaces partagés incitent le lien social, soit en petit groupe, soit avec l'ensemble des résidents. Ces lieux encouragent les discussions, les activités ludiques et les moments de repos : hall d'accueil, petits salons, tables de jeux...

Les espaces extérieurs favorisent le vivre ensemble, notamment par leurs interfaces avec le Carré des seniors, la Nef de la petite enfance et la promenade le long du Rhin : terrasse au bord du Rhin, bancs autour de la fontaine près de la cour du multi-accueil voisin, piste de pétanque entre les deux bâtiments destinés au public senior...

## **D- Une équipe de professionnels d'accompagnement**

« La Dunette » se compose d'une équipe pluridisciplinaire. La directrice et les agents d'accompagnement formés en cuisine, animation et entretien des locaux, sont en capacité d'intervenir auprès du public senior en adoptant un positionnement adéquat.

Chaque membre de l'équipe est référent d'une thématique, en fonction de ses compétences et de ses affinités avec la matière. Aussi, « La Dunette » a notamment un référent technique pour être l'appui de l'équipe en l'absence de la directrice, un référent cuisine, un référent animation, un référent des projets personnalisés et un référent hygiène et fragilités.

## **E- Des repas confectionnés quotidiennement sur place**

Chaque jour, « La Dunette » propose des menus variés et équilibrés, tous confectionnés sur place par le personnel. Les produits frais et de saison sont privilégiés. Les propositions combinent cuisine traditionnelle et découvertes culinaires.

Les résidents peuvent chaque matin aider aux préparations culinaires (pluches, coupe des fruits et légumes, confection de tartes...) ou au dressage des tables pour le déjeuner.

Un moment dédié à la programmation des menus est prévu chaque lundi après-midi, la thématique peut également faire l'objet d'un point à l'ordre du jour du Conseil de concertation et plus simplement, les résidents peuvent à tout moment faire part de leurs envies, suggestions de recette ou remarques.

## **F- Des animations ludiques régulières, des actions de prévention permettant la préservation de l'autonomie**

Afin de faire vivre « La Dunette » et d'accompagner les résidents dans la préservation de leur autonomie, des animations variées sont proposées, par le personnel ou par le biais de partenariats.

Véritables acteurs de « La Dunette », les résidents prennent part au quotidien de la Maison en fonction de leurs envies et de leurs possibilités.

Aussi, outre les activités culinaires citées ci-dessus, les résidents peuvent également aider à l'arrosage des plantes, à l'entretien du potager, aux bons soins prodigués à « Flocon » le lapin-mascotte de la Résidence ou à l'entretien des parties communes.

Faisant suite aux affinités des résidents pour l'activité physique permettant de se sentir bien dans leur corps, des pédaliers et des vélos d'appartement ont été acquis en 2020. Ils sont à disposition des résidents et des kinésithérapeutes intervenant à « La Dunette » dans les espaces communs du rez-de-chaussée.

## **G- Une sécurité assurée 24h/24 par le biais de la téléassistance**

Afin de garantir la sécurité des résidents, « La Dunette » est dotée d'un système de téléassistance aux personnes relié au personnel, de jour comme de nuit.

La nuit, de 21h à 7h, le personnel est soit sur site, soit d'astreinte prêt à intervenir.

En cas de besoin, le résident appuie sur son médaillon afin de donner l'alerte lorsqu'il se situe dans l'enceinte de « La Dunette ». Le personnel est immédiatement prévenu afin de pouvoir intervenir dans les meilleurs délais.

En cas de nécessité, les secours adéquats seront prévenus afin de prendre le relais. Le personnel restera alors près du résident afin de le rassurer.

La sécurité incendie a été renforcée courant de l'année 2020, passant de détecteurs de fumée « classiques » dans les logements, à des détecteurs de fumées connectés à la téléassistance reliée au personnel. Des détecteurs connectés ont également été ajoutés dans les espaces communs. Ce nouveau dispositif vise à pouvoir intervenir plus rapidement en cas d'accident domestique.

## **H- Un accompagnement à la vie quotidienne**

Le personnel s'attache à être à l'écoute des résidents. Une aide ponctuelle à la marche peut être proposée, ainsi qu'une aide dans les démarches administratives, avec l'appui du CCAS pour les démarches à caractère social.

Afin de faciliter l'adéquation du fonctionnement de « La Dunette » avec les intervenants extérieurs, la directrice assure le lien afin de coordonner l'ensemble.

Un tableau d'affichage à l'entrée de la salle de restauration permet aux résidents d'avoir toutes les informations nécessaires sur la vie de « La Dunette » : menus de la semaine, animations planifiées, sorties programmées, messages de prévention, membres du Comité Qualité, membres du Conseil de concertation et dates prévisionnelles des réunions...

Un porte-flyers est placé en face du bureau de la directrice afin de mettre à disposition des usagers des informations locales sur les services à la personne, le pressing, les pharmacies, les professionnels de santé, les commerces de proximité... La directrice se tient à la disposition des résidents et de leur famille pour toute information complémentaire.

## **I- Un accès collectif à internet et à Skype**

Afin que chaque résident puisse gratuitement avoir accès à internet, une borne WIFI a été mise en place dans la bibliothèque du rez-de-chaussée. Chaque résident peut bénéficier d'un code d'accès temporaire en fonction de ses besoins : 4h, 24h ou 7j. Il peut renouveler sa demande sans limitation.

La Dunette peut, pour un court moment, mettre à disposition d'un résident n'ayant pas d'ordinateur un pc portable, notamment pour des démarches administratives ou utilitaires : déclaration d'impôts, connexion à son compte Ameli, commande de courses à un drive, envoi d'un mail...

Par ailleurs, forte de l'expérience concluante lors des confinements successifs liés à la Covid 19, « La Dunette » propose, sur rendez-vous, des échanges virtuels via Skype entre le résident et ses proches. Ces échanges peuvent se dérouler sur la tablette dédiée de « La Dunette » ou sur le matériel informatique du résident, avec l'appui logistique des agents de la Résidence.

## **J- Une prestation dédiée aux seniors isolés de la Ville de Huningue : « Je déjeune à La Dunette »**

Force est de constater que les seniors vivant seul à domicile n'ont pas toujours d'appétit et perdent souvent l'habitude ou l'envie ou l'intérêt de cuisiner. Le portage de repas peut régler l'aspect logistique, mais la personne âgée reste résolument seule devant son assiette lors des repas.

Aussi, dans l'objectif de préservation du lien social, de rupture de l'isolement à domicile et de plaisir alimentaire ; « La Dunette » a intégré à son projet 5 places/jour pour les seniors isolés de Huningue pour partager le repas de midi avec les résidents, dans la limite de 35 couverts par jour.

Chaque personne intéressée, après étude de sa situation et signature d'un contrat de prestation, pourra s'inscrire mensuellement à un nombre de repas par semaine, en fonction de son projet.

#### **K- Une offre de services qui se veut évolutive**

Afin d'anticiper et de répondre autant que faire se peut aux besoins et souhaits des résidents, le Conseil de concertation des résidents sera consulté pour étudier les opportunités d'évolution de l'offre de services de « La Dunette ». Les enquêtes de satisfaction annuelles ainsi que la boîte à idées viennent également en appui.

Les projets personnalisés de chaque résident serviront de canevas pour ajuster les prestations, notamment en fonction des besoins, de l'âge, des capacités physiques et psychiques, des fragilités, de l'autonomie et de la santé des résidents.

Enfin, les évolutions réglementaires et politiques du CCAS / de la Ville de Huningue, impacteront également ce qui est proposé aux résidents.

### **5- Le projet d'animation de « La Dunette »**

#### **A- Une offre d'animation variée en lien avec la vie quotidienne, les loisirs et le bien-être**

Les animations et sorties mises en place par « La Dunette » sont proposées et jamais imposées. Elles pourront fortement être incitées dans le cadre de certains projets personnalisés.

L'autonomie et les possibilités de chacun seront prises en compte afin de ne pas mettre en difficulté les résidents. Autour du lien social qui sera développé, des solidarités pourront émerger.

Si chacun bénéficie d'un logement privatif, « son chez soi », tous partagent une Maison commune, leur « chez eux ». Dans ce cadre, les résidents sont invités à participer à cette vie collective : cuisine participative, entretien du potager collectif, décoration de « La Dunette »...

Il pourra être mis en place certains mois une thématique, base de l'ensemble des activités. Les thématiques s'orientent vers la découverte (artistique, culturelle, culinaire, géographique...), les fêtes (Halloween, Pâques, Noël...) ou des événements sportifs (Jeux olympiques, Coupe du monde de football, Roland Garros...).

Des activités variées sont proposées aux résidents avec une programmation arrêtée avec eux afin que chacun puisse y trouver son compte : Revue de presse pour suivre l'actualité, ateliers bien-être pour favoriser l'estime de soi, ateliers nutrition pour se faire plaisir tout en répondant à ses besoins nutritionnels, activités mémoire et équilibre pour préserver son autonomie, bricolage-chorale-jeux de société pour s'amuser et partager des moments de convivialité...

Les 3 premières années de fonctionnement ont permis de se rendre compte qu'il n'est pas forcément opportun de continuellement vouloir proposer des choses avec une forte incitation à la participation. Les résidents apprécient également qu'on respecte leur rythme et souhait « de ne rien faire de spécial ». Aussi, les activités proposées chaque après-midi peuvent rester maintenues avec la participation d'un seul résident volontaire.

A la belle saison, les résidents investissent les espaces communs en fin de journée, notamment la terrasse côté Rhin, pour bavarder. L'agent de service peut alors se joindre à eux pour tout simplement échanger sur l'actualité ou évoquer les souvenirs des uns et des autres.

Les activités culinaires, les décorations thématiques de la Résidence et les activités autour de la musique et du chant restent celles les plus appréciées par les résidents.

Des groupes se forment également quasi-quotidiennement autour de jeux de société.

## **B- Des actions de prévention déployées dans le cadre du CPOM « Résidence Autonomie » avec la Collectivité Européenne d'Alsace**

Dans le cadre des « résidences autonomie », le Conseil Départemental du Haut-Rhin signe avec « La Dunette » un CPOM -Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens- afin de favoriser les actions de prévention liées à la perte d'autonomie.

A cette fin, « La Dunette » bénéficie d'une dotation annuelle du Conseil Départemental, en contrepartie d'engagements de mise en œuvre d'actions de prévention à destination de ses résidents.

« La Dunette » doit rendre compte annuellement de ses actions auprès du Conseil Départemental, justifiant ainsi de la consommation de l'enveloppe budgétaire dédiée.

Pour la période 2018 – 2022, « La Dunette » retient 3 thématiques pour le développement d'actions de prévention : « la nutrition par le plaisir du bien manger et la découverte », « l'activité physique autour de la confiance et de l'amplitude des mouvements », « la mémoire pour des souvenirs qui s'agitent ».

Deux actions recueillent particulièrement les faveurs des résidents depuis 2019, la gym sur chaise animée par l'association Siel Bleu et les moments de musicothérapie avec « Joël » que l'établissement programme régulièrement.

## **C- Des partenariats favorisant l'ouverture et le bien-vivre ensemble**

### a- Avec le CCAS de Huningue

Les résidents de « La Dunette » ont accès aux activités organisées par le CCAS de Huningue.

### b- Avec l'association Regain pour des activités partagées avec les seniors du bassin de vie

Chaque résident de « La Dunette » peut adhérer, s'il le souhaite, à l'association Regain de Huningue pour bénéficier des activités qu'elle propose.

### c- Avec des structures d'accueil de jeunes enfants ou d'adolescents pour susciter les échanges entre les générations

« La Dunette » souhaite développer les liens intergénérationnels, utiles pour tous. Des manifestations comme le carnaval, la Saint-Nicolas ou la galette des rois ainsi que des activités ponctuelles telles que lectures, bricolages, chants et ateliers culinaires pourront être partagés, en fonction des envies et rythmes de chacun.

Les activités autour des traditions, de la transmission et des échanges seront favorisées, notamment avec la Nef de la petite enfance, bâtiment voisin de « La Dunette », le Forum jeunes de Huningue et le Centre socioculturel de Saint-Louis.

d- Avec le Triangle et ses composantes pour des activités culturelles et artistiques

Via l'Académie des Arts de Huningue, des interventions sont organisées autour des thématiques des instruments, de la musique, du théâtre et de la danse.

Une organisation dédiée permet aux résidents de « La Dunette » de participer aisément chaque année au Festival Complicité à l'espace culturel du Triangle à Huningue.

e- Avec la bibliothèque municipale

L'action Livre&Vous, organisée au sein de « La Dunette », permet également aux résidents de découvrir des ouvrages sur différentes thématiques, présentés par la médiatrice du livre de Huningue. S'ils le souhaitent, ils peuvent les emprunter pour lecture.

f- Avec les MARPA du Haut-Rhin

Le réseau des MARPA compte 4 établissements dans le Haut-Rhin : la MARPA de la Largue à Seppois-le-Bas ouverte en 2000, la MARPA « Les Vergers du Mont » à Bréchaumont ouverte en 2001, la MARPA de la Doller à Sentheim ouverte en 2009 et « La Dunette », MARPA ouverte à Huningue en 2018.

Dans le cadre d'échanges et de mutualisations, des sorties communes sont proposées ainsi que des moments de convivialité dans chacune des MARPA avec l'ensemble des résidents volontaires.

Une fois par an est organisée une sortie réunissant les 4 Résidences. Les directeurs l'organisent à tour de rôle.

## **D- Modalités de préparation des animations proposées**

Les animations ont pour vocation de permettre aux résidents de partager des moments ensemble. Les seuls aspects du lien social et de la convivialité, déjà importants, ne sont pas assez ambitieux pour « La Dunette ». Les animations sont également l'occasion de travailler de manière indirecte la préservation de l'autonomie (mémoire, équilibre, condition physique...), l'estime de soi (valorisation de productions, bien-être...) et pourquoi pas le lâcher prise et les éclats de rires.

## **E- Méthodes déployées pour favoriser la dynamique de groupe et la participation individuelle**

Les agents d'accompagnement veillent à respecter les souhaits et possibilités de chacun tout en développant de réelles capacités d'écoute et d'observation afin d'animer le groupe chaque fois de manière adéquat.

Les personnes en retrait sont parfois laissées dans l'observation, mais les agents mettent régulièrement en œuvre des astuces pour donner envie de s'investir davantage.

## **F- L'évaluation des actions menées**

Chaque action menée fait l'objet d'une évaluation à chaud afin de mesurer l'atteinte des objectifs, collectifs et individuels.

Les évaluations permettent les ajustements pour les fois suivantes.

## 6- Les résidents, acteurs du projet social de « La Dunette » et de leur projet personnalisé

### A- Un quotidien partagé autour de moments de convivialité et de repas

Les résidents sont invités chaque jour à partager des moments de convivialité et des repas ensemble. « La Dunette » a pour ambition, en incitant mais jamais en forçant, de créer du lien social et des solidarités, selon les souhaits de chacun.

Pour les anniversaires, chaque résident peut choisir son menu de midi, le goûter et l'animation de la journée. C'est également l'occasion de trinquer ensemble.

Pour ajouter un côté festif, un apéritif est proposé à chaque dimanche.

Plus que de vivre les uns à côté des autres, « La Dunette » est un lieu de vie partagé où chaque membre a sa place mais aussi où chacun doit prendre en compte l'autre.

### B- Des projets personnalisés reflétant les souhaits et ambitions des résidents

A tout âge le futur est devant, à tout âge des projets sont possibles, à tout âge les rêves peuvent devenir réalité !

« La Dunette » construira progressivement avec chaque résident un projet d'accompagnement personnalisé. Elle veillera à définir des objectifs atteignables et réalisables.

Depuis l'ouverture « La Dunette » s'est donné les moyens de pouvoir concrétiser le projet des résidents qui ont exprimé un souhait, une ambition : création d'un potager à cultiver et entretenir, organisation de moments d'échanges privilégiés avec de jeunes enfants autour de chansons, organisation d'un vide-dressing pour avancer et tourner la page du passer, organisation de moment de répit pour un résident aidant de son conjoint, organisation d'une séance collective de mise à jour des connaissances du code de la route pour pouvoir continuer à rouler avec son véhicule en toute sécurité...

### C- Des possibilités d'expression multiples

#### a- Le Conseil de concertation des résidents

Le Conseil de concertation des résidents a pour objectif de traiter de divers sujets relatifs au fonctionnement de la Maison.

Composition :

- 3 représentants des résidents au moins
- 1 représentant des familles ou de leurs représentants légaux
- 1 représentant du personnel
- 1 représentant du gestionnaire
- La directrice

Le nombre des représentants des résidents, d'une part, et de leur famille ou de leurs représentants légaux, d'autre part, doit être supérieur à la moitié du nombre total des membres du conseil.

Les membres du Conseil sont élus pour une durée de 3 ans. Le Président du Conseil sera un résident, ou à défaut un représentant des familles.

Le Conseil de concertation des résidents se réunit une fois par trimestre et autant que nécessaire.

#### b- La Commission menus

Parce que « La Dunette » sait combien l'alimentation est importante pour les personnes âgées, tant en termes de nutrition que de plaisir gustatif, une Commission menus composée de l'ensemble des résidents volontaires se réunit une fois par semaine, le lundi après-midi.

C'est l'occasion pour le personnel de proposer de nouvelles idées et pour les résidents de faire part de leurs suggestions et envies.

#### c- La boîte à idées

Une boîte à idées est mise à disposition des résidents et de leur famille.

Située dans la salle de restauration, elle permet aux plus timides de faire part de leurs remarques et suggestions de manière anonyme ou non.

Donner son identité permettra néanmoins à « La Dunette » de faire le nécessaire de manière efficiente. Si toutes les doléances ne pourront pas être prises en compte, « La Dunette » s'engage à porter une attention particulière à chacune.

La directrice prend connaissance des billets présents dans la boîte à idée une fois par mois et selon les sujets évoqués, fait le lien si nécessaire avec le gestionnaire et/ou le Conseil de concertation des résidents.

#### d- L'enquête de satisfaction annuelle

Dans une logique d'amélioration continue de la qualité et de satisfaction des résidents une enquête de satisfaction annuelle est conduite. Elle porte sur l'offre de logements, les services et le projet de vie sociale.

Les familles sont invitées à assister les résidents n'arrivant pas à répondre seul.

Les résultats sont communiqués aux résidents dans les boîtes-aux-lettres et selon les besoins, une après-midi d'échanges pourra être organisée avec les résidents volontaires. Les référents famille recevront les résultats par mail.

A partir de 2021, une seconde enquête de satisfaction annuelle sera proposée aux référents famille des résidents. Le questionnaire portera en majorité sur les mêmes sujets.

Les résultats seront communiqués par mail.

## 7- **L'association des familles et des partenaires dans le fonctionnement de « La Dunette »**

### **A- Les familles, maillon incontournable du bien-être des résidents à « La Dunette »**

Selon le choix du résident et la disponibilité de la famille, cette dernière est invitée à accompagner le résident lors de son arrivée, facteur rassurant dans cette phase de transition (perte de repères, changement de logement, passage d'un mode de vie isolé à une vie en communauté...).

« La Dunette » souhaite autant que possible associer les familles volontaires, notamment en offrant la possibilité aux résidents de les convier aux repas dans la salle commune et en partageant des manifestations thématiques.

Certains résidents n'ont malheureusement pas de famille avec qui partager ces moments de convivialité. Le personnel de « La Dunette » leur portera une attention particulière, notamment lors des fêtes et manifestations.

Lorsque l'autonomie baisse, parfois brutalement, le concours de la famille est indispensable pour garantir le confort et la sécurité du résident dans l'attente d'une solution plus durable, ou en complément des aides à domicile professionnelles mises en place. Non médicalisée, La Dunette ne peut outre-passer ses missions fondamentales. Aussi, un protocole d'accompagnement multi-acteurs sera mis en place afin de répondre aux besoins du résident.

« La Dunette » facilitera autant que possible l'action des familles, notamment en leur proposant un service de restauration adapté, un lit de camps pour pouvoir rester auprès du proche durant la nuit et un accès gratuit pour se garer au sous-sol de « La Dunette » dès lors que la présence sur site est de l'ordre de la journée ou de la nuit complète.

## **B- Les partenaires, équipe pluridisciplinaire en appui du personnel de « La Dunette »**

### a- Les partenariats avec les médecins traitant, pharmacies, SSIAD et structures de services à la personne

« La Dunette » est une Résidence Autonomie pour personnes âgées, non médicalisée. Afin de faciliter les liens avec les acteurs médicaux, paramédicaux et de service à la personne du territoire, des partenariats sont formalisés.

Le libre choix du résident est garanti. Les partenariats signés n'ont vocation qu'à définir le cadre des relations, les engagements réciproques, les modalités de mise en œuvre et les critères d'évaluation, avec pour seul but une intervention coordonnée avec le fonctionnement de « La Dunette », au profit du résident. En aucun cas un partenariat d'exclusivité ne pourra être contractualisé.

Des rencontres régulières sont proposées aux partenaires afin d'interagir ensemble dans un but commun.

Le partenariat avec les pharmacies permet aux résidents d'être livrés gratuitement par l'une ou l'autre pharmacie de Huningue par l'intermédiaire de la directrice qui transmet les ordonnances.

### b- Les partenaires institutionnels

La Collectivité Européenne d'Alsace, dans le cadre des Résidences Autonomie et la MSA, dans le cadre du label MARPA, sont partenaires de l'évolution de « La Dunette ».

Les projets leur sont présentés et leur accompagnement est bénéfique pour « La Dunette ».

Pour la Collectivité Européenne d'Alsace, « La Dunette » est en contact régulier avec le Médecin chef du Service Autonomie et pour la MSA d'Alsace, avec le référent local MARPA et l'élu MSA délégué à « La Dunette ».

## 8- L'intervention de « La Dunette », en coordination avec les services extérieurs

### A- Les missions de « La Dunette »

« La Dunette » inscrit ses actions autour de 4 axes forts :

- Rompre l'isolement des seniors
- Prévenir les situations à risques
- Lutter contre le vieillissement précoce et la sédentarité
- Favoriser / Faire retrouver l'estime de soi et le sentiment d'utilité

### B- La procédure d'admission et de réorientation

L'admission est prononcée par une commission ad hoc composée du Vice-Président du CCAS de Huningue, d'un administrateur élu au CCAS, du chef de pôle administration générale et affaires sociales de Huningue, de la responsable du CCAS de Huningue, de la directrice de « La Dunette », de l'élu MSA dédiée à La Dunette et du référent MARPA local. L'assistante sociale du secteur (Collectivité Européenne d'Alsace) pourra y être associée en cas de besoin.

La première étape est la visite de la MARPA, par la famille puis/avec le futur résident. Il est important de pouvoir recueillir le consentement éclairé du potentiel futur résident. Cette visite permet également d'évaluer le degré d'autonomie de la personne âgée, tant ses capacités physiques que cognitives.

Si la visite est concluante, un dossier de pré-inscription devra être renseigné, accompagné des pièces justificatives.

Ce dossier passe en commission qui statue en fonction de différents critères : statut de retraité, âge de plus de 60 ans, conditions de ressources financières, originaire de Huningue ou du bassin de vie, degré de fragilité : GIR 6-5 voire 4, adéquation avec le projet de vie sociale de « La Dunette » et de son fonctionnement, notamment non médicalisé.

Le futur résident recevra par voie postale la notification de la décision de la commission d'admission. En cas de réponse positive, la personne et/ou sa famille sera également contactée par téléphone et lorsqu'un logement est disponible, une décision devra être prise dans les 7 jours.

Concernant la réorientation, devenue nécessaire par l'état de santé du résident, des discussions avec la famille et les intervenants extérieurs du résident sont sollicitées. L'objectif est d'obtenir une analyse objective et une vision pluridisciplinaire avant présentation de la situation à la commission de réorientation. Elle est composée des mêmes membres que la commission d'admission, le médecin généraliste et les directeurs des EHPAD du secteur avec qui « La Dunette » a formalisé un partenariat pourront y être associés.

Après notification au résident et à la famille de la décision de « La Dunette » de la nécessité de programmer la réorientation du résident vers un établissement spécialisé (EHPAD, Unité Alzheimer...), le CCAS de Huningue et la directrice de « La Dunette » accompagnent la famille et le résident dans l'anticipation et la préparation de la transition. Le personnel de « La Dunette » mettra tout en œuvre pour être à l'écoute régulière du résident concerné, en lui apportant réconfort et positivisme. Une visite de l'EHPAD pourra par exemple être organisée quelques jours avant le déménagement.

Pour les résidents qui le souhaitent, des visites à la personne réorientée pourront être proposées. En tout état de cause, la directrice de « La Dunette » lui rendra visite dans les premières semaines suite au départ (si EHPAD à proximité).

Un protocole écrit et détaillé a été élaboré. Il est suivi pour chaque commission.

## **C- Le processus d'accueil**

« La Dunette » souhaite dans la mesure du possible effectuer les démarches administratives en amont du jour d'arrivée du résident (état des lieux du logement et signature des différents documents contractuels).

Afin de pouvoir réserver un accueil de qualité, l'arrivée du résident sera programmée, de préférence en milieu de matinée avec prise du repas de midi avec la famille éventuellement.

La directrice de « La Dunette » se chargera de l'accueil personnalisé en donnant les explications utiles, notamment le fonctionnement de la téléassistance ainsi que les horaires des repas et des animations, avec l'appui du tableau d'affichage dédié aux résidents.

La directrice accompagnera ensuite le résident dans son logement, lui précisera comment fonctionne les équipements et rappellera les missions du personnel et leur disponibilité.

La directrice laisse ensuite le résident et sa famille prendre possession des lieux en proposant au résident de revenir vers lui juste avant le repas (ou le goûter).

Le nouveau résident sera présenté par la directrice aux autres résidents lors du repas.

A son issue, une visite de l'ensemble du bâtiment sera effectuée et le Livret d'accueil sera remis.

Une fiche d'urgence sera constituée et les intolérances alimentaires seront recueillies. Les informations pourront évoluer autant que de besoin. Le résident et sa famille doivent veiller à communiquer toutes nouvelles informations utiles : nouveau traitement, nouvelle carte de mutuelle, nouvelle allergie alimentaire...

## **D- L'accompagnement personnalisé**

Un projet d'accompagnement personnalisé sera rédigé dans les mois suivant l'arrivée du résident à « La Dunette », après observation des habitudes de vie, des besoins, des capacités, des fragilités et des souhaits. Un référent unique sera désigné pour chaque résident afin de mettre en place les modalités pratiques de l'accompagnement personnalisé (la directrice reste en tout état de cause le coordonnateur administratif et le référent du suivi des actions menées).

Les réunions d'équipe mensuelles permettront les transmissions.

## **E- L'incitation à la vie communautaire**

Les choix architecturaux laissent une large place à des petits espaces incitant le lien social. Pour certains on s'y croise, pour d'autres on s'y rend, tous permettant de partager une discussion ou un loisir, qu'ils soient à l'intérieur ou aux abords de « La Dunette ».

Le panneau d'affiche à l'entrée de la salle de restauration au rez-de-chaussée ainsi que le rappel des animations à la fin du repas de midi permettent une information régulière visant la participation du plus grand nombre, notamment par des programmations d'animations en fonction des souhaits et centres d'intérêt.

Que les résidents aient participé ou non à l'animation, une collation est proposée chaque fin d'après-midi.

Ces moments de convivialité favorisent les échanges, ainsi les résidents se connaissent mieux.

Le décès d'un résident, ou son départ pour une nouvelle structure, sont des moments particuliers à vivre pour le groupe et les agents d'accompagnement. Tout sera mis en œuvre, collectivement voire individuellement, pour accompagner l'acceptation de la situation.

Pour les décès, un endroit spécialement aménagé sera mis en place pour le recueillement.

## F- La démarche d'évaluation continue de la qualité des prestations délivrées

### a- Une préoccupation au quotidien

Parce que la qualité est l'affaire de tous : gestionnaire-personnels-intervenants extérieurs, c'est chaque jour qu'il est nécessaire de la prendre en compte, dans une démarche d'évaluation/d'évolution continue. Différents protocoles sont mis en œuvre et évalués. La sécurité est certes recherchée, mais également l'adéquation des prestations délivrées aux besoins/souhaits des résidents, le bien-être et la satisfaction. Un Comité qualité est constitué afin de suivre et faire évoluer les pratiques, notamment en se basant sur la réglementation, les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'HAS et les enquêtes de satisfaction. Ce Comité est composé du Vice-Président du CCAS gestionnaire, de représentants de la MSA partenaire, du chef de pôle aux affaires sociales de la Ville, de la responsable du CCAS de Huningue, de la directrice de « La Dunette », d'un membre du personnel, de représentants des résidents et d'un représentant des familles. Le Comité se réunit au moins une fois par semestre.

### b- L'obligation de procéder aux évaluations interne et externe

La CEA (Collectivité Européenne d'Alsace anciennement) autorise « La Dunette » à fonctionner pour une durée de 15 ans. Pour renouveler cette autorisation, 3 évaluations internes devront être réalisées à intervalle d'environ 5 ans et 2 évaluations externes à intervalle d'environ 7 ans.

Les évaluations internes sont conduites par le Comité qualité, avec la participation d'un panel d'autres acteurs intervenant à « La Dunette ».

Les évaluations externes sont réalisées par un prestataire indépendant, extérieur à « La Dunette ». L'ensemble des rapports sont transmis à la CEA.

La première évaluation interne a été reportée d'un an en accord avec la CEA, l'échéance tombant dans la première année d'ouverture. Elle s'est déroulée en 2019. La première évaluation externe a été repoussée d'autant afin d'avoir le temps suffisant pour mettre en œuvre le plan d'action issu de l'évaluation interne. La gestion de la crise sanitaire de la Covid19 en 2020/2021 a également fait prendre du retard, mais la démarche d'amélioration continue de la qualité n'a jamais cessé.

## 9- Les moyens humains de « La Dunette »

### A- Le rôle et les missions du CCAS de Huningue, gestionnaire

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Huningue ainsi que les élus de la Ville ont été à l'initiative du projet.

Il est le garant du bon fonctionnement de « La Dunette » et organise le service dans ce but. Il définit les orientations et suit leur mise en œuvre. Les dossiers de demande d'admission et les réorientations sont pris en charge administrativement par le personnel du CCAS.

Les différents documents à destination des résidents ainsi que les conventions de partenariat sont signés par le Président du CCAS de Huningue.

En vertu d'une délibération du Conseil Municipal de la Ville, les services municipaux supports viennent en appui :

- Le service des finances suit le budget global de « La Dunette » et assure le lien avec la Trésorerie Principale

- Le service des ressources humaines assure la gestion du personnel (gestion des recrutements, gestion des carrières, paie, formations...)
- Le service social peut accompagner les résidents en fragilité sociale
- Le service technique assure la maintenance du bâtiment et l'entretien des espaces verts de « La Dunette »

## **B- Le rôle et les missions du personnel de « La Dunette »**

### a- La directrice

La directrice de « La Dunette » encadre l'équipe d'agents d'accompagnement afin de garantir la qualité des prestations délivrées, passant notamment par un excellent relationnel ainsi que le respect des protocoles et des normes réglementaires.

Elle veille à l'application des recommandations et directives des organismes de tutelle (Collectivité Européenne d'Alsace, Fédération Nationale des MARPA, Agence Régionale de Santé...)

Elle est également la garante du respect du règlement de fonctionnement et de la mise en œuvre des orientations du Projet d'établissement.

La directrice est la première interlocutrice des résidents et de leur famille. Elle construit avec chaque résident son projet d'accompagnement personnalisé et supervise la mise en œuvre des actions avant de procéder à l'évaluation de l'atteinte des objectifs.

Enfin, elle assure l'interface avec le CCAS gestionnaire.

### b- Les agents d'accompagnement

L'équipe de professionnels s'attache à mettre en œuvre une écoute attentive en faisant preuve d'empathie mesurée. Leur présence se veut rassurante, chacun étant en capacité d'intervenir en cas de besoin, voire d'urgence.

Les agents ont vocation à être auprès des résidents, notamment par une aide ponctuelle à la marche, lors des animations, pour partager les repas... en incitateur du lien social, du bien-être et du bien vivre ensemble.

Ils confectionnent chaque jour les repas et assurent le bon entretien des espaces de vie partagés ainsi que des locaux de service.

## **C- L'organisation du travail**

### a- La journée de 7h à 21h

En journée, outre la confection et le service des repas et l'entretien des locaux, le personnel anime des moments de convivialité et de prévention de l'autonomie en s'adaptant au rythme de chacun.

Que les interventions soient individuelles ou collectives, les projets d'accompagnement personnalisé des résidents sont pris en compte, en lien avec le Projet d'Etablissement.

Les portes de « La Dunette » sont ouvertes de 7h à 20h en été et de 7h à 19h en hiver.

#### b- La nuit de 21h à 7h

Une veille est assurée chaque nuit. Par roulement, soit un agent travaille de nuit dans le bâtiment (entretien des locaux, désinfections, préparation d'animations, préparations culinaires...), soit il est d'astreinte. En tout état de cause, si un résident utilise la téléassistance, un professionnel intervient dans les plus brefs délais.

#### **D- Les modalités de gestion des ressources humaines**

Le personnel est recruté par la Ville de Huningue. L'emploi local est favorisé, basé sur l'adéquation des personnes aux nécessités de qualifications, de compétences et d'expériences pour travailler auprès d'un public de personnes âgées pouvant être en légère perte d'autonomie.

Chacun bénéficie d'une fiche de poste retraçant ses missions et d'un entretien professionnel annuel permettant d'évaluer ses savoirs, ses savoir-faire et son savoir-être.

Un plan de formation annuel permet de compléter autant que de besoin les connaissances et compétences du personnel.

### **10- Les moyens structurels et financiers de « La Dunette »**

#### **A- Des locaux à l'usage des professionnels de « La Dunette »**

Afin de délivrer des prestations adaptées et d'offrir au personnel un confort de travail, différents espaces ont été intégrés à « La Dunette » :

- Une cuisine semi-professionnelle pour confectionner des repas savoureux et équilibrés dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité (HACCP)
- Une buanderie pour l'entretien des tenues du personnel et du linge de maison du logement temporaire
- Une salle du personnel pour les transmissions, les petits travaux administratifs des agents et des moments de pause
- Un bureau pour la directrice notamment pour l'accueil des résidents et des familles ainsi que pour les travaux administratifs
- Des espaces de stockage confortables pour ranger autant que de besoin

#### **B- Une mutualisation des moyens de la Ville au profit du CCAS gestionnaire**

Afin d'organiser des sorties avec un petit groupe de résidents plus facilement, « La Dunette » pourra utiliser, sur réservation en fonction des disponibilités, le véhicule municipal 9 places ou un autre véhicule.

### **11- La communication de « La Dunette »**

Une charte RGPD (Réglementation Générale sur la Protection des Données) a été signée en janvier 2019 afin de formaliser la conduite que tient La Dunette dans l'utilisation, la protection et la destruction des données à caractère personnel.

## **A- En interne, pour les résidents et leur famille**

Les résidents auront l'intégralité des informations utiles et nécessaires sur les tableaux d'affichage au sein de « La Dunette », à l'entrée de la salle de restauration et en face de l'escalier au rez-de-chaussée.

Les moments de repas et d'animation seront également l'occasion pour diffuser ou rappeler des informations.

Les informations à destination des familles seront principalement transmises par mail, si besoin par courrier ou appel téléphonique. Pour des échanges à caractère individuel, notamment concernant le résident, un rendez-vous à « La Dunette » sera privilégié, à défaut un contact téléphonique.

## **B- En externe, pour les partenaires et les seniors du bassin de vie**

Afin de mieux connaître « La Dunette », ses atouts et ses spécificités, une brochure a été réalisée à destination du grand public. Elle est disponible sur simple demande à « La Dunette » et à la Mairie de Huningue.

Différentes communications sont également faites sur les sites internet de la Ville et le journal municipal « Passerelle ».

Pour les personnes ne s'étant jamais rendu à « La Dunette » ou que très peu, elle est identifiée sur le plan de la Ville et repérable grâce aux différents panneaux de signalisation placés aux carrefours stratégiques.

## **12- La politique tarifaire de « La Dunette »**

### **A- La redevance locative**

En fonction du type de logement, le résident s'acquittera d'une redevance locative correspond à l'équivalent du loyer et des charges locatives. Le montant pourra être revu chaque année dans la limite de la circulaire annuelle indiquant l'IRL applicable.

Les charges du logement (eau, électricité, chauffage) sont comprises et les compteurs individuels seront suivis régulièrement. En cas de surconsommation excessive, une majoration pourra être sollicitée.

Le projet ayant notamment été financé par un prêt PLS (Prêt Locatif Social) de la Caisse de Dépôt et de Consignation, les plafonds de redevances et de revenus y afférant sont respectés.

### **B- Les prestations mutualisées**

« La Dunette » est certes un ensemble de logements, mais c'est surtout un panel d'espaces de vie partagés et de services. Certaines charges sont donc mutualisées entre les résidents afin de constituer un socle commun de prestations profitant à tous.

A la redevance locative s'ajoutera donc des charges spécifiques liées au projet d'accompagnement et de prévention de la perte d'autonomie et de l'isolement, comprenant : la veille du personnel 24h/24 – 7j/7, le système de téléassistance collective relié au personnel, un forfait de remplacement des consommables des équipements mis à disposition (piles et ampoules...) et les charges communes de fonctionnement.

### **C- Les services optionnels**

« La Dunette » propose un service de restauration matin, midi et soir. Les repas sont confectionnés sur place en privilégiant autant que possible les produits frais et de saison.

Si les repas en commun sont pris en fonction des souhaits et des envies de chacun, le résident pouvant toujours se restaurer à son domicile, le repas de midi avec les autres résidents est fortement conseillé pour garantir un certain équilibre nutritionnel et favoriser le lien social. En tout état de cause, les repas seront facturés en fonction de la fréquentation réelle.

### 13- Les objectifs de « La Dunette » pour la période 2018-2022

#### A- Objectifs stratégiques

« La Dunette » a ouvert ses portes aux premiers résidents le 2 janvier 2018.

5 objectifs stratégiques ont été définis afin de poursuivre la construction et la sécurisation du projet pour et autour des résidents :

- 1/ **Adaptation du Projet d'établissement** avec le personnel et les résidents
- 2/ **Rédaction de l'ensemble des documents** réglementaires et de fonctionnement de « La Dunette »
- 3/ Impulsion de la **démarche d'amélioration continue de la qualité**
- 4/ Mise en place des **dispositifs permettant l'expression des usagers**
- 5/ Mise en place des **partenariats** pour et autour des résidents
- 6/ Entamer une réflexion dédiée à développer l'offre de services en journée à destination des seniors huninguois dans une logique d'ouverture à et vers l'extérieur, tout en gardant l'esprit « heimlich » pour les résidents

#### B- Objectifs opérationnels

Pour les deux prochaines années, 3 axes opérationnels prioritaires restent à finaliser :

- 1/ Formalisation de tous les projets personnalisés de nos résidents
- 2/ Formalisation de l'évaluation de nos partenariats
- 3/ Rédaction de nos bonnes pratiques internes

**Être autonome, c'est la capacité de décider, choisir, souhaiter, gérer...**

**Date : le 29 novembre 2017, actualisé le 10 mars 2021**

**Pour le CCAS de Huningue  
La Vice-Présidente**

**Nicole GESSER**