Agir sur l'offre de menus travaux dans son territoire

Faits saillants d'une exploration réalisée dans la MRC des Basques

La MRC des Basques, située dans la région du Bas-Saint-Laurent, est l'une des plus vieillissante au Québec. Elle vit aujourd'hui la **réalité du vieillissement** que le Québec vivra dans 10 ans, c'est-à-dire que 34 % de la population a plus de 65 ans.

La MRC des Basques a accueilli l'un des premiers projets-pilotes de gériatrie sociale au Québec. Dans le cadre des travaux du Laboratoire d'innovation en santé des aînés (LISA), la Fondation AGES appuie les acteurs des Basques qui ont décidé d'**agir ensemble** sur la question de l'**offre de menus travaux sur leur territoire**, en réponse aux besoins de la population aînée.

Cette fiche présente les **faits saillants** de leur **exploration**. Elle permet de circonscrire les **enjeux** autour de l'offre actuelle et présente des **pistes pour agir**.

Les menus travaux : un large survol

Qu'entend-t-on par menus travaux ?

Les menus travaux sont l'ensemble des actions qu'un résident doit exécuter régulièrement pour **garder son logis et son environnement fonctionnel et sécuritaire au fil des années.**

Il s'agit de réparations, de retouches et/ou d'entretiens usuels qui sont **simples, ponctuels et de petite envergure.** Ces travaux ne nécessitent généralement pas l'expertise d'un spécialiste ou d'un entrepreneur certifié, par exemple : changer une ampoule, remplacer la pile du détecteur de fumée, installer une tringle, etc. (voir annexe 1 pour une liste plus détaillée).

Quels sont les besoins pour des menus travaux ?

Les menus travaux sont importants pour que les personnes qui le souhaitent puissent **demeurer à domicile.** En vieillissant, il est possible qu'il soit de plus en plus ardu de prendre soin de sa maison par soi-même. Certaines actions peuvent être **plus risquées en fonction des capacités** ou **l'énergie** peut simplement manquer pour accomplir toutes les tâches requises pour garder son domicile sécuritaire et en bon état.

CC BY NC ND

Toujours dans la perspective d'un vieillissement harmonieux à la maison, un domicile mal entretenu comporte de nombreux risques pour la santé. On peut penser notamment au **risque de chute**, à la **salubrité** ou à l'**état mental** que peut générer un domicile inadéquat.

Les besoins pour les menus travaux en chiffres

Au Québec, selon un sondage Léger récent, 83 % des gens se reconnaissent dans l'affirmation « Chez moi pour la vie ». De ce pourcentage, 91 % ont plus de 55 ans. Seulement 63 % le croient toutefois réaliste dans le contexte actuel. À nouveau, 83 % des 65 ans et plus estiment que la pandémie aurait eu moins d'impacts négatifs sur les aînés s'il y avait de meilleurs **services de soutien à domicile**[1].

C'est donc dire que l'**accès à des services**, pour les personnes âgées voulant demeurer à la maison, est un **défi majeur pour les communautés** qui souhaitent les soutenir dans ce projet de vie.

Qui offre des services de menus travaux ?

L'offre de services des entreprises et des organisations côtoie les initiatives communautaires basées sur l'entraide.

Du côté des modèles basés sur l'entraide et le bénévolat, on peut trouver :

- Des groupes d'échange et d'entraide sur les médias sociaux;
- Des plateformes en ligne de voisinage et d'entraide;
- Des initiatives communautaires de voisinage.

Du côté des offres de services des entreprises et des organisations, d'un territoire à l'autre, on peut trouver :

- Des entreprises privées et des entrepreneurs (« Hommes à tout faire »);
- Les centres d'action bénévole;
- Des entreprises d'économie sociale (dont des Coopératives de solidarité);
- Les entreprises d'économie sociale en aide à domicile (EÉSAD);
- Des coopératives d'initiation à l'entrepreneuriat collectif (CIEC) que l'on appelait, anciennement, les Coopératives jeunesse de services (CJS).

À noter

L'offre de menus travaux peut s'inscrire dans une vision plus large des services nécessaires pour le maintien à domicile des personnes, parfois appelée soutien civique.[2]

1 Selon les résultats du sondage « Chez moi pour la vie, le choix des québécois », réalisé par Léger pour le compte du Réseau de coopération des EÉSAD https://eesad.org/2021/02/sondage/

2 Notamment dans la vision gouvernementale "Chez soi, le premier choix" : https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2002/02-704-01.pdf

Retour sur l'exploration dans Les Basques

Pour s'inspirer, les acteurs du Bas-Saint-Laurent ont souhaité explorer[3] **les défis et les enjeux** autour des menus travaux, dans Les Basques comme ailleurs au Québec, ainsi que **différents modèles d'action** mis en place dans d'autres territoires.

Quels constats ?

L'exploration permet de dresser quelques constats généraux :

- **L'offre de services est très variable d'un territoire à l'autre.** Il est ardu pour des acteurs préoccupés par le maintien à domicile et la réponse aux besoins des aînés d'avoir une lecture précise de l'offre de services sur leur territoire.
- Le contexte de la **pénurie de main-d'œuvre** influence l'offre de menus travaux, notamment dans les **milieux ruraux.** Les entreprises peinent à trouver des employés, les entrepreneurs visent des contrats plus payants, la distance et la mobilité dans les milieux ruraux sont des obstacles à la capacité des milieux à jouir d'une offre suffisante et stable.
- De plus, toujours en lien avec la pénurie de main-d'œuvre, les initiatives qui reposent sur les **jeunes** (par l'entraide ou l'entrepreneuriat jeunesse) sont difficiles à consolider et à maintenir dans le temps, si le **revenu offert n'est pas compétitif.**
- Les initiatives qui s'appuient sur l'**entraide et le bénévolat** semblent également difficiles à maintenir dans le temps. La relève bénévole n'est parfois pas au rendez-vous dans les initiatives communautaires, même celles bien ancrées dans la communauté. Et du côté des **initiatives en ligne**, elles peinent parfois à relever le défi de rallier les aînés qui ne sont pas connectés.
- La **réalité du travail au noir** est très présente lorsqu'il est question de la réalisation de menus travaux. Une bonne partie de l'offre se trouve dans le marché au noir et pose ainsi bon nombre d'enjeux. Notamment, pour avoir **accès aux programmes gouvernementaux et avantages fiscaux**, les aînés doivent opter pour des services sur le marché légal. De plus, les aînés sont laissés à eux-mêmes pour **les recherches et les références** puisqu'il est problématique pour les organismes, notamment publics, de faire la promotion de services au noir.

3 L'exploration a été menée à l'été 2021 par Mme Madone Denis, intervenante de milieu auprès des aînés vulnérables (ITMAV) avec le soutien financier de la Fondation AGES, pour soutenir la mise en action des acteurs et des partenaires de la gériatrie sociale et plus largement des aînés dans la MRC Les Basques.

- L'entrepreneuriat **social et collectif** est une avenue intéressante et porteuse, elle requiert toutefois un **fort leadership initial.** Les conditions ne sont pas toujours réunies pour démarrer ces projets.
- Il existe différents **programmes et mesures** pour couvrir une partie des frais en lien avec les menus travaux. Ces programmes sont parfois méconnus, difficilement accessibles et/ou restreints par rapport à l'ampleur des besoins.

  À titre d'exemples :

  → Le **Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique** (PEFSAD) offre une réduction des coûts pour les aînés selon leur niveau de revenus. Malheureusement, le programme ne couvre que très partiellement les besoins des personnes aînées en matière de menus travaux. En ce sens, il est ainsi difficile pour une EÉSAD de rentabiliser ces services.

  → De son côté, le **crédit d'impôt pour maintien à domicile** gagnerait à être davantage connu.

À la lumière de ces constats, dans plusieurs territoires, dont celui de la MRC Les Basques, il est difficile pour un **aîné** de trouver une **réponse simple et durable à ses besoins.** Il en va de même pour des **partenaires territoriaux** qui se mobilisent pour mettre en place des stratégies pour répondre plus adéquatement aux besoins des aînés sur leur territoire.

Quelles sont les pistes pour agir ?

Avant le passage à l'action, voici quelques **conditions gagnantes** à partir desquelles il est proposé de juger de l'offre existante ou du développement de nouveaux services, pour être adaptés au contexte et aux besoins de la population aînée.

- **Qualité** – La qualité du travail réalisé et la satisfaction de la clientèle.
- **Accessibilité** – L'adaptation aux besoins de la clientèle aînée et le coût raisonnable.
- **Efficacité** - L'atteinte des résultats attendus avec le nombre optimal de moyens pour les atteindre.
- **Sécurité** – Le processus qui est mis en place pour éviter les cas d'abus.
- **Durabilité** – Le potentiel de pérenniser le service sur le territoire.
- **Reproductibilité** – La capacité de mettre à l'échelle un modèle ou d'adapter un modèle expérimenté ailleurs.

Les pistes les plus porteuses identifiées pour agir et les actions retenues par les acteurs de la MRC Les Basques

L'exploration a mené vers quelques pistes d'action possibles de différentes natures. Elles ont inspiré la suite des travaux des acteurs du Bas-Saint-Laurent et peuvent en inspirer d'autres.

Élargir l'offre de services d'une organisation existante

Le survol de différents projets et modèles d'offre de services a mené vers l'expérience vécue au **Centre d'action bénévole (CAB)** Des Sources, en Estrie. Le CAB a ajouté avec succès une offre de menus travaux à ses services existants. L'expérience a été très positive. Le **partage de leur modèle, leurs outils et leur expertise**, permet à d'autres milieux de s'approprier et d'adapter ce modèle à leur réalité.

→ Les acteurs des Basques se sont entretenus avec le CAB Des Sources et ont conclu que ce modèle est bien adapté à leurs besoins et à leur contexte. Le CAB Des Basques va mettre sur pied un projet pour développer ce nouveau service (le projet est présenté dans la section suivante). Il bénéficie des outils développés en Estrie pour le démarrage du projet et d'un financement au démarrage, notamment via les Alliances pour la Solidarité de la région.

Favoriser l'entrepreneuriat social et développer des collaborations

L'entrepreneuriat social et collectif est une réponse intéressante à la mise en place d'une nouvelle offre de services pour les menus travaux ou à l'établissement de collaborations avec une **entreprise d'économie sociale** existante. Il faut toutefois être en mesure de développer et rentabiliser un modèle d'affaires. Un **leadership entrepreneurial fort** est nécessaire.

→ Dans le projet des acteurs des Basques, une collaboration est établie avec **La Couverte**, une coopérative de solidarité basée à Rimouski et œuvrant dans un rayon de 100 km de Rimouski (Basques et Mitis inclus). Cette entreprise d'économie sociale est en elle-même une innovation bas-laurentienne en matière d'accès à des travaux à prix abordable. Dans le cadre du projet des Basques, La Couverte et le Centre d'action bénévole ont convenu d'une **liste de travaux complémentaires** qu'ils pourront effectuer, pour répondre à une plus grande diversité de besoins.

Mieux faire connaître les services existants

Un des enjeux auxquels les aînés font face lorsqu'ils ont des besoins de menus travaux, c'est de trouver l'**information sur les services existants**, souvent au niveau

de petits entrepreneurs et hommes de main. La recherche peut parfois être fastidieuse, sans oublier que tous les aînés ne sont pas connectés. Au-delà de la simple connaissance de ces services, une **appréciation** ou une **recommandation** peut être intéressante pour que les aînés puissent veiller à ce que les services soient de qualité et sécuritaires. Le **bouche-à-oreille** semble un moyen privilégié pour effectuer des recherches, mais il y a bien sûr des limites.

→ Une ou plusieurs organisations d'un territoire peuvent tenir un **répertoire des services disponibles**. Ce répertoire peut être une **simple liste** à l'intention de la population, comme il peut être un **service de référence plus élaboré**, notamment avec un **mécanisme de recommandation et/ou d'accréditation**. Il n'est pas envisagé par les acteurs d'aller plus loin dans cette avenue à ce moment-ci.

Bonifier le Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique

Le Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD) ne couvre pas l'ensemble des menus travaux dont les aînés ont besoin pour maintenir un logis et un environnement fonctionnel et sécuritaire pour les aînés au fil des ans. En l'absence d'une **bonification des services éligibles au programme**, il est difficile pour les entreprises d'économie sociale en services à domicile (EÉSAD) de rentabiliser l'élargissement de leur offre de services et/ou d'offrir des tarifs abordables et compétitifs, en réponse aux besoins de menus travaux de leur clientèle.

→ Les EÉSAD et leur réseau portent cette préoccupation depuis longtemps dans les espaces d'influence politique dont ils disposent. Il est possible pour d'autres organisations ou collectivités d'appuyer leurs efforts. Les acteurs des Basques reconnaissent la pertinence de cette avenue, mais n'ont pas choisi de poser d'action particulière en ce sens à ce moment-ci.

Promouvoir le crédit d'impôt

Le crédit d'impôt pour maintien à domicile semble méconnu d'une partie du public et des intervenants qui appuient les aînés. Une **meilleure connaissance** de cet avantage fiscal peut appuyer les aînés dans leur **recherche de stratégies** pour favoriser l'**accessibilité financière** à des services pour demeurer à domicile, si c'est le choix qu'ils préconisent.

→ Les organisations et intervenants qui œuvrent auprès des aînés peuvent en apprendre davantage sur le crédit d'impôt et le promouvoir au sein de la communauté. Les acteurs des Basques reconnaissent la pertinence de cette avenue, mais n'ont pas choisi de poser d'action particulière en ce sens à ce moment-ci.

Les Basques en action

À l'issue de leur réflexion collective et grâce à l'engagement des partenaires, les acteurs de la MRC Les Basques mettent sur place un nouveau projet, soit une nouvelle offre de services pour la réalisation de menus travaux prévue à l'été 2022.

Le projet en bref

En association, le Centre d'action bénévole (CAB) des Basques et La Couverte démarre une nouvelle offre de services de mini et menus travaux, pour mieux répondre aux besoins des aînés. Ils offrent des travaux pour que les domiciles demeurent sains et sécuritaires pour les aînés qui y résident.

Le changement souhaité par la mise en place du projet est que les personnes aînées à faible revenu puissent avoir accès à un service de menus travaux afin de vivre plus longtemps dans leur domicile.

Les porteurs du projet

Le projet a vu le jour en concertation avec les partenaires du milieu. Le leadership et la mise en œuvre du projet est partagée entre :

- Le Centre d'action bénévole (CAB)[4] des Basques est un organisme à but non lucratif qui s'est donné comme mission de promouvoir l'action bénévole et de susciter une réponse à certains besoins du milieu par l'action bénévole.
  - → Le CAB vise à se doter d'une équipe de bénévoles prête à réaliser des menus travaux (voir la liste des travaux en annexe). Les bénévoles devront aussi faire un survol des travaux nécessitant l'expertise en construction afin de référer les personnes concernées directement à La Couverte. Le CAB assure la coordination du projet.
- La Couverte Construction Communautaire[5] est une coopérative de solidarité à but non lucratif possédant une licence d'entrepreneur spécialisé qui offre des services de rénovation résidentielle sur l'ensemble du territoire du Bas-Saint-Laurent depuis juillet 2021. Sa mission est de démocratiser le secteur de la rénovation résidentielle et de rendre les travaux de construction accessibles à ceux et celles qui en ont le plus besoin.
  - → Dans le cadre du projet, La Couverte a pour mandat d'accueillir les références du CAB. En fonction de ses périodes de pointes et de creux, La Couverte vise à organiser des journées où leurs membres travailleurs effectuent les travaux inscrits à la liste pour un secteur donné.

4 https://www.actionbenevolebsl.org/basques
5 https://lacouverte.org/

Le démarrage du projet et la première phase pilote sont soutenus financièrement par les **Alliances pour la Solidarité**. La Couverte a également reçu du financement du **Fonds de développement rural** (de la MRC de Rimouski-Neigette) et en attend du Cadre de vitalisation de la MRC des Basques. Par la suite, si l'expérience est concluante, l'offre de services sera pérennisée en devenant **partie intégrante de l'offre régulière des organisations.**

Les résultats du projet seront partagés au fil de l'expérimentation. Le projet fera notamment l'objet d'une **recherche-action** par la démarche Bien vieillir chez soi.[6]

Les partenaires de la MRC Les Basques font un grand pas par la mise en place de ce projet de menus travaux. Ils savent par ailleurs que certains défis demeurent, notamment les travaux qui requièrent une récurrence, comme le pelletage de l'entrée ou la coupe du gazon. Les partenaires demeurent concertés et mobilisés pour poursuivre les réflexions et les actions afin de mieux répondre aux besoins des aînés de leur territoire.

Les partenaires autour du projet

Voici les membres du comité sur les menus travaux des Basques :

- Catherine-Rose Lavallée, intervenante de milieu auprès des aînés vulnérables (ITMAV)
- Catherine Parent, coordonnatrice générale, La Couverte Construction Communautaire
- Chantal Malacort, citoyenne
- Alyssa Symons-Bélanger, agente de développement, Alliances pour la Solidarité
- Francine Morais, citoyenne
- Madone Denis, citoyenne (et ITMAV au début de la démarche)
- Marianne Goulet, directrice générale, Logis-Aide des Basques
- Sébastien Ouellet, agent de développement rural, MRC Les Basques
- Sonia Marchand, organisatrice communautaire, CISSS Bas-Saint-Laurent
- Sophie Michaud, coordonnatrice de l'innovation, Fondation AGES
- Suzanne Jean, directrice générale, Centre d'action bénévole des Basques

6 Bien vieillir chez soi : https://www.crdbsl.org/mandats/recherche-action-sur-le-maintien-a-domicile-des-aines-et-la-vitalite-des-communautes-rurales

Annexe 1

Liste des menus travaux

Voici la liste des menus travaux qui a été élaborée par les deux organisations porteuses, à l'aide d'une première recension des besoins réalisée par Madone Denis.

Menus travaux effectués par le CAB

- Installation, démontage et remisage (meuble de jardins, installation d'hiver, abri d'auto, portillon, décoration de Noël, protection hivernale pour arbustes, etc.)
- Nettoyage des parterres du printemps ou des feuilles à l'automne
- Préparation des bacs à fleurs ou à jardin, les remiser
- Récolte de fruits et de légumes à l'automne
- Préparation du sol à jardin, plate-bande, bacs pour l'hiver
- Réparation d'une poignée de porte, une moustiquaire, une marche d'escalier
- Réparation/nettoyage de gouttières, entretien corde à linge, etc.
- Réparation ou installation de moustiquaires
- Vérification des ampoules à l'extérieur et à l'intérieur
- Vérification et changement de piles de tous les détecteurs de la maison (fumée, CO2, etc.), extincteur de feu, et remplacement au besoin
- Menues retouches ou réparations au mobilier, aux murs (plâtre), aux portes (léger sablage, retouches de vernis ou de peinture, pose de cadres, miroir), au plancher (prélart)
- Installation de membranes plastiques aux fenêtres
- Installation de nouveaux rideaux ou stores aux fenêtres
- Dépannage mineur avec appareils informatiques, manette de télé
- Transplantation des plantes d'intérieures
- Mini-réparation toilette ou tuyau bouché, joints d'étanchéité de robinet
- Montage de petits meubles

Menus travaux effectués par La Couverte

- Réparation de protection hivernale extérieure
- Travail demandant une échelle et de l'équipement spécialisé
- Solidification d'une rampe d'escalier
- Installation/redressement d'une clôture
- Remplacement de morceaux de revêtement extérieur
- Réparation ou ajustement porte ou fenêtre