

LES MENUS TRAVAUX : UN SERVICE À DÉVELOPPER DANS LANAUDIÈRE

Étude de faisabilité d'une organisation pour
répondre aux besoins de services de menus
travaux des personnes âgées de Lanaudière

Rapport septembre 2023



TABLE DES PARTENAIRES
DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL
DE LANAUDIÈRE

Recherche et rédaction :

Isabelle Rousseau

Coordination :

Patricia DesAlliers, TPDSL

Comité de pilotage :

Dave Ferland, Centraide Lanaudière

Renée Lafortune, Table de concertation sociale de St-Calixte

Dominique Masse, Table des préfets de Lanaudière

Yan Lavoie, Table des partenaires du développement social de Lanaudière

Louise Lapiere, Organisatrice communautaire - C.I.S.S.S. de Lanaudière

Brigitte Rhéaume, Table régionale de concertation des aînés de Lanaudière

Elena Querin, Maison des Aînés de Chertsey

Hélène Essiambre, Démarche Mada Matawinie

Assistance à la recherche et révision :

Camille R. Melançon, Patricia DesAlliers et Brigitte Rhéaume

Réalisation :

Table des partenaires du développement social de Lanaudière (TPDSL)

Avec la contribution financière de la Table des préfets de Lanaudière dans le cadre de la Démarche lanaudoise visant l'amélioration des conditions de vie par la réussite éducative, la solidarité et l'inclusion sociale.

Un grand merci à toutes les personnes consultées, tant les aînés qui ont participé aux rencontres de consultation que les responsables d'organisation qui ont bien voulu contribuer à cette étude par le partage généreux de leur expérience et de leur vécu. Un merci également aux membres du comité de pilotage qui, par leur connaissance de la problématique et des ressources existantes, ont soutenu les différentes étapes de mise en œuvre de la démarche.

Dans le présent document, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique ; ils ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin.



Table des matières

Table des tableaux	5
Introduction	6
1. Problématique du maintien à domicile au Québec et dans Lanaudière	8
1.1. Quand est-on une personne âgée?	8
1.2. Personnes âgées et perte d'autonomie	8
1.3. Les personnes âgées dans la région de Lanaudière	9
1.4. Le maintien à domicile des personnes âgées	11
1.5. Les fournisseurs de services	12
2. Méthodologie de l'étude	14
2.1. Documentation	14
2.2. L'exploration de services existants	14
2.3. Réalisation des groupes de discussion	14
3. Menus travaux : définition, besoins des personnes âgées et offres de services	16
3.1. Parlons « menus travaux »	16
3.2. Schéma synthèse des tâches liées au maintien à domicile	18
3.3. Les besoins des personnes âgées en services de menus travaux	19
3.3.1. Les travaux extérieurs	19
3.3.2. Les travaux intérieurs	19
3.3.3. Des obstacles de taille	20
3.3.4. Quelques nuances.....	21
3.3.5. La validation par des acteurs du maintien à domicile	23
4. L'offre actuelle de services de menus travaux	25
4.1. Les Entreprises d'Économie Sociale en Soutien à Domicile (EÉSAD)	25
4.2. Les organismes de la communauté	26
4.2.1. Aux bonheurs des aînés Lanaudière	26
4.2.2. Cité GénérAction 55+	27
4.3. Les réseaux d'échange : L'Accorderie	29
4.4. Les coopératives : la Coopérative Multi-Services de Tewkesbury	30
4.5. Les entreprises privées	31
5. Cerner les services à offrir	33
5.1. Une variété de besoins	33
5.2. ... qui demande une variété de réponses	34



Table des matières

6. L'avis des aînés consultés sur le modèle d'organisation à privilégier	35
6.1. Le réseau d'échange	35
6.2. L'organisme communautaire	35
6.3. L'entreprise coopérative	35
6.4. D'autres pistes... ..	37
7. Quelques éléments de faisabilité	39
7.1. L'ampleur de la demande	39
7.2. Les sources de financement possibles	39
7.2.1. Programmes au niveau fédéral	40
7.2.2. Programmes au niveau provincial	41
7.2.3. Programme au niveau régional	43
7.2.4. Programmes de soutien aux personnes	44
8. Étude de 5 options d'organisation de services possibles.	46
8.1. Des options dont la faisabilité est faible	46
8.1.1. Le réseau d'échange	46
8.1.2. Les EÉSAD	47
8.2. Une nouvelle entreprise d'économie sociale : un scénario à approfondir	49
8.3. Deux scénarios prometteurs	51
8.3.1. L'organisme de la communauté locale existant	51
8.3.2. Le tandem ressource régionale -organisation locale	56
8.3.3. Faisabilités organisationnelles, matérielles et financières des options Organisme de la... ..	
communauté locale existant et Tandem ressource régionale –organisation locale	61
8.4. Tableau synthèse des cinq options de services de menus travaux étudiées	63
9. Scénarios retenus et recommandations	66
9.1. Concernant le modèle d'organisation	66
9.2. Concernant les services	67
9.3. Concernant les EÉSAD	68
Médiagraphie	69



Table des tableaux

Tableau 1 Population de 65 ans et plus, estimation, territoires de MRC, Lanaudière Nord, nombre et pourcentage de la population, 2020, 2025, 2030	10
Tableau 2 Population de 65 ans et plus, estimation, territoires de MRC, Lanaudière Sud, nombre et pourcentage de la population, 2020, 2025, 2030	10
Tableau 3 Population de 65 ans et plus propriétaire et locataire selon l'âge du principal soutien de ménage, Lanaudière, 2016, %	11
Tableau 4 Principaux besoins d'aide pour des menus travaux extérieurs identifiés lors des groupes de discussion	22
Tableau 5 Principaux besoins d'aide pour des menus travaux intérieurs identifiés lors des groupes de discussion	23
Tableau 6 Nombre de demandes répondues par le Programme Cité 55+ à domicile depuis la mise en place du service	28
Tableau 7 Besoins d'aide nommés par les aînés consultés	33
Tableau 8 Les trois types d'organisation de services pour des menus travaux présentés aux participants des rencontres de discussion	36
Tableau 9 Aide financière du programme QADA selon le type de projet	42
Tableau 10 Résumé Réseau d'échange	47
Tableau 11 Résumé EÉSAD	49
Tableau 12 Résumé Entreprise d'économie sociale	51
Tableau 13 Résumé Organisme de la communauté locale existant	55
Tableau 14 Organisme de la communauté locale existant - Budget pro forma	56
Tableau 15 Résumé Tandem ressource régionale – organisation locale	59
Tableau 16 Tandem ressource régionale-organisation locale – Budget pro forma	60

Introduction

Depuis quelques années, la problématique de l'offre de services de menus travaux dans Lanaudière préoccupe les organismes et les concertations qui interviennent auprès des aînés afin de soutenir les personnes souhaitant demeurer dans leur domicile le plus longtemps possible.

Certains organismes communautaires ont pris l'initiative d'innover et de mettre en œuvre des services sur leurs propres bases, livrés par des bénévoles. D'autres ont tenté d'obtenir du financement pour ce faire. Certaines entreprises de l'économie sociale ont offert des services de menus travaux, mais ont dû cesser, les aînés n'ayant pas les capacités financières pour en assumer le prix demandé.

Une dizaine d'organismes réunis par la Table régionale de concertation des aînés ont d'abord exploré l'Accorderie comme modèle d'organisation pouvant répondre aux besoins de services. L'Accorderie de Shawinigan a fait l'objet d'une présentation à la Journée régionale de concertation en 2021.

Plusieurs municipalités de la région ont mené des démarches Municipalité Amie des Aînés (MADA) comprenant des consultations auprès de leurs citoyens âgés. Le besoin de services de menus travaux est souvent ressorti, particulièrement dans le nord de la région.

Dans la MRC Montcalm, les objectifs d'offrir un service de réparation et d'entretien du domicile pour les aînés ont été spécifiquement identifiés. Dans la MRC Matawinie, le besoin d'aide pour des menus travaux est ressorti dans les consultations d'une majorité des quatorze (14) municipalités mobilisées. Ce besoin est aussi ressorti fortement lors des consultations dans la MRC de Joliette.

Quelques milieux locaux ont déposé des demandes de soutien financier à la Table des préfets afin de mettre sur pied de tels services. Face à cette demande accrue, la Table des préfets a préféré privilégier une réflexion sur la pertinence de soutenir le déploiement de services de menus travaux sur une base régionale plutôt que locale.

Le chantier sur l'habitation, issu de la Démarche lanaudoise visant l'amélioration des conditions de vie par la réussite éducative, la solidarité et l'inclusion sociale menée par la Table des préfets (2022) de la région, a retenu la réalisation d'une étude de faisabilité sur la mise en place de services de menus travaux dans la région dans son plan d'action. Pour ce faire, la Table des Partenaires du développement social de Lanaudière (TPDSL), responsable du chantier, a reçu un financement de la Table des préfets. Un comité de pilotage, composé de représentants de divers organismes, joue un rôle d'appui, de bonification et validation des résultats de l'étude.

Introduction

Cette étude comporte deux (2) objectifs¹:

- mieux connaître les besoins des personnes âgées de Lanaudière en matière de services d'aide aux menus travaux;
- étudier la faisabilité de la mise sur pied d'un service ou de la constitution d'une organisation qui apporterait une réponse adéquate aux besoins identifiés.

Le comité de pilotage souhaite que l'étude considère en priorité les besoins des personnes vulnérables; vulnérabilité tant physique, mentale que financière (rencontre du comité, octobre 2022). Ainsi, les conditions favorisant l'accès à des services de menus travaux par ces populations sous-tendent l'ensemble de la démarche.

Le comité souhaite également l'élargissement des services à d'autres populations fragilisées. Bien que ne constituant pas le cœur de cette étude, la consultation d'intervenants en soutien à domicile a permis d'ajouter des éléments de réponse à cette attente.



¹ Contrat de service services entre Isabelle Rousseau et la TPDSL, *Étude de faisabilité d'une organisation pour répondre aux besoins des personnes âgées de Lanaudière pour des services de menus travaux.*

1. Problématique du maintien à domicile au Québec et dans Lanaudière

1.1. Quand est-on une personne âgée?

Au Québec, est considérée comme une personne âgée celle qui a atteint 65 ans, âge de l'admissibilité à la pension de sécurité de la vieillesse. Cette limite d'âge s'est instituée dans les politiques sociales destinées aux personnes âgées. Dans l'avenir, elle est susceptible de changer, l'âge d'admissibilité à la pension de la sécurité de la vieillesse étant actuellement remis en question.

Certaines études apportent des distinctions entre le 3^e âge qui se situe entre 65 et 75 ans et un quatrième âge situé après 75 ans. Cette catégorisation marque une nette distinction entre santé et maladie. Il est clair que la classification selon l'âge joue un rôle dans la reconnaissance des besoins particuliers des personnes âgées dans la société. L'approche du parcours de vie nous aide cependant à tenir compte de la diversité des situations et des divers niveaux.

Pour cette étude, nous considérerons les besoins et attentes des personnes âgées de plus de 65 ans en tenant compte de leurs trajectoires propres.

Le Québec est l'une des sociétés où le vieillissement de la population est le plus prononcé. La part des personnes âgées de 70 ans a plus que triplé en 50 ans, passant de 4,2 % de la population québécoise en 1971 à 13,6 % en 2020. Selon les estimations de Statistique Canada et de l'Institut de la statistique du Québec, cette proportion grimpera à 20,5 % de la population en 2035 (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2022).

Selon l'Institut du Québec, 2021 est une année charnière, année où les baby-boomers les plus âgés ont atteint le cap des 75 ans, et où la proportion de la population ayant 65 ans et plus a franchi la barre symbolique des 20 %. C'est donc dire que les aînés sont de plus en plus nombreux et vivent de plus en plus vieux.

1.2. Personnes âgées et perte d'autonomie

L'allongement de la vie amène donc son lot de défis. L'un d'eux est le fait que de plus en plus de personnes âgées ont besoin d'assistance en raison de leur état de santé. (Ralijsaona, 2021). « De fait, les incapacités touchent près d'une personne sur deux (48 %) entre 65 ans et 74 ans, près de deux personnes sur trois (64 %) entre 75 ans et 84 ans, et plus de huit personnes sur dix (84 %) à partir de 85 ans (32). » (Horacio, 2021)

Selon les recherches, quatre (4) facteurs influeraient sur le maintien des personnes âgées dans leur logement. Il s'agit

- de la disponibilité des ressources financières,
- de la connaissance et de l'utilisation des ressources et du soutien de la communauté,
- de la qualité du réseau social et familial.
- ainsi que de l'étendue de leurs ressources personnelles (S. Dupuis-Blanchard, 2011)

Lalive D'Épinay et al. (1983), à l'instar de Clément et al. (1996), observaient qu'avec l'avancée en âge, l'aire géographique de vie tend à se restreindre, le quartier et le « chez-soi » deviennent un élément central dans la vie sociale et dans l'identité des aînés. Comme les personnes âgées passent beaucoup de temps dans leur logement, ce dernier devient soit une source importante de bien-être ou un obstacle à leur qualité de vie. Lieu central de la vie des personnes âgées, le logement est considéré comme un des deux milieux de vie les plus importants pour les personnes âgées, l'autre étant le quartier ou le village. Un changement rapide ou un déménagement hors de celui-ci peut alors représenter pour les plus âgés une rupture avec un milieu connu, un risque d'isolement et de perte de repères identitaires.

Soutenir les personnes âgées dans l'entretien de leur logement s'avère donc un service incontournable pour favoriser leur maintien à domicile.

En l'absence de ces services, les personnes aînées adoptent des stratégies d'adaptation qui peuvent s'avérer nuisibles à leur santé physique et mentale :

- Prendre certains risques pour leur sécurité;
- Ignorer le besoin et vivre dans un environnement inadéquat et potentiellement dangereux;
- Déménager en appartement ou en résidence pour personnes âgées (RPA).

1.3. Les personnes âgées dans la région de Lanaudière

Le portrait pour la région de Lanaudière est comparable à celui de l'ensemble du Québec: d'ici 2025, le nombre de personnes âgées de 65 ans et plus devrait atteindre 122 900 personnes.

En 2016, la région de Lanaudière comptait 89 119 personnes âgées de 65 ans et plus, soit 17,6% de sa population totale. En 2023, elles seraient au nombre de 115 439 selon certaines estimations. Cette même année, les personnes âgées de 75 ans et plus devraient alors représenter la moitié des aînés de Lanaudière.

La croissance du nombre de Lanaudois âgés de 65 ans et plus a été la plus importante, soit supérieure à 5,0% par année, entre 2007 et 2012 inclusivement. Les analystes de la santé publique du CISSS de Lanaudière évaluent qu'au cours de la période 2023-2033, le nombre d'aînés pourrait croître d'environ 36 000 personnes. L'augmentation annuelle devrait passer de 4,6% en 2023 à 1,3% en 2033. Cela signifie que le nombre d'aînés devrait continuer de croître dans les dix prochaines années, mais à un rythme plus lent.

La croissance la plus forte est anticipée dans les groupes d'âge allant de 70 à 89 ans. Plus de 90 % de la croissance des effectifs devrait se retrouver dans cette tranche d'âge. Nous l'avons vu, cette population est la plus touchée par les incapacités liées au vieillissement.

La répartition de cette population d'aînés montre un portrait différencié selon les MRC.

Tableau 1 Population de 65 ans et plus, estimation, territoires de MRC, Lanaudière Nord, nombre et pourcentage de la population, 2020, 2025, 2030

Année	D'Autray		Joliette		Matawinie		Montcalm	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2020	9 843	23%	17 488	25%	14 255	27%	8 845	16%
2025	11 591	26%	21 081	29%	17 072	32%	10 942	18%
2030	13 165	29%	24 119	32%	19 410	35%	12 972	21%

Sources : Belhumeur, P. Projections de la population de Lanaudière-Nord et de ses MRC.

Tableau 2 Population de 65 ans et plus, estimation, territoires de MRC, Lanaudière Sud, nombre et pourcentage de la population, 2020, 2025, 2030

Année	L'Assomption		Les Moulins	
	Nombre	%	Nombre	%
2020	9 843	23%	17 488	25%
2025	11 591	26%	21 081	29%
2030	13 165	29%	24 119	32%

Source : Belhumeur, P. Projections de la population de Lanaudière-Sud et de ses MRC

Les MRC du sud de la région comptent davantage de personnes âgées que celles du Nord. La MRC Matawinie compte la plus grande proportion d'aînés, suivi des MRC de Joliette et d'Autray.

Si l'on considère le revenu médian des aînés, on constate que celui dans Lanaudière est inférieur à celui du Québec (2016 : 40 939 \$ c. 41 260 \$). Ce revenu est inférieur dans les MRC du nord de la région alors que la MRC L'Assomption compte le revenu médian le plus haut, suivi par Les Moulins. L'écart marqué du revenu des femmes avec celui des hommes est présent, peu importe la MRC.

En 2019, les personnes âgées de 65 ans ou plus vivant seules disposaient d'un revenu médian après impôt de 25 500 \$, soit l'un des plus faibles selon les catégories d'âge. Le taux de faible revenu selon la Mesure de faible revenu (MFR) des personnes âgées de 65 ans et plus est en augmentation constante : il est passé de 4 % en 1996 à 16 % en 2019. N'oublions pas que les revenus des aînés n'augmentent pas, les revenus de retraite ne bénéficiant que de faibles indexations en fonction de l'inflation.

Le revenu médian des aînés vivant seuls est inférieur à celui de tous les aînés, un écart de 8 000 \$ à plus de 15 000\$ par année selon l'âge. Ce revenu diminue avec l'âge, mais dans une moins grande proportion que pour l'ensemble des aînés.

Toujours en 2016, 4 110 personnes (5 %) de 65 ans et plus sont en situation de faible revenu dans Lanaudière. On les retrouve dans des proportions supérieures dans les MRC D'Autray, Montcalm et Les Moulins. Les femmes sont plus nombreuses en situation de faible revenu, comparativement aux hommes.

En 2017, près de la moitié des personnes âgées de 65 et plus de Lanaudière reçoivent le supplément de revenu garanti. Rappelons qu'une personne seule qui gagne 20 832 \$ ou moins a droit à cette prestation.

Les aînés de Lanaudière sont majoritairement propriétaires de leur résidence.

Tableau 3 Population de 65 ans et plus propriétaire et locataire selon l'âge du principal soutien de ménage, Lanaudière, 2016, %

Âges de l'aîné	Propriétaire	Locataire
65 à 74 ans	80,4%	19,5%
75 à 84 ans	75,5%	24,5%
85 ans et plus	66,8%	33%

Source : Lemire, Louise et coll. (2019, 24 mai). Quelques conditions associées à la situation des aînés, un survol dans Lanaudière.

L'ensemble des données populationnelles nous indique que le besoin d'aide pour les menus travaux est et demeurera important, mais que le recours aux services est limité par des revenus modestes :

- Les aînés résidants dans les MRC du nord de la région demeurent davantage en situation de vulnérabilité : plus d'aînés vivant seuls et ayant un faible revenu, plus de bénéficiaires du supplément de revenu garanti;
- Les aînés dans les MRC du sud sont et resteront très nombreux;
- Plus de propriétaires que de locataires;
- Plus de femmes âgées vivant seules et ayant un faible revenu.

1.4. Le maintien à domicile des personnes âgées

La majorité des aînés vieillissent actuellement chez eux et vivent de plus en plus vieux. Et le « chez-soi » c'est autant la maison qu'ils possèdent et occupent, que le logement qu'ils habitent, que ce soit dans un appartement locatif, en résidence privée pour aînés (RPA), ou en logement communautaire (coopérative ou OSBL). Cette réalité correspond aux aspirations de la plupart des aînés de vieillir chez eux. (Thériault et Rousseau, 2010).

Depuis un quart de siècle, les dépenses consacrées par le Québec au soutien à l'autonomie des personnes âgées n'ont pas suivi la croissance de cette partie de la population. En tenant compte de l'inflation et des coûts de système, la dépense par personne de 65 ans et plus a même baissé de 11,2 % entre 2002-2003 et 2019-2020, ce qui trahit un sous-financement chronique de cette mission (Dubuc, 2021).

Le gouvernement québécois actuel dit vouloir prendre un « virage massif » vers le soutien à domicile pour que les aînés québécois puissent habiter chez eux aussi longtemps que possible. Au printemps 2022, dans son Plan pour mettre en œuvre les changements nécessaires en santé (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2022), le gouvernement du Québec annonçait, parmi une panoplie d'actions en santé, un soutien accru aux groupes communautaires et aux entreprises d'économie sociale qui interviennent en soutien à domicile. Il a également mandaté la Commissaire à la santé et au bien-être pour formuler des recommandations concrètes sur le soutien à domicile offert aux patients, comme les personnes aînées et les personnes en situation de handicap, notamment sur la performance du système, ses formules de financement, ainsi que

l'apport du milieu communautaire et du secteur privé. Son rapport sortira au plus tard en décembre 2023.

1.5. Les fournisseurs de services

Les ressources de la communauté pour soutenir le maintien à domicile des personnes âgées proviennent à la fois de l'État via les CLSC, des milieux communautaires et d'économie sociale, d'entreprises privées et d'individus. En fait, en 2020-2021, seulement 15 % des heures de services d'aide à domicile longue durée au Québec ont été fournies par du personnel des CISSS et CIUSSS, selon des données du ministère de la Santé obtenues par la chercheuse Anne Plourde (2022), de l'Institut de recherche et d'informations socio-économiques (IRIS).

De plus, plusieurs personnes âgées peuvent s'appuyer sur l'aide de leurs enfants adultes ou sur du bénévolat « non organisé ». En effet, l'aide provenant de la famille, du voisinage, du réseau social est encore très présente, principalement pour accomplir les tâches d'entretien domestique et des menus travaux devenus trop lourds.

Les CLSC offrent des services d'aide aux activités de la vie quotidienne (AVQ) et à quelques rares activités de la vie domestique (AVD).

Les AVQ regroupent l'hygiène personnelle, l'habillage, l'alimentation, la mobilité à la maison ainsi que la continence et l'utilisation des toilettes. Les AVD sont le ménage, les repas, l'épicerie, la lessive, l'utilisation du téléphone, le transport, la gestion de la médication et la gestion du budget. Ces services sont prodigués par une panoplie de professionnels de la santé : infirmières, ergothérapeutes, assistantes au soin à domicile, etc.

Chaque aîné nécessitant des services du CLSC est évalué en fonction de ses capacités à effectuer ces activités. Il est alors associé à un profil « ISO-SMAF » selon l'intensité et le type de service requis pour le maintien de l'autonomie. Ces profils, au nombre de 14, ont été développés à des fins cliniques et de gestion. Ils correspondent à des groupes homogènes de personnes qui présentent des caractéristiques semblables et qui requièrent des services similaires à des coûts similaires selon le milieu de vie considéré.

Les services d'aide au maintien à domicile offerts par les organismes communautaires varient selon les territoires. Dans la région de Lanaudière, on retrouve dans plusieurs territoires de MRC des services de transport, d'alimentation (par exemple, des popotes roulantes) et d'entretien ménager. Ces services sont, pour la plupart, livrés par des bénévoles.

Le Réseau de coopération des EÉSAD regroupe les entreprises d'économie sociale en aide à domicile (EÉSAD) reconnues aux fins du Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD) par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Lanaudière compte cinq (5) EÉSAD, desservant l'ensemble de la population de la région.

Leurs préposés d'aide à domicile livrent des services d'entretien ménager léger et lourd, de préparation de repas sans diète, d'entretien de vêtement et de literie, d'approvisionnement et autres courses, de répit, de présence et de surveillance et de soins d'assistance à la personne.

Des entreprises privées, regroupées au sein du Conseil des entreprises privées en santé et mieux-être (CEPSEM) veulent jouer un rôle actif dans le virage vers le soutien à domicile. Plusieurs offrent déjà des services à domicile aux personnes âgées de la région. Cependant, nous ne sommes pas en mesure d'en établir le portrait, car leur nombre et les services offerts ne sont pas répertoriés. Certaines initiatives privées, comme le site web Index Santé, permettent de repérer dans un répertoire des ressources professionnelles de la santé desservant le territoire choisi.

Enfin, et dans une moindre mesure, des individus rendent des services de maintien à domicile, soit via le « chèque emploi-service » ou en chargeant un tarif à l'utilisateur.

2. Méthodologie de l'étude

Pour réaliser cette étude, trois sources d'information ont été utilisées afin de présenter des options d'offre de services de menus travaux possibles et d'identifier les plus pertinentes : la lecture de documentation, la description de services existants dans la région et ailleurs au Québec et la consultation de personnes âgées par groupe de discussion.

2.1. Documentation

La lecture de documents a permis de mieux cerner le contexte et les enjeux du maintien à domicile des aînés au Québec et dans la région. L'étude menée par Lévesque, Veil et Rémillard-Boilard (2022), intitulée Les «menus travaux»: un service essentiel pour vivre chez soi, a fortement inspiré la réflexion.

2.2. L'exploration de services existants

Grâce à une recherche active via l'internet, les partenaires du comité de pilotage et d'autres acteurs du milieu, quelques fournisseurs de services ont été contactés afin de mieux connaître leurs services, leur mode de fonctionnement, le territoire desservi, etc. On y retrouvait autant d'organismes sans but lucratif, de coopératives que d'entreprises privées.

Une attention particulière a été portée aux organismes sans but lucratif et aux coopératives comme modèles porteurs d'innovation dans l'accès aux services pour les aînés ayant un faible ou modeste revenu.

2.3. Réalisation des groupes de discussion

Afin de préciser les besoins de services ainsi que le modèle de fournisseurs privilégié par les personnes âgées, quatre (4) groupes de discussion ont été réalisés dans 4 milieux de la région, soit en milieu urbain à Mascouche et Joliette, en milieu semi-urbain à Rawdon et en milieu rural à St-Gabriel-de-Brandon. Nous avons été soucieux de choisir des milieux où aucun service communautaire de menus travaux n'était offert ou en projet.

Le recrutement des participants s'est fait via les réseaux communautaires et associatifs joignant les personnes âgées dans les différents territoires et par des publications via la page Facebook de la TPDSL. L'objectif était de rencontrer 12 à 15 personnes par rencontre. Le recrutement s'est avéré plus difficile que prévu. La réalisation de diverses consultations auprès des personnes âgées dans les différents milieux (par les démarches MADA entre autres) a pu causer un certain essoufflement pour ce type de participation.

Toutefois, un total de 47 personnes âgées ont été jointes, dont la grande majorité était des femmes.

Vingt (20) participants (43%) étaient propriétaires de leur maison. Vingt-sept (27) étaient locataires, dont huit (8) en HLM, et vivaient majoritairement en milieu urbain.

Plus des trois quarts des participants aux groupes de discussion en milieu rural et semi urbain étaient des propriétaires occupants.

Près des 2/3 des participants avaient plus de 71 ans, 6 avaient 81 ans ou plus.

80 % des personnes seules et près de la moitié des couples avaient un revenu inférieur à 35 000\$ par année. Il est à noter que l'IRIS mentionne que « Pour qu'une personne seule puisse vivre dignement en 2023, nous évaluons qu'elle doit pouvoir compter sur un revenu disponible se situant entre 27 047 \$ (Saguenay) et 37 822 \$ (Sept-Îles) » (Couturier et al, 2023).

Les rencontres se déroulaient en quatre (4) temps. Tout d'abord, les participants étaient invités à se présenter brièvement. Suivait une animation souple les invitant à s'exprimer sur leurs besoins en menus travaux, les démarches effectuées et les obstacles rencontrés afin d'obtenir de l'aide. Seule une définition de « menus travaux » était fournie pour encadrer l'expression des participants.

Nous avons utilisé la définition de Lévesque, Veil et Rémillard-Boilard pour bien identifier le cadre des discussions :

Les menus travaux sont des tâches d'entretien, de réparation, d'installation et de remisage

- qui demandent un peu de force ou une énergie soutenue,
- qui sont en hauteur ou exigent de la souplesse,
- qui nécessitent des connaissances particulières et des habiletés manuelles,
- qui ne sont pas visées par les métiers qui exigent des cartes de compétence (électricien, plombier, etc.)

Une aide complémentaire aux services de soutien à domicile

- Intérieures et extérieures
- Essentielles au confort, à la sécurité et au maintien de la personne aînée chez elle.

Ensuite, les personnes présentes étaient invitées à identifier le type d'organisation favorisée comme fournisseur éventuel de services. La description de trois types d'organisation possible leur était présentée, soit le réseau d'échange, l'organisme communautaire et l'entreprise coopérative.

Finalement, chaque participant était invité à remplir un court questionnaire individuel permettant d'obtenir des informations complémentaires sur leurs besoins et leur profil socio-économique. Dans les questions, certains menus travaux étaient suggérés et des espaces étaient prévus pour en indiquer d'autres. Quatre (4) participants n'ont indiqué aucun besoin d'aide sur leur questionnaire.

3. Menus travaux : définition, besoins des personnes âgées et offres de services

3.1. Parlons « menus travaux »

Peu d'études ont été menées sur les besoins en services d'entretien du logement des personnes âgées. Deux recherches en milieu rural (Collin, 2022, Thériault et Rousseau, 2010) et ont mis en évidence le besoin croissant des personnes âgées d'avoir de l'aide pour l'entretien intérieur et extérieur de leur domicile. L'entretien de la propriété constituait une des difficultés les plus soulevées par les personnes âgées rencontrées. Les aînés vivant seuls devant davantage compter sur une ressource extérieure.

Par ailleurs, les difficultés perçues sont différentes pour les hommes et les femmes. Ainsi, les femmes propriétaires parlent davantage de la lourdeur que représente le fait d'ajouter à leurs tâches quotidiennes d'entretien ménager, les tâches et la gestion liées à la bâtisse et au terrain, par exemple la tonte de la pelouse, la peinture, le ramassage des feuilles l'automne, le pelletage des galeries et des escaliers l'hiver, les réparations à faire sur la maison, le paiement des factures, etc. Les hommes identifient plutôt la lourdeur des tâches domestiques habituellement exécutées par les femmes.

Mais, au juste, les « menus travaux », de quoi parle-t-on? Le Secrétariat aux aînés a diffusé un webinaire produit par le Centre de recherche sur le vieillissement sur la question.

En rappel, la définition de menus travaux retenue :

Un soutien et une aide pour les tâches d'entretien, de réparation, d'installation et de remisage

- qui demandent un peu de force ou une énergie soutenue;
- qui sont en hauteur ou exigent de la souplesse;
- qui nécessitent des connaissances particulières et des habiletés manuelles;
- qui ne sont pas visés par les métiers qui exigent des cartes de compétence.

Le besoin de ce soutien et de cette aide apparaît chez les personnes âgées lorsque celles-ci ne peuvent pas ou ne peuvent plus réaliser certains travaux dû à leurs incapacités ou à de nouvelles tâches amenées par des changements dans leur vie.

On constate donc que les services de menus travaux ne sont pas des services de soutien aux AVQ ou aux AVD.

On exclut également de cette définition les travaux qui exigent des cartes de compétence et qui sont encadrés par la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction.

Par contre, selon le Règlement sur les travaux bénévoles de construction, une personne peut effectuer les travaux suivants sans détenir de certification de compétence professionnelle :

- les travaux qui concernent la peinture intérieure et extérieure, les surfaces intérieures tels les revêtements de sols, de murs et de plafonds, et leur finition, ainsi que les travaux similaires ou connexes;
- les travaux non structuraux en bois ou en plastique, telle la menuiserie de finition, ainsi que les travaux similaires ou connexes;
- les travaux qui concernent les portes ou les fenêtres intérieures, ainsi que les travaux similaires ou connexes;
- les travaux qui concernent les armoires et les comptoirs, ainsi que les travaux similaires ou connexes;
- les travaux qui concernent le marbre, le granit, la céramique, le terrazzo et autre matériau similaire, ainsi que les travaux similaires ou connexes.

Dans le cas où l'organisme désirerait offrir des services de constructions autres que ceux mentionnés ci-haut (l'électricité ou la plomberie par exemple), le ou la bénévole doit détenir une certification de compétence professionnelle. Par ailleurs, la certification d'une personne reste valide si celle-ci est à la retraite. De plus, pour offrir de tels services, l'organisme devra être enregistré à l'Agence du revenu du Canada comme organisme de bienfaisance.

Les menus travaux sont donc des services complémentaires aux services actuels de soutien à domicile, essentiels au confort, à la sécurité et au maintien de la personne âgée chez elle.

3.2. Schéma synthèse des tâches liées au maintien à domicile

<p>AVQ (Activités de la vie quotidienne)</p> <ul style="list-style-type: none">• Se nourrir• Se laver• S'habiller• Entretien sa personne• Utiliser les toilettes	<p>Les menus travaux</p> <p>Soutien et aide pour les tâches d'entretien, de réparation, d'installation et de remisage qui demandent un peu de force ou une énergie soutenue, qui sont en hauteur ou exigent de la souplesse, qui nécessitent des connaissances particulières et des habiletés manuelles, qui ne sont pas visées par les métiers qui exigent des cartes de compétence</p> <p>Aide complémentaire aux services de soutien à domicile</p> <ul style="list-style-type: none">• Intérieur et extérieur• Essentielle au confort, à la sécurité et au maintien de la personne aînée chez elle. <p>Exemple :</p> <ul style="list-style-type: none">• Réparer un moustiquaire• Isoler les portes et fenêtres• Changer des ampoules• Installer des décorations• Faire des retouches de peinture• Réparer des trous dans les murs• Changer une poignée de porte• Changer un siège de toilette• Tondre le gazon• Pelleter l'entrée• Laver l'extérieur de la maison• Nettoyer les gouttières,• Etc.
<p>AVD (Activités de la vie domestique)</p> <ul style="list-style-type: none">• Entretien la maison• Préparer les repas• Faire la lessive• Faire les courses• Utiliser le téléphone• Utiliser les moyens de transport• Prendre ses médicaments• Gérer son budget	

Travaux de construction

Pour les propriétaires

Obligation de **détenir une licence** de la RBQ **sauf**

- Pour certains travaux (ex. : dégagement et déneigement de toit)
- Pour du travail bénévole sans contrepartie pour un propriétaire résident :
- les travaux qui concernent la peinture intérieure et extérieure, les surfaces intérieures tels les revêtements de sols, de murs et de plafonds, et leur finition ;
- les travaux non structuraux en bois ou en plastique, telle la menuiserie de finition ;
- les travaux qui concernent les portes ou les fenêtres intérieures ;
- les travaux qui concernent les armoires et les comptoirs ;
- les travaux qui concernent le marbre, le granit, la céramique, le terrazzo, etc.

Pour travailler dans l'industrie de la construction assujettie à la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (Loi R-20), il faut détenir **un certificat de compétence**

La loi ne s'applique pas aux types de travaux suivants:

les travaux suivants, exécutés **pour une personne physique**, agissant pour son propre compte et à ses fins personnelles et exclusivement non lucratives:

- d'entretien, de réparation, de rénovation et de modification d'un logement qu'elle habite;
- de construction d'un garage ou d'une remise annexe à un logement qu'elle habite, qu'il lui soit contigu ou non;
- les travaux de construction relatifs **aux gouttières, aux portes de garage, aux systèmes d'aspirateur central et à l'aménagement paysager**, y compris les cours, entrées ou trottoirs en asphalte ou en béton ;
- les **travaux bénévoles** de construction visés par règlement du gouvernement, aux conditions et modalités qui y sont prévues...

Pour les locataires

- Le propriétaire est tenu, durant toute la durée du bail, d'effectuer les réparations nécessaires au logement. Les réparations mineures d'entretien, quant à elles, sont de la responsabilité du locataire.
- La règle décrite ci-haut, concernant les travaux exécutés pour une personne physique, d'entretien et de réparation d'un logement qu'elle habite s'applique.

3.3. Les besoins des personnes âgées en services de menus travaux

Les témoignages des participants lors des groupes de discussion rejoignent certains constats faits par d'autres travaux et recherches (Lévesques, 2002 et Collin, 2021).

Plusieurs besoins d'aide ont été nommés par les participants. Aucun n'a été mentionné par tous. Les tableaux 1 et 2 présentent les besoins identifiés dans les questionnaires individuels et ceux nommés lors des discussions en groupe.

3.3.1. Les travaux extérieurs

Ce sont les travaux extérieurs qui ont été le plus nommés par les participants, principalement les propriétaires, tant dans les échanges que sur le questionnaire (voir tableau 4). En effet, pelleter la galerie, les escaliers, tondre le gazon, vider les gouttières, pelleter le toit, ramasser les feuilles, tondre la haie, installer l'abri d'auto, sortir et entrer le mobilier de jardin, jardiner et corder du bois sont les principales tâches pour lesquelles ces personnes ont besoin d'aide. Le déneigement du toit est particulièrement problématique en milieu rural et semi-urbain. Les locataires ont surtout identifié un besoin d'aide pour le pelletage de leur galerie.

Cependant, les personnes consultées ont identifié plusieurs obstacles à l'obtention d'aide pour ces travaux.

La plupart des répondants propriétaires utilisent déjà les services d'une entreprise de déneigement pour l'entrée d'auto. Cependant, cette dernière n'offre pas toujours le service pour pelleter les marches et la galerie ou demande un prix jugé trop élevé. D'autres font face à des refus d'entreprises qui pourraient leur offrir le service, mais qui ne desservent pas leur secteur. Certains aînés ont utilisé des travailleurs autonomes pour ce faire, mais leur fiabilité à la tâche faisait défaut.

La question de la fiabilité des personnes embauchées par les personnes âgées est d'ailleurs un obstacle majeur pour les travaux à l'extérieur. Les travailleurs prennent entente, mais ne se présentent pas, ou pas à la fréquence souhaitée, et le travail effectué n'est souvent pas à la hauteur des attentes de l'aîné.

Le prix demandé pour ces travaux est aussi jugé excessif, surtout si l'aîné demande une facture pour bénéficier du crédit d'impôt au maintien à domicile. Souvent, le fournisseur réduit son tarif si la personne accepte de payer comptant, sans facture. Dans ce cas, l'impact budgétaire pour la personne âgée est immédiat. Le crédit d'impôt n'offre donc pas l'aide annoncée, étant appliqué seulement à la production de la déclaration de revenus. « Payé sous la table revient moins cher qu'avec un reçu, même une fois les déductions d'impôts faites. »(Une participante)

3.3.2. Les travaux intérieurs

Des travaux à l'intérieur ont été nommés par plusieurs personnes âgées, principalement par les personnes locataires. Les plus importants sont : changer les piles de l'avertisseur d'incendie et les ampoules, faire de petites réparations (robinet, prise électrique et interrupteur), installer et nettoyer un ventilateur au plafond, enlever et poser les rideaux, installer et enlever un appareil d'air climatisé, faire de la

peinture, isoler les portes et fenêtres, laver les vitres, faire du remisage en hauteur et nettoyer les murs, les armoires, la hotte de poêle.

La plupart de ces tâches sont importantes, mais occasionnelles.

Les locataires se questionnent quant à la responsabilité d'effectuer certains travaux. Par exemple, dans quelle mesure la tâche de peindre, réparer un robinet ou une prise électrique défectueuse repose-t-elle sur le locataire? De l'information à ce chapitre représente pour eux un besoin important.

3.3.3. Des obstacles de taille

Plusieurs freins ont été identifiés à l'utilisation par les personnes âgées interrogées des services de menus travaux existants.

Tout d'abord, les services ne sont pas disponibles partout, entre autres dans certains milieux ruraux. Partir à la recherche de ces services s'avère souvent une tâche ardue. La gestion par la personne âgée des différents services utilisés devient alors une responsabilité lourde à assumer.

Aussi, il apparaît que les personnes âgées ne possèdent pas toujours l'information sur ce qui pourrait leur être offert.

Le revenu et la capacité de payer pour des services constituent un des freins les plus préoccupants, principalement pour les personnes à faible revenu.

Le coût des services doit être réduit au minimum. Les personnes interrogées disposent d'un budget très limité pour acheter des services de cette nature.

La plupart connaissent le Crédit d'impôt remboursable pour maintien à domicile des aînés du gouvernement provincial. Cependant, il comporte certaines contraintes amenant les personnes âgées à peu l'utiliser. Concernant les menus travaux, seuls les services d'entretien ménager, d'entretien de terrain et de déneigement sont couverts par ce crédit. La plupart des besoins exprimés pour l'intérieur de la maison sont donc exclus. De plus, il est accessible seulement à partir de 70 ans.

Aussi, dans leur recherche de ressources pour effectuer ces tâches, particulièrement en milieu rural et semi-urbain, les participants se butent souvent à des fournisseurs qui facturent un tarif plus élevé s'ils doivent fournir une facture, exigée pour l'obtention du crédit. Une aide aux personnes souhaitant réclamer le crédit d'impôt au moment de l'achat du service soutiendrait son utilisation.

La formule offerte par le Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD) apparaît idéale pour les personnes interrogées. Dans une majorité des cas, elles souhaitent que le coût des services soit établi en fonction des revenus de la personne, comme cela se fait dans les EÉSAD.

Certaines valeurs évoquées limitent aussi le recours à des services extérieurs, tels la peur des étrangers, le souhait de préserver son intimité, son autonomie et sa fierté.

La principale difficulté des personnes âgées est souvent de trouver des ressources fiables à des prix raisonnables. Le coût pour l'obtention de ces services est un obstacle majeur pour les personnes interrogées, particulièrement pour les locataires qui sont à

faible et modeste revenus. Les participants ont insisté sur la difficulté à trouver des ressources pour les tâches ponctuelles et sur les coûts élevés demandés, par exemple quand il s'agit de faire peindre une pièce ou un logement.

La plupart des personnes interrogées ont fait des démarches auprès des leurs pour obtenir de l'aide. Cependant, elles ne souhaitent pas les solliciter trop souvent, estimant qu'ils sont déjà occupés avec leurs propres obligations. Parfois, les aînés se tournent vers des fournisseurs extérieurs qui n'apportent pas le soutien souhaité : rareté des ressources, coût trop élevé, fiabilité variable, résultats peu satisfaisants. Des femmes vivant seules ont dit se sentir abusées par des fournisseurs sur la question du prix des travaux à exécuter. Elles ont le sentiment qu'on leur propose un prix plus élevé, convaincu de leur méconnaissance du marché ou de leur incapacité à négocier.

Bien que la majorité des participants aux groupes de discussion étaient à faible et modeste revenus, ils ont déclaré pouvoir consacrer un certain budget à l'achat de services de menus travaux. Près de 3 personnes sur 4 pouvaient y dédier moins de 420\$ par année. La question du manque d'argent disponible en regard des besoins grandissants est un obstacle majeur.

En effet, avec le vieillissement, les besoins d'aide deviennent plus importants au fil des années. Le recours à des fournisseurs externes apparaît inévitable, non seulement pour les menus travaux. L'entretien ménager, les repas, les déplacements, le grand ménage, la tonte de la pelouse, le ramassage des feuilles, et encore, les aînés sont de plus en plus contraints à l'utilisation croissante de ressources externes. Leurs revenus étant plutôt stables, l'accroissement des dépenses au regard du maintien à domicile rencontre rapidement un plafond qu'ils peuvent difficilement dépasser.

Quelques participants ont fait part de leur manque de connaissance des services existants. Entre autres, leur compréhension des services offerts par les Entreprises d'Économie Sociale de Soutien à Domicile (EÉSAD) et les organismes de leur communauté était variable. D'autres ont mentionné la difficulté de trouver des ressources, particulièrement quand on ne dispose pas d'internet ou qu'on est peu habile à l'utiliser. La barrière de la langue s'avère une contrainte supplémentaire pour certains.

Dans l'ensemble, la question de la rareté de la main-d'œuvre, si souvent soulevée dans les médias, leur paraît un obstacle majeur dans l'obtention de services d'aide.

3.3.4. Quelques nuances...

Des nuances dans les besoins des aînés apparaissent.

Les aînés de milieu rural ont besoin d'aide pour déneiger le toit de leur maison alors qu'en milieu urbain ce besoin paraît absent. Aussi, on semble faire davantage face au travail au noir en milieu rural.

Les femmes vivant seules ont davantage nommé des besoins d'aide pour les travaux extérieurs.

Les locataires âgés, qu'on retrouve principalement en milieu urbain, ont des besoins différents de ceux des propriétaires. On parle surtout de travaux à l'intérieur. Cependant, la question de la responsabilité du propriétaire locatif face à l'entretien du

flogement les questionne. Pour acheter des services, les locataires de HLM disposent d'un certain budget grâce au faible coût de leur loyer.

Tableau 4 Principaux besoins d'aide pour des menus travaux extérieurs identifiés lors des groupes de discussion

Tâches	Identifiées dans le questionnaire*	Nombre de groupes de discussion où le besoin a été nommé**
Pelleter l'entrée	18	4
Laver l'extérieur de la maison	16	
Ramasser les feuilles	14	2
Entrer et sortir les meubles extérieurs	14	1
Nettoyer les gouttières	13	1
Tondre le gazon	12	1
Jardiner	6	2
Laver les fenêtres	4	3
Rentrer du bois	3	1
Laver le balcon, le patio	2	
Pelleter, nettoyer le toit	2	2
Réparer, remplacer remise, clôture, etc.	2	
Installer l'abri d'auto	1	1
Démarrer la génératrice au besoin	1	1
Laver les grosses poubelles		1
Hivernage des arbres		1
Tailler la haie		1
Laver l'auto		1

*Le chiffre inscrit dans cette colonne représente le nombre de participants ayant inscrit ce besoin dans son formulaire.

**Le chiffre inscrit dans cette colonne représente le nombre de rencontres de discussion durant lesquelles ce besoin a été nommé. Il n'y a pas eu de compilation du nombre de participants identifiant ce besoin.

Tableau 5 Principaux besoins d'aide pour des menus travaux intérieurs identifiés lors des groupes de discussion

Tâches	Identifiées dans le questionnaire*	Nommée lors des groupes de discussion**
Changer les ampoules	18	4
Enlever et reposer les rideaux	16	
Faire des retouches de peinture	14	2
Installer et enlever un air climatisé	14	1
Isoler les portes et fenêtres	13	1
Poser tablette, poignée, TV	12	1
Réparer trous dans les murs	6	2
Faire des réparations (électroménagers, objets, robinets, etc.)	4	3
Installer des décorations	3	1
Changer un siège de toilette	2	
Peinturer les murs et plafonds	2	2
Laver les vitres	2	
Tourner le matelas	1	1
Changer les fenêtres (hiver-été)	1	1
Changer les piles du détecteur de fumée		1
Installer et nettoyer ventilateur de plafond		1
Laver murs et plafonds-grand ménage		1
Sortir les ordures		1
Petits travaux électriques (changer interrupteurs, prises électriques)		
Ranger en hauteur		
Poser des barres de sécurité dans la salle de bain		

3.3.5. La validation par des acteurs du maintien à domicile

Afin de valider les résultats des groupes de discussion, les organismes membres des Tables de concertation en maintien à domicile des MRC de Montcalm, Matawinie et D'Autray ont été consultés lors d'une de leurs rencontres régulières. Ces organismes (Centres d'action bénévole, CISSSL, organismes de services, AQDR, etc.) offrent des services aux personnes âgées, mais également aux personnes handicapées.

Les Tables de concertation des autres MRC n'ont pu être rencontrées, ces dernières ne tenant pas de rencontre dans la période où cette étape a été réalisée.

Selon les intervenantes présentes, les besoins recueillis lors des groupes de discussion correspondent tout à fait avec les demandes qu'elles reçoivent régulièrement. Entre autres, le déneigement de l'entrée principale de la maison est une nécessité. Un mauvais entretien peut empêcher l'aîné de sortir de chez soi et même, représenter un risque de chutes et de blessures.

D'autres demandes sont également identifiées, bien qu'elles n'aient pas été identifiées durant les groupes de discussion : poser une rampe, une main courante, changer le filtre à eau, déneiger l'auto, installer et désinstaller un quai, etc.

4. L'offre actuelle de services de menus travaux

L'offre actuelle pour répondre aux besoins en services de menus travaux n'est pas structurée, provient principalement de l'entreprise privée et demeure peu accessible pour les personnes âgées. : multitude de fournisseurs différents présentant différentes conditions, territoires inégalement desservis, coûts élevés pour les personnes à revenu modeste, couverture d'assurance des travailleurs et des travaux parfois absente (par ex., travail au noir).

Les organisations susceptibles d'offrir ce service rencontrent certaines difficultés :

- Difficulté de recrutement d'employés ou de bénévoles
- Territoire à desservir : ruralité et distance représentent plus de déplacements et des coûts supplémentaires
- Accroissement et gestion de la demande
- Assurances en cas de blessures
- Grande diversité de tâches
- Spontanéité des besoins
- Tâches ponctuelles, demandant moins de 15 minutes
- Tâches saisonnières

Dans la région de Lanaudière, les Entreprises d'Économie sociale en aide domestique (ÉESAD), quelques organismes communautaires et l'entreprise privée sont les principaux fournisseurs de services de menus travaux.

4.1. Les Entreprises d'Économie Sociale en Soutien à Domicile (EÉSAD)

Les Entreprises d'Économie Sociale en Soutien à Domicile (EÉSAD) ont pour mission de :

- Produire des services à domicile, répondant aux besoins et bénéficiant à une communauté à laquelle elle appartient peu importe son lieu de résidence;
- Créer et offrir des emplois de qualité à la population de son territoire.

Lanaudière compte cinq (5) EÉSAD, une par MRC, sauf pour Les services à la communauté du Rousseau qui offre des services dans les MRC de Matawinie et Montcalm.

Les services offerts en lien avec les menus travaux sont en entretien ménager lourd : le grand ménage, le lavage des fenêtres intérieur et extérieur et le pelletage de l'entrée principale.

Ces services sont admissibles au Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD) du gouvernement du Québec. Le montant de l'aide financière octroyé par le PEFSAD, est calculé en fonction de l'âge, de la situation familiale, du revenu familial et de l'état de santé de la personne recevant les services.

Pour les personnes âgées de 65 ans et plus ou les personnes de moins de 65 ans ayant une référence du CISSSL, cette réduction est calculée de la façon suivante (2023) :

- Une réduction d'un montant fixe de 4,00\$ pour chaque heure de service rendu;
- Une réduction supplémentaire d'un montant variant de 1,83\$ à 14,64\$ pour chaque heure de service rendu, établie en fonction d'une grille de calcul qui tient compte du revenu et de la situation familiale.

Ainsi, la personne bénéficiaire ne paie que la différence entre le tarif exigé par l'entreprise, actuellement autour de 30 \$ l'heure, et le montant d'aide accordé par le PEFSAD.

Toutefois, l'offre est sujette à des variations liées au recrutement de la main-d'oeuvre et à la fluctuation de la demande.

En effet, les EÉSAD en milieu rural doivent recruter du personnel pour couvrir l'ensemble des secteurs de leur territoire, ce qui n'est pas toujours possible. De plus, les aînés ont une connaissance vague des services offerts par leur EÉSAD et n'y ont pas recouru autant qu'ils le pourraient.

Aucune EÉSAD de la région de Lanaudière n'offre d'autres services de menus travaux. Par contre, des petits services pouvant être jumelés à l'entretien ménager régulier et ne demandant pas beaucoup de temps (ex. : rentrer les meubles de patio) peuvent être faits par certaines sans facturation.

Ailleurs au Québec, quelques-unes offrent ce type de services, mais ces travaux ne sont pas admissibles à la réduction de tarif.

4.2. Les organismes de la communauté

Quelques organismes à but non lucratif offrent des services de menus travaux dans la région. Aux bonheurs des aînés Lanaudière à Crabtree et Cité générAction + à Terrebonne en sont des exemples.

4.2.1. Aux bonheurs des aînés Lanaudière

Aux bonheurs des aînés Lanaudière est un organisme communautaire destiné aux personnes âgées de 55 ans et plus demeurant dans les municipalités de Crabtree, Saint-Paul, Saint-Thomas, Village-Saint-Pierre, Sainte-Marie-Salomé et Saint-Liguori.

Sa mission est principalement de favoriser le maintien à domicile ou en résidence des gens du milieu, particulièrement les personnes âgées, handicapées ou en difficulté, de favoriser leur épanouissement et de leur offrir un soutien matériel et moral.

Des services de menus travaux sont offerts selon les demandes des personnes âgées :

- à l'extérieur : gazon, feuilles, pelletage des marches ou du perron, montage d'abris d'auto, désherbage, nettoyage de la piscine, plantation du potager, taille des vivaces, nettoyage des gouttières, etc.;
- à l'intérieur : des menues réparations (changer une ampoule, réparer un robinet, une poignée de porte, une porte de garde-robe, etc.).

De l'accompagnement est aussi proposé afin de trouver un entrepreneur pour exécuter des travaux plus importants.

L'organisation a tenté d'avoir des ententes avec des entreprises privées pour l'entretien du gazon, mais les démarches n'ont pas été concluantes (pas de main-d'oeuvre, carnet rempli, etc.). On a donc fait appel à des jeunes, d'abord par la Coopérative jeunesse de services (CJS) du Carrefour Jeunesse Emploi (CJE) D'Autray Joliette. Le service a fonctionné tout l'été 2021, jusqu'à la fin du mois d'août, et a cessé lors du retour des jeunes à l'école.

L'été suivant, la CJS ne reprenant pas service, l'organisme a recruté des jeunes de 12-13 ans pour les travaux extérieurs. Les travaux s'exécutent via une entente de gré à gré entre le jeune et la personne âgée. Le jeune est alors travailleur autonome. Le tarif établi par l'organisme pour le jeune est de 15\$ l'heure. À l'été 2022, 7 jeunes filles offraient des services extérieurs.

Depuis janvier 2021, l'organisme recrute aussi des adultes bénévoles pour les menues réparations. Les six (6) personnes impliquées sont des retraités qui ont développé des habiletés manuelles au cours de leur vie ou de leur carrière. En respect des lois, l'organisme n'offre pas de service d'électricité ou de plomberie.

Les jumelages sont faits le plus possible en respectant la proximité entre le demandeur et le jeune ou le bénévole.

La gestion du service est partagée entre les 4 intervenantes de l'organisme : réception des demandes, jumelage, suivi auprès des personnes âgées, recrutement de jeunes et de bénévoles, etc.

En outre, l'organisme a mis en lien certaines personnes âgées avec leur voisin prêt à leur donner un coup de main pour le pelletage ou sortir les bacs de poubelles, par exemple.

En 2022, l'organisme a répondu à une vingtaine de demandes de services.

L'organisation a établi une entente avec une entreprise privée pour le pelletage à l'hiver 2023. Après avoir essuyé le refus de quatre entreprises qui ne desservent pas le milieu rural. Un entrepreneur a accepté d'intégrer ce nouveau secteur à sa clientèle. Un tarif de base de 250\$ par ménage pour la saison a été établi pour les aînés référés par l'organisme. À l'hiver 2022-2023, 12 personnes âgées se sont prévaluées de ce service. Dorénavant, l'entrepreneur établira les contrats avec ses nouveaux clients, l'intervention de l'organisme n'étant plus requise.

4.2.2. Cité GénérAction 55+

En 2018, Cité GénérAction 55+ a mis sur pied le Programme Cité 55+ à domicile. D'abord un centre communautaire, récréatif et de services dédié à la socialisation, à la valorisation et au développement des personnes âgées de 55 ans et plus, l'organisme a élargi son champ d'intervention en offrant un service de menus travaux. Les membres de l'organisme et les résidents de Terrebonne de 55 ans et plus y ont droit.

Les services offerts sont :

- Accrocher des rideaux;
- Changer des ampoules;
- Laver des luminaires, ventilateurs, plinthes, stores, fenêtres (1 ou 2), four, etc.;
- Poser et enlever des moustiquaires;
- Travaux mineurs de couture;
- Poser et enlever le module d'air climatisé;
- Assembler des meubles;
- Déplacer des meubles;
- Installer des tablettes, poignées, etc.;
- Nettoyer l'arrière des électroménagers (doivent être sur roulettes);
- Tourner un matelas;
- Entrer du bois de chauffage (maximum d'une demi-corde);
- Entrer/sortir des meubles extérieurs;
- Ramasser les feuilles;
- Isoler portes et fenêtres;
- Etc.

Le service est offert par des bénévoles, de septembre à juin. Pour pouvoir en bénéficier, les personnes doivent téléphoner à l'organisme le mardi matin. Un bénévole est responsable de répondre aux appels et de prendre les demandes. Seuls les appels reçus le mardi matin sont traités.

Le service est rendu le mercredi matin par des équipes de deux (2) bénévoles. Chaque intervention dure une (1) heure, temps de déplacement inclus. Si le travail n'est pas terminé, la personne doit rappeler au service le mardi suivant. Cependant, les travaux qui nécessitent plus d'une heure de services sont refusés, comme la peinture, par exemple. On vise à répondre aux demandes du plus grand nombre de personnes possible.

Le service est gratuit. Les déplacements des bénévoles sont remboursés par l'organisme.

Tableau 6 Nombre de demandes répondues par le Programme Cité 55+ à domicile depuis la mise en place du service :

Année	Nombre de demandes répondues
2018	31
2019	72
2020	28
2021	25
2022	120 (du mois de mars à décembre)

Source : Rapport annuel 2022 de Cité GénérAction 55+.

Le service a été grandement réduit durant la pandémie.

4.3. Les réseaux d'échange : L'Accorderie

L'Accorderie est une organisation sans but lucratif qui regroupe des personnes (les Accordeurs) d'une même localité pour échanger entre eux des services, sur une base de leurs savoir-faire, et ce, sans aucune contrepartie financière.

Une heure de service rendue vaut une heure de service reçue, sans égard à la nature, à la complexité ou à l'effort reliés au service rendu.

Selon le site internet du Réseau des Accorderies, il y a actuellement 11 organisations de ce type en activité au Québec. Aucune d'elles n'est dans Lanaudière.

Chaque offre de services apparaît dans le bottin des services des AccordeurEs, accessible dans l'espace membre du site web ou imprimé pour les membres qui n'ont pas accès à internet. Les AccordeurEs ont accès aux coordonnées des personnes qui offrent les services. Ils/elles peuvent donc entrer en contact directement avec les autres membres pour s'entendre sur le service désiré et le moment de l'échange.

Les membres ont accès aux services individuels des autres membres de L'Accorderie, ainsi qu'aux activités collectives d'échange, des services d'intérêt général qui s'adressent à l'ensemble des AccordeurEs, comme un groupe d'achats ou du crédit solidaire.

Les services individuels existants sont regroupés dans 12 catégories. Pour chacune des catégories se détaillent plus de 50 services apparentés qui permettent aux AccordeurEs d'y inscrire une offre précise, correspondant à leurs capacités et leurs préférences.

Les principaux services de menus travaux sont rattachés à la catégorie Travaux / Entretien / Jardinage. On y retrouve l'entretien ménager, la peinture et les travaux manuels, la construction et la rénovation, l'aménagement intérieur et la décoration, la réparation et la restauration de meubles et d'appareils, les plantes et le jardinage, l'aménagement et l'entretien de terrain et d'autres travaux liés au logement. Comme l'offre réelle de services dépend de ce que les membres mettent à la disposition du réseau, ces travaux sont offerts dans la mesure où des AccordeurEs les proposent.

Toutes les Accorderies n'offrent pas nécessairement l'ensemble des services. Par exemple, lors d'un bref entretien téléphonique, une bénévole de l'Accorderie de Sherbrooke indiquait que celle-ci n'offre pas de menus travaux, les jugeant « trop compliqués ».

L'adhésion à une Accorderie implique, de la part de chaque AccordeurE, une obligation morale vis-à-vis du groupe et une aptitude réelle à rendre service. Il est essentiel que chaque AccordeurE s'engage à participer aux échanges, par des offres et par des demandes, afin de garantir la survie du système. Un équilibre est nécessaire afin de rester dans l'optique de l'échange.

L'Accordeur signe une déclaration qui dégage l'Accorderie de responsabilités à l'égard de tout dommage causé dans le cadre des échanges, l'autorise à refuser ou modifier la formulation d'une offre de service, à exiger des preuves de compétences des AccordeurEs et à faire des vérifications.

L'Accorderie de Shawinigan existe depuis 2010. L'Accorderie dessert les territoires de Shawinigan, Trois-Rivières et de la MRC Mékinak. Le territoire principal est Shawinigan. Par ailleurs, il y a plusieurs années, 40 accordeurs résidents de Trois-Rivières s'y sont joints à la suite de la fermeture de leur Accorderie. Actuellement, un peu plus du tiers des membres (134 sur 360) sont âgés de 65 ans et plus, majoritairement des femmes (83 femmes et 53 hommes).

Une collaboration entre le Réseau Intégré universitaire en santé et services sociaux (RIUSSS) et les Accorderies de Sherbrooke, Longueuil et Shawinigan permet de réaliser une recherche partenariale sur 3 ans (2021-2023) portant sur la contribution des Accorderies à la qualité de vie des aînés et leur soutien à domicile.

Aux dires des participants à une rencontre de groupe avec les chercheurs, les personnes qui perdent de l'autonomie sont enclines à devenir moins actives dans les échanges de services. Les personnes âgées présentes expriment leurs questionnements

- sur leur capacité à offrir des services : qu'est-ce que je peux faire moi?;
- sur leur sentiment de vulnérabilité (maltraitance, insécurité) face aux accordeurs qui leur rendent service;
- sur leur résistance à demander des services;
- sur la fracture numérique dont sont victimes les aînés.

Les participants considèrent qu'il est essentiel que l'on accompagne les personnes âgées pour les convaincre qu'elles ont quelque chose à apporter, les rassurer sur la fiabilité des Accordeurs, les motiver à participer à des rencontres sociales, parce que « le social vient avant l'échange » (un participant). Cependant, ces interventions d'animation du réseau demandent des ressources financières dont L'Accorderie ne dispose pas. « On (L'Accorderie) est pauvre, mais on nous demande de fonctionner comme un organisme riche » (un participant). Les Accorderies ne bénéficient d'aucun financement récurrent.

4.4. Les coopératives : la Coopérative Multi-Services de Tewkesbury

Du côté des coopératives, la Coopérative Multi-Services de Tewkesbury, une entreprise communautaire qui fournit différents services facilitant la qualité de vie et favorisant le maintien à domicile d'une population vieillissante, offre une expérience récente prometteuse.

Née en 2019 de la perte de leurs fournisseurs pour le déneigement de l'entrée pour l'auto, des citoyens de ce secteur de Stoneham-Tewkesbury, comptant 250 maisons, décident de s'organiser. Selon l'administrateur interrogé, « il n'y a pas de pauvreté » dans le secteur.

La coopérative de consommateurs compte 150 membres. Son principal service est le déneigement de l'entrée pour l'auto, de galerie et de toit. À ce jour, selon la demande, elle a aussi livré des services de lavage de vitre, tonte de gazon, débroussaillage, réfection de muret de pierres, menuiserie, rénovations mineures, abattage d'arbre, ramonage, cordage de bois.

Certains services sont rendus par des bénévoles, d'autres par des employés à temps partiel ou sur appel. Par exemple, le déneigement est réalisé à la fois par des bénévoles et des employés salariés.

Pour d'autres services, la coopérative agit comme intermédiaire et développe des ententes avec des entreprises spécialisées, comme le lavage des vitres ou encore le ramonage.

Des subventions de démarrage ont permis d'acheter des équipements. La coopérative s'est procuré deux (2) camions usagés, un avec souffleur et l'autre avec gratte et épandeur, et deux (2) tracteurs.

Les tarifs chargés diffèrent selon le service. Le déneigement de l'entrée pour l'auto est un contrat annuel de 400\$ ou plus, selon la grandeur à déneiger et le besoin ou non de sablage. Les autres services rendus par la coopérative ont chargé 42,50\$ ou 50\$ l'heure.

L'entièreté de la gestion de l'entreprise est bénévole, tant la coordination, que la gestion des opérations, des ressources humaines, la comptabilité, la facturation, etc.

Les membres doivent payer une part sociale de 300 \$. De plus, une part supplémentaire de 100 \$ sera ajoutée dans la prochaine année.

Selon le rapport annuel de la coopérative, le chiffre d'affaires annuel pour 2022-2023 a atteint un peu plus de 100 000\$.

4.5. Les entreprises privées

Le secteur de l'entreprise privée présente une multitude de fournisseurs qui offrent des conditions différentes pour répondre aux besoins en menus travaux.

Dans la région de Lanaudière, il y aurait plus de 5 000 professionnels et intervenants de la construction, dont 1 653 entrepreneurs généraux de bâtiments résidentiels et 3 122 entrepreneurs spécialisés. (Selon le Portail Constructo (site internet) et le BâtiGuide - Le répertoire des professionnels de la construction au Québec consulté le 29 novembre 2022). Ces entreprises offrent des services spécialisés pouvant compléter les besoins de menus travaux. Qu'on pense aux plombiers ou aux électriciens, par exemple. Les tarifs demandés pour leurs services peuvent varier, mais se situent à environ 90\$ l'heure.

Pour les travaux d'entretien extérieur, que ce soit pour l'entretien du gazon, le déneigement du stationnement, de l'entrée principale ou du toit, ou le ramassage des feuilles à l'automne, le nombre d'entreprises est aussi important, leurs conditions, variées.

De plus, les services ne sont pas disponibles partout, surtout en milieu rural. L'expérience vécue par l'organisme Aux bonheurs des aînés Lanaudière ainsi que les propos des aînés consultés sont révélateurs à ce chapitre.

Quelques entreprises de déneigement de toitures de la région de Lanaudière ont été contactées afin de mieux connaître leur offre, principalement en milieu rural. Elles ont affirmé qu'elles seraient en mesure d'offrir un service de déneigement à l'ensemble

des résidents du territoire. Les prix varient en fonction de la surface de toiture à déneiger. Par ailleurs, le prix risque d'être plus intéressant si plusieurs résidents d'un même secteur bénéficient de leur service. En effet, le déneigement de toiture nécessite le déplacement de machinerie spécialisée et de plusieurs employés.

Certaines de ces entreprises offrent également le service de déneigement de balcon, mais, dans certains cas, dans des territoires plus restreints (Joliette, Repentigny, Rawdon, etc.). Un regroupement de plusieurs résidents de la même municipalité pourrait rendre le contrat de service plus attrayant pour une telle entreprise.

On trouve également une panoplie de travailleurs autonomes qui exécutent divers travaux d'entretien, de réparation et de rénovation. Ces travailleurs ne sont pas répertoriés et sont souvent recrutés par le bouche-à-oreille. Les tarifs demandés peuvent varier à partir de 25\$ l'heure. Il ne s'agit pas nécessairement de travail au noir si les revenus sont déclarés au fisc et si les travaux sont réalisés « pour des personnes physiques, agissant pour leur propre compte et à des fins personnelles et exclusivement non lucratives et dans le logement qu'elles habitent », comme l'exige la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'oeuvre dans l'industrie de la construction.

Pour une personne âgée, la gestion de la réponse aux besoins variés de travaux (entretien extérieur, petits travaux intérieurs, etc.) par l'entreprise privée peut s'avérer complexe et onéreuse. Plusieurs démarches sont nécessaires afin de trouver les fournisseurs appropriés aux différents travaux demandés, à des prix abordables. La gestion de l'exécution des travaux par l'ainé entraîne son lot de difficultés, d'insécurité et d'insatisfactions.

5. Cerner les services à offrir

5.1. Une variété de besoins ...

Les besoins d'aide nommés par les personnes âgées consultées sont variés. Certains sont saisonniers, d'autres ponctuels. Certains demandent de la force et de la résistance, d'autres, des connaissances techniques et des habiletés manuelles.

Les organismes consultés qui offrent des services de menus travaux ont dû faire une sélection des services à offrir afin de trouver un équilibre entre leur capacité d'agir et la réponse aux besoins des aînés.

Des besoins comme changer une ampoule ou les piles de l'avertisseur de fumée ne demandent que quelques minutes d'intervention. D'autres, comme réparer une poignée ou isoler des portes et des fenêtres demandent certaines compétences techniques. D'autres encore, comme l'entretien du terrain ou des gouttières, demandent de la résistance physique et des installations sécuritaires.

Tableau 7 Besoins d'aide nommés par les aînés consultés

Des tâches d'entretien :	
Travaux demandant des interventions régulières	Travaux ponctuels
<ul style="list-style-type: none">• Déneiger l'entrée• Déneiger le toit• Tondre le gazon• Porter les poubelles au chemin.	<ul style="list-style-type: none">• Ramasser les feuilles• Nettoyer les gouttières• Laver l'extérieur de la maison• Faire l'entretien ménager lourd (laver les vitres, les murs, les armoires, etc.)• Changer des ampoules
Des tâches de réparation	Des tâches d'installation et de remisage
<ul style="list-style-type: none">• Isoler les portes et fenêtres• Peinturer• Réparer prise de courant, interrupteur, robinet, etc.	<ul style="list-style-type: none">• Décrocher et accrocher les rideaux• Sortir et remiser les meubles de patio• Installer l'air climatisé• Installer l'abri d'auto• Installer le quai• Changer les piles des détecteurs de fumée

5.2. ... qui demande une variété de réponses

Au fil des entretiens avec des gestionnaires d'organisation offrant des services de menus travaux, il est apparu nécessaire que l'organisme s'appuie sur une diversité de formules dans la réponse aux besoins. On l'a vu, les besoins sont variés et les réalités aussi. Un seul trait commun : la capacité financière limitée des aînés. Cette situation exige la mise en place de diverses stratégies dans la fourniture de services afin de tenir compte des réalités rurales comme urbaines, de propriétaire comme de locataire.

Durant les groupes de discussion, trois types d'organisation de services pour des menus travaux étaient présentés aux participants : le réseau d'échange, l'organisme communautaire et l'entreprise coopérative (voir tableau 8). Ils devaient identifier celui auquel allait leur préférence, les avantages et inconvénients de chacun. Dans les discussions, d'autres pistes sont aussi apparues qui pourraient être des options pertinentes.

6. L'avis des aînés consultés sur le modèle d'organisation à privilégier

6.1. Le réseau d'échange

Bien qu'il comporte certains avantages, le réseau d'échange a été préféré par quelques rares participants. Les personnes âgées interrogées se disent en besoin d'aide et de services et ne voient pas comment elles pourraient contribuer à l'échange, soit par manque de ressources personnelles ou par crainte de ne pas avoir les capacités de faire face à leur engagement le moment venu. Le défi de maintenir l'équilibre des heures données et reçues leur apparaît difficile à atteindre. Aussi, les participants ayant vécu l'expérience du Réseau d'échange de services de Brandon ont constaté qu'il y avait eu plus de demandes que d'offres de services annoncées. L'utilisation d'internet pour gérer les offres et demandes est également un obstacle important. Mettre sur pied un tel réseau pour des services de menus travaux demanderait alors une énergie considérable pour convaincre les personnes âgées de leur capacité de contribution et pour y maintenir leur mobilisation.

6.2. L'organisme communautaire

L'organisme communautaire a retenu l'attention des participants.

Les participants ressentent une belle proximité avec les organismes communautaires et se sentiraient à l'aise d'y demander de l'aide. Ils perçoivent également que les prix des services seraient plus abordables pour eux. Cependant, selon eux, la difficulté pour ces organismes de recruter et de conserver des bénévoles est une réalité qui leur fait douter de la régularité des services offerts.

6.3. L'entreprise coopérative

L'entreprise coopérative obtient également la faveur de plusieurs participants. Ils évoquent le modèle des EÉSAD, entreprises solides, bien implantées dans leurs milieux. Pour eux, faire affaire avec des travailleurs assure plus de stabilité aux services. Cependant, deux conditions doivent être présentes : une tarification selon le revenu comme actuellement dans les EÉSAD et des mesures pour contrer la rareté de personnel.

Tableau 8 Les trois types d'organisation de services pour des menus travaux présentés aux participants des rencontres de discussion

	UN RÉSEAU D'ÉCHANGE	UN ORGANISME COMMUNAUTAIRE	UNE ENTREPRISE COOPÉRATIVE
C'EST QUOI	Des personnes qui s'offrent des services entre elles	Un organisme sans but lucratif du milieu qui offre des services	Une entreprise collective qui vend des services
COMMENT ÇA MARCHE?	Ces personnes sont regroupées dans un organisme sans but lucratif via un site internet, elles offrent et demandent des services Une personne salariée coordonne le tout	Un organisme communautaire du milieu recrute des bénévoles pour offrir les services Une personne salariée coordonne le tout	Une coopérative emploie des travailleurs pour rendre les services Une personne salariée coordonne le tout
QUI REND LES SERVICES?	Des personnes membres du réseau selon leurs habiletés et intérêts Leur honnêteté et fiabilité est vérifiée par la coordination	Des bénévoles Leur honnêteté et fiabilité est vérifiée par la coordination	Des travailleurs Leur honnêteté et fiabilité est vérifiée par l'employeur
COMBIEN ÇA COÛTE À LA PERSONNE ÂGÉE QUI DEMANDE DE L'AIDE?	C'est gratuit. La personne âgée doit être membre du réseau et offrir des services aux autres membres	C'est gratuit ou à moindre coût La personne âgée doit être membre de l'organisme	Il y a un tarif horaire à payer pour avoir le service. La personne âgée doit être membre de la coopérative.

En fin de compte, quelqu'un vient chez vous faire la tâche pour laquelle vous avez demandé de l'aide

6.4. D'autres pistes...

D'autres pistes d'action ont été suggérées et méritent d'être explorées dans la mise en place de services de menus travaux : les répertoires de ressources, les contrats de groupe, un réseau solidaire et le jumelage de voisinage en sont des exemples.

Une liste d'entreprises de services disponibles dans le territoire pourrait être constituée et distribuée aux aînés à la recherche de ressources. Ce moyen permettrait de pallier la difficulté d'utilisation de l'internet nommée par plusieurs personnes âgées. Par contre, les organismes qui rejoignent les aînés hésitent à mettre en place cette solution. D'une part, ils ne veulent pas porter la responsabilité de la compétence et de l'intégrité des entreprises listées. D'autre part, une mise à jour régulière de la liste s'avérerait une lourde tâche. D'autant plus que le risque d'oublier certaines ressources pourrait créer de l'insatisfaction dans la communauté.

Le fait de regrouper plusieurs aînés ayant le même besoin dans l'obtention de services d'une entreprise privée semble être une solution intéressante. Quelques aînés en ont témoigné durant les groupes de discussion.

Que ce soit pour retenir les services de lavage de fenêtre ou de peinture pour quelques locataires habitant le même immeuble ou l'expérience de Aux bonheurs des aînés dans l'obtention de services de pelletage de l'entrée, le contrat de groupe semble favoriser la disponibilité du service à moindre coût.

Il permet également de desservir un secteur qui, ordinairement, ne l'est pas. Par exemple, le pelletage de toiture, qui demande des compétences et un équipement spécialisé, devrait être fourni par une entreprise spécialisée. Or, certaines entreprises nous ont indiqué qu'elles accepteraient d'offrir des services aux résidents regroupés d'un même secteur alors, qu'habituellement, elles refuseraient la demande d'un client seul.

Le réseau solidaire, à l'image de ce que développe la FADOQ dans son « Programme Rabais et Privilèges » depuis plusieurs années, permet aux personnes d'obtenir des rabais chez des fournisseurs à certaines conditions. Un réseau de la sorte pourrait être mis en place pour des fournisseurs de services de menus travaux. Un simple courriel à la FADOQ régional a permis de connaître leur intérêt à ajouter des professionnels et entreprises offrant des services de menus travaux parmi leurs offres de rabais. Cette piste semble prometteuse.

Une autre stratégie consiste à réaliser du jumelage de voisinage pour venir en aide aux aînés dans le besoin. Cette stratégie peut être mise en place par un organisme du milieu ou par une municipalité. À titre d'exemple, la Municipalité de Rawdon a démarré le programme « Voisins solidaires ». Par une campagne d'information, elle incite ses citoyens à poser des gestes de bon voisinage auprès de leurs voisins aînés. Une municipalité rurale pourrait aussi mettre en place des mécanismes plus formels de jumelage entre voisins à partir du repérage des aînés demandant de l'aide pour des menus travaux.

Finalement, soutenu par le gouvernement du Québec, la démarche de Commerce ami des aînés consiste en un processus d'amélioration d'un commerce pour qu'il réponde davantage aux besoins et attentes des aînés. Les propriétaires, les gérants ou les

gestionnaires de commerces ou de centres commerciaux peuvent transformer leurs lieux pour faciliter l'accès aux personnes âgées et ainsi s'afficher « Commerce ami des aînés ». Ces améliorations peuvent concerner les lieux physiques, les communications, les services ou les produits. Bien que très limité, ce type « d'accréditation » pourrait faciliter la recherche d'entreprise par les personnes âgées.

7.2.1. Programmes au niveau fédéral

Le volet Projet pilote de soutien à domicile de l'initiative Bien vieillir chez soi d'Emploi et développement social Canada (Gouvernement du Canada, Emploi et Développement social Canada, n.d.)

Le volet Projet pilote de soutien à domicile de l'initiative Bien vieillir chez soi d'Emploi et développement social Canada soutien des projets qui visent à fournir, principalement par des bénévoles, des services à domicile aux aînés à faible revenu et autrement vulnérables qui ont besoin d'aide pour vieillir à la maison.

Plus précisément, le programme vise à élargir la prestation des services admissibles à domicile, offerts par des bénévoles, aux aînés à faible revenu ou autrement vulnérables et fournir un service qui aide les aînés à s'y retrouver dans les services par d'autres organismes actifs dans la région locale et à y accéder.

L'entretien de la maison (par exemple réparations, entretien du terrain, tonte de pelouse) et le déneigement font partie de la liste des services admissibles au financement.

Le programme s'attend à ce que les projets fassent appel à des bénévoles pour assurer la prestation des services, à moins de circonstances exceptionnelles qui rendent impossible la prestation d'un service sans soutien rémunéré.

L'organisme demandeur doit avoir une expérience appréciable et pertinente de la prestation d'un service à des aînés à faible revenu ou autrement vulnérables, principalement à leur domicile, pendant au moins 3 des 5 dernières années:

Le projet doit répondre à tous les critères suivants :

- D'une durée maximale de 3 ans;
- faire l'objet d'une demande de fonds d'au moins 300 000 \$;
- faire l'objet d'une demande de fonds d'au plus 800 000 \$;
- fournir des services uniquement dans une région locale (et non à l'échelle nationale ou provinciale).

Comme il s'agit d'un programme fédéral, il est possible qu'il soit nécessaire d'obtenir l'approbation du gouvernement du Québec avant qu'une entente de financement puisse être signée.

Programme Nouveaux horizons pour les aînés d'Emploi et développement social Canada²

Le gouvernement du Canada a lancé l'appel de propositions 2023-2024 pour des projets communautaires dans le cadre du programme Nouveaux Horizons pour les aînés.

Chaque projet présenté doit répondre aux critères suivants :

- ne doit pas durer plus de 52 semaines;
- le montant demandé ne peut excéder 25 000 \$;
- le projet doit répondre à au moins un objectif du programme
- les aînés dirigeront la planification ou la prestation des services ou y joueront un rôle essentiel;
- le projet doit chercher à profiter aux aînés et aux communautés; et
- la rentabilité du projet doit être démontrée.

Le programme vise quelques objectifs en lien avec des services de menus travaux, soit :

- promouvoir le bénévolat auprès des aînés et des autres générations;
- faire participer les aînés à la collectivité à titre de mentors auprès d'autres personnes.

De plus, de tels services s'inscrivent dans certaines priorités nationales 2023-2024 du programme, dont « célébrer la diversité et promouvoir l'inclusion, y compris en desservant les membres des groupes vulnérables tels les aînés à faible revenu et les aînés vivant dans des milieux ruraux éloignés.»

Un appel de concepts pour le volet pancanadien du programme Nouveaux Horizons pour les aînés sera lancé en octobre 2023. Le thème d'appel de concepts sera l'augmentation d'inclusion sociale des populations aînées vulnérables et soutiendra les concepts qui utiliseront une approche d'impact collectif.

7.2.2. Programmes au niveau provincial

Programme Québec Ami des Aînés (QADA) (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2023a)

Ce programme s'appuie sur une approche qui préconise le partenariat, la concertation et la collaboration entre les acteurs du milieu pour la réalisation de projets qui ont des retombées directes sur les personnes aînées.

Pour être admissible à une aide financière, en plus d'être un organisme à but non lucratif du Québec, l'organisme doit offrir des activités aux personnes aînées depuis au moins deux ans et être reconnu dans le milieu pour son expertise portant sur les activités du projet présenté.

²Extrait d'un courriel en provenance du bureau du député provincial de la circonscription de Joliette reçu le 13 juillet 2023

Trois types de projets sont admissibles : le démarrage d'une activité (une nouvelle activité), le développement d'une activité (l'adaptation ou la modification d'une activité déjà offerte) et le déploiement d'une activité (agrandir le territoire d'une activité déjà offerte).

Il peut s'agir de projets à portée locale ou régionale.

Un projet à portée locale est :

- un projet se déroulant dans une seule municipalité de moins de 100 000 habitants;

ou

- un projet se déroulant dans plusieurs municipalités dont la population totale est de moins de 35 000 habitants.

Un projet à portée régionale est :

- un projet se déroulant dans une seule municipalité de 100 000 habitants ou plus;

ou

- un projet se déroulant dans plusieurs municipalités se trouvant dans une même région administrative et dont la population totale est de 35 000 habitants ou plus.

Rendre les milieux de vie adaptables, accessibles et sécuritaires pour les aînés est parmi les thèmes visés par le programme en 2023-2024. D'autres thèmes visés, comme faciliter l'accessibilité à l'information, favoriser le sentiment de sécurité et soutenir l'engagement social et citoyen des aînés sont aussi concernés par une offre de services de menus travaux offerts par des bénévoles.

Cependant, les projets ne doivent pas viser à financer la conception, la production, l'industrialisation ou la commercialisation d'un bien ou d'un service qui, pour en bénéficier, doit être acheté par les personnes aînées, leurs proches ou un organisme pour personnes aînées.

L'aide financière octroyée aux organisations varie selon le type et la portée du projet.

Tableau 9 Aide financière du programme QADA selon le type de projet

Type de projet	Durée maximale	Aide financière maximale annuelle	
		Portée locale	Portée régionale
Démarrage d'une nouvelle activité	24 mois	75 000\$	150 000\$
Développement d'une activité locale	12 mois	75 000\$	S. O.
Développement d'une activité régionale	24 mois	S. O.	150 000\$
Déploiement d'une activité	24 mois	75 000\$	150 000\$

7.2.3. Programme au niveau régional

Alliance pour la solidarité et l'inclusion sociale (Table des préfets de Lanaudière, 2022)

En 2018, la Table des préfets de Lanaudière a accepté d'être le mandataire dans le déploiement de l'Alliance pour la solidarité et l'inclusion sociale de la région. Provenant du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Les sommes visent à susciter la participation des collectivités au développement de projets novateurs en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

À travers le déploiement de l'Alliance, la Table des préfets souhaite, entre autres:

- Soutenir financièrement des initiatives de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale qui répondent aux priorités identifiées;
- Favoriser la mise en commun des ressources humaines, matérielles et financières dans la réalisation des initiatives;
- Impliquer des personnes en situation de vulnérabilité dans la démarche.

Les organismes admissibles au financement sont :

- Les personnes morales à but non lucratif;
- Les coopératives considérées comme organismes à but non lucratif par Revenu Québec;
- Les organismes municipaux, les MRC;
- Les conseils de bande, les conseils de villages nordiques, l'Assemblée des Premières Nations du Québec et du Labrador et la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador ou tout autre regroupement autochtone visé par l'article 3.48 de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif.

Les projets doivent obligatoirement contribuer à répondre à au moins une priorité du territoire concerné dans le cas d'un projet local ou à au moins une priorité régionale identifiée dans le cas d'un projet touchant 4 MRC ou plus de 50 % de la population.

Un projet de mise en place de menus travaux serait admissible à un financement du fonds, car il comprend les caractéristiques suivantes :

- Les initiatives visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, notamment les projets d'interventions en matière de développement social et communautaire, de prévention de la pauvreté, d'amélioration des conditions de vie des personnes en situation de pauvreté dans les territoires à concentration de pauvreté;
- Les initiatives novatrices qui ont un caractère expérimental ou structurant

Pour être admissibles, les projets déposés devront être en lien avec au moins une priorité identifiée par le territoire visé.

Le développement de services de menus travaux s'insère parfaitement dans les priorités régionales suivantes :

- Développer des services de proximité, accessibles, équitables et adaptés à la diversité des besoins en favorisant l'inclusion des citoyens en situation de vulnérabilité dont les personnes âgées
- Favoriser l'accès à des types d'habitation adéquats et diversifiés en adéquation avec les besoins et les réalités des personnes vulnérables.

Au niveau des MRC, il n'y a pas d'évidence d'une priorité qui inclurait la mise en place de services de menus travaux dans les plans d'action liés à la démarche régionale. Par contre, dans les démarches MADA, plusieurs municipalités ont établi comme priorité la réponse à ce besoin, particulièrement Matawinie et Joliette.

Autres modalités administratives :

- Il n'y a pas de maximum prévu par projet, mais les sommes demandées devront être jugées raisonnables pour les activités incluses dans la demande;
- Le cumul maximal des aides gouvernementales ne pourra excéder 90 % des dépenses admissibles du projet;
- Une contribution du milieu d'un minimum de 20 % est demandée en argent ou en biens et services;
- Les frais de gestion et de supervision ne doivent pas excéder 5 % du montant total accordé;
- Un projet couvrant plus de 4 MRC ou ciblant 50 % et plus de la population, le projet sera analysé dans le cadre de l'appel de projets régional. Afin d'éviter le dédoublement d'actions, les projets déposés devront être complémentaires avec les plans de travail des chantiers régionaux.
- Un financement pluriannuel est possible.

7.2.4. Programmes de soutien aux personnes

Outre le PEFSAD, les gouvernements offrent un soutien financier accessible aux personnes âgées afin d'aider à faire face aux coûts de l'entretien de leur résidence.

Le crédit d'impôt pour maintien à domicile

Le Gouvernement du Québec a mis en place le Crédit d'impôt remboursable pour maintien à domicile des aînés. Pour y avoir droit, la personne doit :

- avoir 70 ans ou plus;
- résider au Québec le 31 décembre de l'année.

Certains services de maintien à domicile peuvent donner droit au crédit d'impôt, peu importe si la personne réside dans un établissement de santé, un immeuble en copropriété (propriétaire), un immeuble de logements, une maison (propriétaire) ou une résidence privée pour aînés.

Il s'agit des services que la personne paie à chaque utilisation ou en vertu d'un contrat.

Ces services doivent être rendus par une personne qui n'est ni son conjoint ni une personne à charge.

Ils peuvent être rendus par une entreprise (par exemple, un travailleur autonome, un organisme coopératif ou une entreprise d'économie sociale) ou par une personne embauchée qui remet une facture.

Seul le coût des services donne droit au crédit d'impôt. La valeur des fournitures nécessaires pour rendre les services n'est pas comprise.

Les services de menus travaux admissibles à ce crédit d'impôt sont :

- Les services d'entretien ménager comprenant, par exemple, le ramonage de la cheminée.
- Les travaux mineurs d'entretien à l'extérieur de l'habitation comprenant, notamment,
 - l'installation et la désinstallation annuelles d'un climatiseur portatif;
 - l'entretien, la fertilisation et la tonte du gazon;
 - l'entretien de la piscine;
 - l'entretien des haies et des plates-bandes;
 - la taille ou l'émondage des arbres ou des arbustes;
 - le ramassage des feuilles;
 - le nettoyage des fenêtres et des gouttières;
 - la pose et le démontage d'un abri saisonnier (garage de toile, auvent ou abri de jardin [gazebo]);
 - le déneigement (marches, balcon, etc.).

Les menus travaux à l'intérieur de l'habitation ne sont pas admissibles.

Adaptation de domicile

Le Programme d'adaptation de domicile (PAD) de la Société d'habitation du Québec (SHQ) s'adresse aux personnes handicapées, c'est-à-dire aux personnes ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui sont sujettes à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes.

Il a pour objectif de permettre à la personne handicapée d'entrer et de sortir de son domicile, d'accéder aux pièces essentielles de celui-ci et de réaliser ses activités de la vie quotidienne, et ce, de façon sécuritaire.

Ce programme soutient financièrement les propriétaires d'un domicile occupé par une personne handicapée pour la réalisation de travaux d'adaptation.

Trois options s'offrent à la personne handicapée qui s'inscrit au programme.

- Option 1 – Accompagnement professionnel
- Option 2 – Besoins et travaux autodéterminés
- Option 3 – Aide financière rétroactive

8. Étude de 5 options d'organisation de services possibles.

Les résultats des consultations de partenaires et de personnes âgées, les lectures et l'exploration d'organisations livrant actuellement des services de menus travaux ont amené à explorer cinq (5) scénarios possibles d'organisation et de livraison de services de menus travaux dans Lanaudière :

- le réseau d'échange;
- l'EÉSAD;
- la coopérative d'utilisateurs;
- l'organisme de la communauté locale existant;
- et le tandem ressource régionale-organisation locale.

Lors d'un premier examen, les deux premières options se sont avérées peu réalisables. L'hypothèse de la création d'une entreprise d'économie sociale, quant à elle, nécessiterait une exploration plus poussée pour en vérifier la faisabilité, principalement en regard de l'accessibilité pour les aînés à faible et modeste revenus. Seuls les deux derniers scénarios ont fait l'objet d'une analyse plus approfondie.

8.1. Des options dont la faisabilité est faible

Voyons tout d'abord les options du réseau d'échange et de l'EÉSAD. Au départ, ces modèles d'organisation sont apparus des formules pouvant s'adapter au déploiement de services de menus travaux pour les personnes âgées. Ils doivent cependant être mis de côté, comportant des contraintes majeures à leur faisabilité.

8.1.1. Le réseau d'échange

Le modèle du réseau d'échange s'adresse d'abord aux habitants d'une même localité et s'appuie donc sur l'échange de services à proximité entre les membres du réseau.

Bien qu'offrant la possibilité d'avoir des services gratuits, le développement d'un réseau d'échange n'est pas une solution optimale pour soutenir le maintien à domicile des personnes âgées par des services de menus travaux.

Comme vu plus haut, les réseaux d'échange comme L'Accorderie n'obtiennent pas l'adhésion des personnes âgées consultées. Mettre sur pied un tel réseau pour des services de menus travaux demanderait alors une énergie considérable pour convaincre les personnes âgées de leur capacité à contribuer aux échanges et pour y maintenir leur mobilisation.

D'ailleurs, des utilisateurs de l'Accorderie de Shawinigan reconnaissent que les personnes âgées qui connaissent une plus grande perte d'autonomie ont tendance à se retirer des échanges de services.

Aussi, comme le panier de service est défini en fonction de ce que les membres veulent bien offrir, il est plus qu'incertain qu'on y retrouvera les services de menus travaux recherchés par les personnes âgées.

Autre élément à considérer, les Accorderies ne bénéficient pas de financement récurrent. La survie de l'organisme dépend donc de financements temporaires et d'un important bénévolat pour l'ensemble de sa gestion.

Tableau 10 Résumé Réseau d'échange

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none">• Les services sont gratuits;• Il permet le développement d'un réseau d'entraide.	<ul style="list-style-type: none">• Le panier de services de menus travaux est incertain;• Les personnes âgées interrogées ne souscrivent pas à ce modèle;• L'absence de financement récurrent;• Il s'agit d'un modèle de portée locale.
Conditions de réussite	
<ul style="list-style-type: none">• Une importante énergie de mobilisation des personnes âgées à leur capacité d'offrir des services à l'intérieur du réseau;• La limitation de l'étendue du territoire couvert;• Le démarrage assuré par un organisme du milieu établi;• Un soutien financier récurrent.• Un panier de services garantissant l'offre de menus travaux	

8.1.2. Les EÉSAD

Les EÉSAD présentent « un profil favorable à l'offre de menus travaux abordables sur l'ensemble du territoire ». (Lévesque et al., 2022)

Les personnes âgées interrogées l'ont dit, le modèle des EÉSAD retient leur préférence pour des services de menus travaux. Ce sont des entreprises connues, bien implantées dans les milieux, qui ont fait leurs preuves. La livraison des services par des travailleurs rémunérés assure, selon elles, une stabilité dans l'offre.

Ces entreprises sont des fournisseurs importants de services aux personnes âgées, sont présentes sur l'ensemble du territoire de la région, offrent le Programme d'Exonération financière en aide à domicile (PEFSAD) et permettent, par leur présence, une vigilance auprès des aînés.

Le PEFSAD s'applique à la plupart des services offerts par les EÉSAD. En ce qui concerne cette étude, seuls le déblaiement de l'entrée principale et certains travaux de grand ménage, comme laver les fenêtres, sont couverts par le programme.

La question financière étant centrale pour les personnes âgées, l'admissibilité des services de menus travaux au PEFSAD est une condition fondamentale à leur utilisation par celle-ci. D'ailleurs, quelques EÉSAD ont déjà offert ce type de services au plein tarif (soit une trentaine de dollars de l'heure) et ont dû cesser, les personnes âgées ne pouvant faire face au prix demandé.

Le Réseau de coopération des EÉSAD, qui réunit l'ensemble des EÉSAD reconnues au sein du PEFSAD, participe aux révisions du programme faites régulièrement par le Ministère de la Santé et des Services sociaux.

Depuis quelques années, le Réseau met de l'avant une demande d'élargissement du panier de services admissibles, dont les menus travaux font partie. Toutefois, dans son mémoire de réflexion sur le soutien à domicile au Québec « Chez moi pour la vie » produit à l'automne 2020 (Réseau des EÉSAD, 2020), le Réseau met l'accent sur

l'inclusion au programme des services de répit et d'assistance personnelle. Rien n'y est mentionné concernant les menus travaux. C'est donc dire que leur admissibilité n'est pas parmi les priorités à court terme.

La question de la main-d'oeuvre

Les aînés consultés semblaient préoccupés par l'obstacle de la rareté de la main-d'oeuvre dans la livraison de ces services. Bien réelle, cette rareté n'est pas uniforme pour tous les secteurs d'emploi. Ainsi, les analystes montrent une rareté plus aigüe dans les emplois exigeant des qualifications techniques précises.

La Coopérative de solidarité de services à domicile de la MRC de Joliette est en constante recherche de main-d'oeuvre. Il faut dire que la MRC de Joliette est au premier rang du nombre d'aînés dans les MRC du Nord de Lanaudière, particulièrement dans les municipalités de Joliette et St-Charles Borromée où un nombre important de Résidences pour personnes âgées (RPA) sont établies. Les besoins sont grands et le bassin de main-d'oeuvre restreint.

Bon an, mal an, le taux de roulement des employés dans les EÉSAD se situe à un pour 3, la majorité des départs se produisant la première année. Face à une clientèle qui s'alourdit (de plus en plus de problèmes de santé mentale, d'encombrement, etc.), les travailleurs peinent à s'adapter.

Pour faire face à la difficulté de recrutement, la Coopérative d'aide domestique d'Autray (ADDA) offre depuis peu davantage d'emplois à temps partiel. Elle recrute majoritairement des travailleurs âgés de plus de 50 ans.

ADDA dispose de deux catégories d'emploi pour livrer ses services, soit préposé à l'entretien ménager léger et préposé à l'entretien ménager lourd. Les salaires de base sont respectivement 18,50\$ et 19,75 l'heure.

Dans l'éventualité où les menus travaux étaient couverts par le PEFSAD, la coopérative devrait créer une nouvelle catégorie d'emplois demandant certaines compétences techniques (réparation de portes, poignées, fenêtres, robinet, drain bouché, etc.). Le recrutement de ce type de main-d'oeuvre plus qualifiée la ferait hésiter à occuper ce secteur.

La Coop Rive-Sud Lévis offre ce type de travaux au tarif de 32,80 \$ l'heure sur son territoire. Une centaine d'heures de services par année sont actuellement données. L'organisation explique le peu de demandes par le fait que le service a été arrêté pendant quatre ans par manque de personnel, et n'a repris que depuis un an. Ces services sont rendus par un employé, charpentier-menuisier à la semi-retraite, qui y accorde une centaine d'heures chaque année. Ce dernier reçoit les demandes et, si elles exigent moins de 1 ½ heure de travail, détermine s'il est en mesure de les compléter. Il s'agit presque exclusivement de travaux à l'intérieur (petites réparations, peinture de petite surface, etc.).

Tableau 11 Résumé EÉSAD

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none">• Les EÉSAD travaillent déjà avec les personnes âgées;• Une structure déjà existante;• Le tarif est établi selon les revenus des utilisateurs;• L'ensemble des MRC de la région sont couvertes.	<ul style="list-style-type: none">• Sauf pour le pelletage de l'entrée principale, les menus travaux ne sont pas admissibles au PEFSAD, donc plein tarif (+ou- 30\$ l'heure);• Des EÉSAD font face à la rareté de la main-d'oeuvre;• Certaines EÉSAD ne sont pas ouvertes à offrir les menus travaux de réparation.
Conditions de réussite	
<ul style="list-style-type: none">• L'élargissement du PEFSAD pour inclure les menus travaux;• Le développement d'une expertise dans le domaine;• La disponibilité de la main-d'oeuvre.	

8.2. Une nouvelle entreprise d'économie sociale : un scénario à approfondir

La création d'une nouvelle entreprise d'économie sociale dans le domaine est une piste à étudier. Dans nos recherches, nous avons rencontré une seule expérience de ce type, soit la Coopérative Multi-Services de Tewkesbury. L'intérêt d'une telle option est la capacité de développer une viabilité financière en chargeant des tarifs conséquents.

Comme il s'agit d'une entreprise, cette forme d'organisation n'est pas admissible aux différentes sources de financement gouvernementales explorées, ne permettant pas de réduire au minimum les tarifs chargés aux clients.

L'exemple de la Coopérative de Tewkesbury est assez révélateur. Cette entreprise coopérative s'appuie sur un bénévolat vigoureux dans la gestion de l'entreprise. Cette implication permet de réduire les frais et ainsi maintenir les tarifs plus bas. Malgré cela, les tarifs chargés au client demeurent inaccessibles pour des aînés à faible et modeste revenus.

Toutefois, la création d'une nouvelle coopérative pour des menus travaux pourrait suivre le modèle des EÉSAD :

- Les salaires offerts pour les employés aux travaux lourds s'appuieraient sur une échelle salariale débutant à 19,75 \$ l'heure.
- Les employés réalisant les travaux de réparation, qui demandent des compétences techniques, verraient leur salaire majoré. Le traitement moyen des employés payés à l'heure dans l'industrie de la construction était de 32,69 \$ l'heure en 2020. Comme l'obtention de cartes de compétence ne sera pas une exigence à l'embauche, le salaire offert pour un emploi de réparation et installation pourra être moindre, mais plus élevé que pour les travaux « lourds ».
- Le remboursement de frais de déplacement serait similaire.

Aussi, un bon volume de services vendus doit être présent. Les plus petits marchés comme ceux des MRC du Nord de Lanaudière peuvent mettre à mal la viabilité d'une telle entreprise. Pour apporter un marché plus important, une nouvelle entreprise devrait s'adresser aux aînés de plus d'une MRC. Une seule entreprise régionale pourrait être démarrée avec une distribution des services par territoire de MRC, ceci afin de diminuer les coûts de gestion et de déplacements.

Un montage financier doit permettre de couvrir l'ensemble des frais de l'organisation. Il sera alors obligatoire de demander un tarif pour les services livrés assurant la viabilité de l'entreprise. Encore ici, le modèle des EÉSAD peut être pris à titre d'exemple. Un tarif de 32,80\$ l'heure de services est actuellement exigé.

Certaines contraintes mentionnées plus haut concernant les EÉSAD se retrouvent ici. La capacité de payer des consommateurs auxquels elle s'adresse limite sa viabilité. Or, on l'a vu, contrairement à la population âgée de Tewkesbury, celle de la région, particulièrement au nord, est fortement à faible et modeste revenus. La capacité de cette population d'acheter des services est limitée. D'autant plus que les besoins de services s'additionnent au fur et à mesure que les incapacités liées au vieillissement apparaissent.

Afin de vérifier la viabilité d'une telle organisation et son accessibilité pour les aînés à faible et modeste revenus, d'autres vérifications s'imposent :

- Est-ce possible d'exiger des tarifs différenciés selon les revenus des clients? C'est-à-dire y aurait-il un marché permettant de demander un tarif plus élevé aux ménages à revenus supérieurs afin de réduire celui chargé aux ménages à faible et modeste revenus? Dans quelle mesure les aînés à revenus supérieurs sont-ils prêts à payer plus cher afin de lever l'obstacle de non-disponibilité de certains services dans leur secteur? Une étude de marché sérieuse, à la grandeur de la région, apporterait sûrement quelques réponses à ces questions.
- Aussi, dans ce cas, comment vérifier les revenus des demandeurs de services afin de s'assurer de leur admissibilité à un tarif réduit? La référence validée en provenance d'un organisme communautaire du milieu desservant le ménage en question pourrait s'avérer une piste intéressante. Il faudrait en vérifier la faisabilité.
- La réponse aux besoins de menus travaux demandant peu de temps d'intervention comporte également un défi pour une telle entreprise. Changer les piles de l'avertisseur de fumée, remplacer des ampoules brûlées, entrer ou sortir du mobilier de jardin, ranger des boîtes en hauteur sont des besoins exprimés qui ne demandent que quelques minutes d'aide. Comment répondre à ces demandes tout en assurant la rentabilité du service offert?

Du côté du financement, certaines sources peuvent être mises à profit :

le financement participatif comme La Source; le Réseau d'investissement social du Québec (RISQ) pour du prêt « patient »; Investissement Québec; des Fonds et fondations privées comme le Fonds pollinisateur Télus ou la Fondation Saputo à titre d'exemples.

Tableau 12 Résumé Entreprise d'économie sociale

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none">• La viabilité est possible par une tarification des services.	<ul style="list-style-type: none">• La tarification empêche l'accès aux personnes à faible et modeste revenus;• La nécessité de se déployer sur le territoire de plus d'une MRC dans le Nord de la région.
Conditions de réussite	
<ul style="list-style-type: none">• Un financement de démarrage est nécessaire selon les besoins;• La taille du marché doit être assez étendue;• Une implication bénévole vigoureuse des membres permet de maintenir les tarifs plus bas.• Une étude de marché exhaustive à la grandeur de la région de Lanaudière vérifiant la possibilité de mettre en place des mécanismes permettant l'accessibilité des services aux ménages aînés à faible et modeste revenus.	

Les trois scénarios présentés plus haut contiennent des contraintes importantes au regard des orientations établies au départ.

Bien que très accessible aux personnes à faible et modeste revenus par la gratuité de ses services, le réseau d'échange joint difficilement les aînés et son offre de service de menus travaux est incertaine. Sa contribution au maintien à domicile des aînés s'en trouve réduite.

Les tarifs exigés par les EÉSAD ou une entreprise d'économie sociale afin d'atteindre la viabilité ne permettent pas aux aînés à faible et modeste revenus de répondre à leurs besoins d'aide en menus travaux par ce genre d'entreprise.

Il faut explorer d'autres modèles.

8.3. Deux scénarios prometteurs

Les deux (2) scénarios suivants sont basés sur la prestation de services par des bénévoles au sein d'un organisme local déjà à l'oeuvre dans le milieu. La seconde option ajoute une ressource régionale qui vient appuyer déploiement des services dans les milieux.

8.3.1. L'organisme de la communauté locale existant

La plupart des services de maintien à domicile offerts présentement se déploient à l'échelle locale de MRC. À quelques exceptions près, le soutien à domicile du CISSSL et les EÉSAD sont organisés de cette façon.

Ce mode d'organisation est optimal, particulièrement pour les milieux ruraux. D'une part, il permet de limiter les déplacements des personnes donnant le service en recrutant des ressources dans les municipalités à proximité des bénéficiaires et, par le fait même, il engendre des économies pour l'organisation.

D'autre part, il favorise l'accès au service par les aînés. En effet, les aînés l'ont dit durant les groupes de discussion, ils font davantage confiance à un fournisseur de services de leur communauté. Comme mentionné au début de l'étude, avec l'avancée en âge, l'aire géographique de vie tend à se restreindre, le quartier et le « chez-soi » deviennent un élément central dans la vie sociale et dans l'identité des aînés (Lalive D'Épinay et al., 1983). Ainsi, les aînés seront plus enclins à demander des services à une organisation située près de chez eux qu'à une organisation régionale, située dans la ville centrale de la région, par exemple. Dans Lanaudière, c'est aussi vrai pour la référence des aînés au « sud », c'est-à-dire résidant dans les MRC L'Assomption et des Moulins que pour celles demeurant au « nord » de la région.

Les aînés ont aussi été sondés sur les partenaires qui pourraient être impliqués dans la mise sur pied d'un tel service. Les CAB, les FADOQ, les EÉSAD et des organismes communautaires locaux ont été nommés à quelques reprises. Ils souhaitent également que les municipalités (et leur comité MADA), les CLSC et le gouvernement soient sollicités. Certains ont mis en garde de ne pas créer une autre organisation qui serait en compétition pour le recrutement de bénévoles.

L'organisation des services de menus travaux souhaitée exige un fort leadership initial et un réseautage des milieux. En effet, la mise en place ou l'élargissement des services d'un organisme communautaire ou d'une coopérative s'appuie, bien sûr, sur l'engagement de l'organisme promoteur, mais aussi sur celui des partenaires et des acteurs du milieu.

À la MRC des Basques, dans la région du Bas St-Laurent, une exploration sur les besoins dans leur territoire a mené à une réflexion collective et à l'engagement des partenaires et acteurs du milieu dans la mise en place d'une nouvelle offre de services pour la réalisation de menus travaux. Le Centre d'Action Bénévole (CAB) et la coopérative La Couverte se sont associés pour mieux répondre aux besoins des aînés.

Sans qu'il soit nécessaire de copier le modèle mis en place, cette expérience démontre le fort potentiel d'innovation quand une démarche collective, impliquant plusieurs partenaires, et visant à « agir ensemble », est réalisée. De plus, le fait qu'une organisation déjà existante ajoute ces nouveaux services à son panier permet de maximiser l'utilisation des ressources. La démarche est d'autant plus gagnante si cette organisation dessert déjà des personnes âgées.

8.3.1.1. Ressources humaines nécessaires

Le déploiement de ces services demandera l'embauche d'une personne à la gestion des services (nommée agente de développement dans le Tableau 14). Ses responsabilités : promotion, recrutement et gestion des bénévoles, réception et planification de la réponse aux demandes de services, mise en place de stratégies alternatives. Ce poste pourra offrir un salaire comparable à un emploi similaire dans le secteur des EÉSAD.

Des bénévoles seront nécessaires pour rendre les différents services, selon l'offre déterminée.

L'idéal est de disposer de bénévoles par « secteurs » de la MRC. En général, les bénévoles préfèrent s'impliquer près de chez eux. De plus, surtout en milieu rural,

desservir les résidents des routes plus isolées comporte des défis de dispersion, de transport. Aussi, les travaux demandés sont parfois assez courts à réaliser pour un besoin de déplacement important.

Selon les travaux à exécuter, les personnes recrutées doivent avoir certaines compétences. Pour les travaux plus « lourds », une bonne forme physique s'impose. Pour des travaux de réparation ou d'installation, une certaine expérience et des habiletés manuelles sont requises.

Il faudra cependant qu'une vérification d'antécédents criminels soit effectuée pour chacun des bénévoles qui vont offrir les services chez les personnes âgées.

Des formations doivent être données aux bénévoles sur la relation avec les aînés, les techniques spécifiques à certains travaux d'entretien, etc.

8.3.1.2. Ressources matérielles et financières nécessaires

Le fait de confier la mise en place de services de menus travaux à une organisation locale existante, surtout si elle dessert des personnes âgées, comporte certains avantages : une structure organisationnelle existante, un réseau de partenaires locaux mobilisés, une connaissance et une confiance accordées par plusieurs citoyens, certains frais de base déjà assumés.

Par contre, toutes les MRC n'ont pas la même réalité face à ce déploiement. Les frais estimés dans le budget pro forma présenté pourraient varier d'une MRC à l'autre selon le territoire à couvrir, etc.

Le remboursement de frais de déplacement est à prévoir pour les bénévoles. Un taux de 0,52 \$ du kilomètre est assez généralisé. Les déplacements des bénévoles pour se rendre chez le « client » seraient entièrement couverts.

Les bénévoles doivent être couverts par la CNESST. En cas de préjudice corporel ou matériel causé à autrui, une couverture en responsabilité civile protège l'organisme. De plus, une assurance risque spéciale – durant la participation à des activités approuvées - peut être contractée pour couvrir les préjudices causés aux bénévoles durant la livraison d'un service.

Les besoins de ressources matérielles sont de base: local, équipement de bureau, ordinateur, téléphone et internet.

On pourrait ajouter à ce matériel l'utilisation d'un logiciel de gestion de « route » de services et de tablettes électroniques pour les bénévoles. Certaines EÉSAD utilisent le logiciel MAYA via Qualicode. Des informations obtenues par le responsable des ventes de l'entreprise ont permis d'établir un montant de location mensuel se situant autour de 400 \$ pour la gestion d'un minimum de 25 bénévoles permettant d'établir les « routes » de services et d'en assurer le suivi en temps réel sur tablette ou téléphone intelligent. L'achat de ce service par les organisations locales serait trop coûteux pour le rendement obtenu. Il serait plus profitable par une mise en commun régionale de son utilisation.

Pour une livraison des services qui s'appuie sur des bénévoles, un tarif/contribution financière des utilisateurs à chaque visite serait indiqué. Les aînés interrogés durant

les groupes de discussion ont mentionné être prêts à payer pour des services, mais pas aux taux exigés sur le marché qu'ils considèrent trop chers. Une contribution pourrait alors être sollicitée, selon le type de travail et le temps requis pour l'effectuer. Les revenus pourront couvrir une partie des dépenses. Il est évident que d'autres sources de financement seront nécessaires pour assurer la viabilité du service.

Cette option peut être coûteuse à financer si on veut s'assurer que des services soient déployés dans toute la région. Un financement de près de 300 000\$ par année pour 3 ans serait nécessaire pour l'ensemble des 6 MRC de la région (voir Tableau 14). Une demande de financement pour cette option pourrait être déposée à l'initiative « bien vieillir chez soi » d'Emploi et développement social Canada.

8.3.1.3. Le recrutement de bénévoles : un défi pour plusieurs organisations.

Dans le « Portrait des bénévoles et du bénévolat » produit par le Réseau de l'action bénévole du Québec en 2018 (Fournier, 2018), on découvre les deux principales motivations pour s'impliquer bénévolement sont :

- par plaisir ou par intérêt pour une activité ou une cause particulière;
- ou pour socialiser, échanger et développer un sentiment d'appartenance à un groupe avec lequel on partage un intérêt commun.

Selon Statistique Canada, le groupe des 65 ans et plus compte le plus fort pourcentage de bénévoles au sein de la population canadienne. La majorité des 55 ans et plus sondée par le portrait s'implique en moyenne 12,2 heures par mois. L'arrivée à la retraite des baby-boomers ces dernières années crée un bassin à fort potentiel de recrutement pour du bénévolat.

Comme vu précédemment, le cadre légal entourant le domaine de la construction permet à des bénévoles de réaliser certains travaux. Investir dans le recrutement de bénévoles retraités de ce secteur apparaît une avenue intéressante.

Dans un courriel reçu, la FADOQ régionale nous indique que certains professionnels retraités aimeraient rendre service et faire bénéficier les autres de leurs expertises. Le réseau des FADOQ est un bassin important de bénévoles potentiels. De plus, il soutient fermement la cause de l'aide à domicile de toutes sortes. Une petite annonce dans une infolettre de l'organisation pourrait susciter cette implication.

Les organismes existants disposent déjà de bénévoles pour certaines activités. Ces personnes peuvent aussi avoir de l'intérêt pour d'autres types de tâches liées aux menus travaux ou servir de multiplicateurs dans le recrutement.

Tableau 13 Résumé Organisme de la communauté locale existant

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none">• Les personnes âgées font confiance aux organismes de leur milieu;• Un tarif très réduit pour rejoindre les personnes à faible revenus;• Des organisations qui travaillent déjà avec les personnes âgées;• Maximisation des ressources du milieu;• Certains travaux bénévoles sont exclus de la Loi sur la construction.	<ul style="list-style-type: none">• Le besoin d'un financement récurrent inexistant à ce jour;• Une expertise à développer dans chaque organisme qui met sur pied des services;• L'absence d'une stratégie concertée de couverture régionale.
Conditions de réussite	
<ul style="list-style-type: none">• La mobilisation du milieu dans un comité promoteur incluant municipalité, FADOQ, etc.;• La prise en charge par un organisme du milieu existant;• La délimitation des services offerts;• Le recrutement dynamique de bénévoles;• Le développement d'une variété de moyens de rendre le service disponible et accessible;• L'adaptation du modèle aux réalités du milieu local;• Le soutien financier du milieu.	

8.3.1.4. Budget pro forma

Embauche d'une agente de développement à 25 heures par semaine à 25\$ l'heure, indexé de 2% par année.

Tableau 14 Organisme de la communauté locale existant - Budget pro forma

COÛTS	ANNÉE 1	ANNÉE 2	ANNÉE 3
Salaire de l'agente de développement	38 025,00 \$	38 785,50 \$	39 546,00 \$
Frais de déplacement des bénévoles (0,52\$/km)	5 000,00 \$	6 000,00 \$	10 000,00 \$
Télécommunication (téléphone+internet)	600,00 \$	600,00 \$	600,00 \$
Matériel d'identification et de promotion (cartes de visite, papier en tête du service, affiche magnétique pour auto, etc.)	1 000,00 \$	- \$	- \$
Administration (5%)	2 250,00 \$	2 270,00 \$	2 508,00 \$
TOTAL COÛTS	46 875,00 \$	47 655,50 \$	52 654,00 \$
REVENUS			
Subventions	46 375,00 \$	47 055,50 \$	51 654,00 \$
Tarif aux usagers (10\$ par "visite")	500,00 \$	600,00 \$	1 000,00 \$
TOTAL REVENUS	46 875,00 \$	47 655,50 \$	52 654,00 \$
Pour les 6 MRC	281 250,00 \$	285 933,00 \$	315 924,00 \$

8.3.2. Le tandem ressource régionale - organisation locale

L'embauche d'une conseillère au développement par une ressource au niveau régional afin d'accompagner les organisations locales qui souhaitent mettre sur pied un tel service est une option intéressante.

Elle consisterait à soutenir le développement de services de menus travaux dans toutes les MRC de la région, organisés sur la base d'une desserte par un organisme local déjà existant dans chacune des MRC, avec l'appui d'une expertise régionale. Ces services seraient en grande partie livrés par des bénévoles, à l'instar de l'option précédente.

Cette option offre une opportunité intéressante, celle de bénéficier d'une expertise régionale pour soutenir les organisations locales dans le déploiement des services et d'une mise en commun de certaines opérations comme la conception du matériel de promotion, le développement de pistes alternatives pour certains services (entente de groupe avec certains fournisseurs, réseau solidaire, etc.), la recherche de mécanisme

pour le remboursement rapide du crédit d'impôt au maintien à domicile, etc.. Elle permet également la production d'une synergie entre les organisations locales promotrices.

Idéalement, la ressource régionale devrait déjà s'adresser à la problématique du maintien à domicile des personnes âgées dans la région de Lanaudière. Actuellement, des démarches sont entreprises afin de mettre sur pied un espace de concertation régional en soutien à domicile regroupant des représentants des tables locales de soutien à domicile des MRC et des intervenants régionaux. L'implication de cette nouvelle concertation devrait minimalement être sollicitée et pourrait faciliter la pérennisation des nouveaux services mis en place, ou du moins leur coordination.

La conseillère au développement régional aurait comme responsabilité d'accompagner les comités et les promoteurs locaux dans leur démarche de développement : mobilisation, production de documents, etc. Elle pourrait également développer des solutions de rechange pour les menus travaux difficiles à organiser sur une base bénévole. Qu'on pense par exemple, au déneigement des toitures qui demande un équipement et un savoir-faire spécialisés.

Elle devrait adapter son intervention aux réalités des territoires locaux accompagnés. Ainsi, la desserte dans la MRC Matawinie, dont l'étendue est considérable, peut nécessiter la mobilisation de plus d'un comité promoteur. Également, certaines organisations locales sont déjà actives dans l'offre de services de menus travaux. On pense Aux bonheurs des aînés Lanaudière dans la MRC de Joliette et à Cité GénérAction 55+ à Terrebonne par exemple. Il est essentiel de tenir compte des organisations déjà en place dans le déploiement régional.

Le déploiement d'une offre de services à l'échelle de la région doit tenir compte également de la volonté ou non des milieux locaux de s'y investir. La consultation de quelques Tables de concertation de soutien à domicile locales a permis de saisir l'importance de la problématique des menus travaux pour ces acteurs qui sont à la recherche de moyens pour répondre aux besoins des aînés de leur territoire.

Un partage clair des rôles et responsabilités entre la conseillère régionale, le comité promoteur et l'organisme porteur est essentiel pour éviter les doublons. L'organisme porteur et ses partenaires possèdent une connaissance fine de leur territoire, entretiennent déjà des liens avec les acteurs de leur milieu, animent un réseau de bénévoles, etc. Ces ressources sont essentielles au développement d'un nouveau service et doivent être optimisées.

8.3.2.1. Ressources humaines nécessaires

Cette option reprend essentiellement les éléments du scénario précédent sauf pour les éléments suivants :

- On embauche une conseillère au développement régional dont le rôle principal est d'accompagner les organisations locales dans le déploiement des services et de développer des solutions de rechange pour les menus travaux non couverts par l'organisme local.
- Les organisations locales accompagnées identifient une agente de services dont le principal rôle est de voir au déploiement des services à l'échelle de leur territoire : recrutement de bénévoles, promotion des services, réception et traitement des demandes, etc.

8.3.2.2. Ressources matérielles et financières nécessaires

Les principales dépenses engendrées par ce scénario sont le salaire de la conseillère au développement régional et le soutien aux dépenses des organisations locales.

En effet, un appui financier aux organisations locales désignées dans le processus s'avère essentiel pour les soutenir dans les différentes démarches de démarrage. Ces organisations devront s'engager à intégrer les nouveaux services à leur offre habituelle après la fin du financement. Ce modèle s'étalerait sur 3 années, permettant l'accompagnement de 3 nouvelles MRC par année, pour atteindre la totalité des MRC dès la 2e année.

Le salaire de la conseillère au développement devrait être comparable à celui donné pour un travail similaire dans la région. Il est évalué à 30 \$/l'heure.

Un téléphone cellulaire serait requis pour cette employée afin de lui permettre d'être en contact avec les agentes locales. Un montant forfaitaire mensuel pourrait être accordé si la personne utilise son téléphone personnel. Sinon, l'achat d'un appareil avec abonnement sera requis.

Dans cette option, l'ajout d'un logiciel de gestion de « route » de services et de tablettes électroniques pour les bénévoles serait pertinent. Le logiciel MAYA via Qualicode coûte en frais de location mensuels environ 400 \$ par mois pour la gestion d'un minimum de 25 employés ou bénévoles. Comme il requiert de la part du bénévole un téléphone intelligent ou une tablette, en estimant que certains bénévoles disposent d'un téléphone intelligent, il faut ajouter aux coûts l'achat de 5 tablettes par organisation locale. Une recherche pour l'obtention de subventions permettrait de réduire l'impact de cette dépense.

Cette option contient une aide financière accordée aux organisations locales promotrices afin de les soutenir dans le démarrage des activités. Ce financement, d'une valeur de 20 000\$ par organisation par année pour 3 ans, leur permettrait d'assumer les divers frais adaptés à leur réalité propre. Les organisations promotrices compteraient sur les revenus de services et d'autres sources locales de soutien financier.

Cette initiative serait admissible au programme Bien vieillir chez soi, volet Projet pilote de soutien à domicile du gouvernement fédéral. Par contre, actuellement, une organisation locale de la région est en attente de réponse du programme pour une initiative visant à développer des services de menus travaux sur son territoire.

Le projet pourrait aussi faire l'objet d'un montage financier dont une première source serait le programme Québec Ami des Aînés (QADA), projet régional de démarrage d'une nouvelle activité pour une aide financière maximale annuelle de 150 000\$ sur une durée de 2 ans. Le manque à gagner de l'an 2 ainsi que le financement de la 3e année devrait être trouvé à d'autres sources. Par contre, la description du programme spécifie que les projets ne doivent pas viser à financer « la conception, la production, l'industrialisation ou la commercialisation d'un bien ou d'un service qui, pour en bénéficier, doit être acheté par les personnes âgées, leurs proches ou un organisme pour personnes âgées ». La question d'une tarification pour l'obtention d'un service est donc remise en doute ici. Il faudra vérifier cet aspect auprès du fonctionnaire responsable.

Tableau 15 Résumé Tandem ressource régionale – organisation locale

<p>Avantages</p> <ul style="list-style-type: none">• Le développement d'une expertise mise au service des organismes locaux, en particulier pour les contrats de groupe, le réseau solidaire, etc.;• Une stratégie concertée d'une couverture régionale. <p>Conditions de réussite</p> <ul style="list-style-type: none">• Le soutien financier aux organisations locales sur au moins 3 ans;• La transmission de l'expertise par de la formation donnée aux responsables locaux.• La prise en compte des différentes réalités locales dans les MRC.	<p>Inconvénients</p> <ul style="list-style-type: none">• Le risque de perte de l'expertise après la fin du mandat de la ressource.
---	---

8.3.2.3. Budget pro format

Embauche d'une conseillère au développement à 28 heures semaine : démarrage et soutien à 3 organisations locales existantes par année et suivi les 2 années suivantes.

Tableau 16 Tandem ressource régionale-organisation locale – Budget pro forma

COÛTS	ANNÉE 1	ANNÉE 2	ANNÉE 3
Salaire de la conseillère	51 105,60 \$	51 105,60 \$	51 105,60 \$
Espace de bureau	2 500,00 \$	2 500,00 \$	2 500,00 \$
Équipement de bureau et informatique	1 000,00 \$	- \$	- \$
Télécommunication (téléphone + internet + achat tablettes)	8 100,00 \$	8 100,00 \$	600,00 \$
Frais de déplacement (0,52\$/km)	1 000,00 \$	1 000,00 \$	1 000,00 \$
Frais de fonctionnement locaux (20 000\$ par MRC: salaire responsable+frais de déplacement bénévole, matériel d'identification)	60 000,00 \$	120 000,00 \$	120 000,00 \$
Administration (5%)	5 810,00 \$	8 760,00 \$	8 760,00 \$
TOTAL COÛTS	129 515,60 \$	191 465,60 \$	183 965,60 \$
REVENUS			
Subventions	129 515,60 \$	191 465,60 \$	183 965,60 \$
TOTAL REVENUS	129 515,60 \$	191 465,60 \$	183 965,60 \$

8.3.3. Faisabilités organisationnelles, matérielles et financières des options Organisme de la communauté locale existant et Tandem ressource régionale –organisation locale

Dimension	Organisme de la communauté locale existant	Tandem ressource régionale-organisation locale
Organisationnelle	<p>Pour chacune des MRC souhaitant développer des services :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un comité promoteur réunissant les partenaires et acteurs du milieu; • Un organisme existant engagé dans la mise sur pied et la pérennisation des services • L'embauche d'une agente de développement à 25 heures par semaine • Un panier de services offerts et leur promotion • La livraison des services par des bénévoles répartis sur le territoire • Des ententes de services avec des fournisseurs privés pour certains services 	<p>Une conseillère au développement régional engagée 28 heures semaine dont le rôle est de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'accompagnement du démarrage des services dans 3 MRC par année et suivi les deux années suivantes; • Le développement de pistes alternatives pour certains services (entente de groupe avec certains fournisseurs, réseau solidaire, etc.) • La conception du matériel de promotion • Le soutien aux responsables des services <p>Dans chacune des MRC de la région :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un comité promoteur réunissant les partenaires et les acteurs du milieu • Un organisme existant engagé dans la mise sur pied et la pérennisation des services • L'identification d'une responsable du service de menus travaux • La détermination des services offerts et promotion; • La livraison des services par des bénévoles répartis sur le territoire
Matérielle	<p>Pour chaque MRC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espace de bureaux dans l'organisme promoteur • Téléphone cellulaire pour l'agente 	<p>Au niveau régional :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espace de bureaux dans un organisme régional • Téléphone cellulaire pour la conseillère

Dimension	Organisme de la communauté locale existant	Tandem ressource régionale-organisation locale
Organisationnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Matériel de promotion : dépliants, cartes de visite, affiche magnétique pour les véhicules, formulaires à l'effigie du service, etc. • Ordinateur 	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinateur et 5 tablettes par MRC accompagnée <p>Dans chaque MRC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espace de bureau dans l'organisme promoteur • Matériel de promotion : dépliants, cartes de visite, affiche magnétique pour les véhicules, formulaires à l'effigie du service, etc. • Ordinateur
Financière	<p>Pour chaque MRC (budget pro forma) :</p> <p>Dépenses :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salaire : 25 heures par semaine à 25\$ l'heure, augmenté de 2% par année, plus bénéfices marginaux • Télécommunication : téléphone et internet • Frais de déplacement : 0,52\$ du km • Frais d'administration de 5% des dépenses. <p>Financement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contribution des aînés desservis selon la durée exigée par les travaux • Financement de démarrage sur 3 ans : <ul style="list-style-type: none"> • Sources potentielles par projet : QADA, Programme Nouveaux Horizons, Table des préfets • Source potentielle pour un projet de l'ensemble des MRC : Initiative « Bien vieillir chez soi ». 	<p>Au niveau régional (budget pro forma) :</p> <p>Dépenses</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salaire : 28 heures par semaine à 30\$ l'heure, augmenté de 2% par année, plus bénéfices marginaux • Télécommunication : téléphone et internet • Frais de déplacement : 0,52\$ du km • Soutien financier à chaque organisme promoteur MRC : 20 000 \$ par année sur 3 ans • Frais d'administration : 5% des dépenses <p>Financement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Financement de démarrage sur 3 ans • Source potentielle : Initiative « Bien vieillir chez soi » ou une combinaison QADA et Table des préfets.

8.4. Tableau synthèse des cinq options de services de menus travaux étudiées

Options	Réseau d'échange	EÉSAD	Création d'une entreprise d'économie sociale	Organisation locale existante	Organisation régionales accompagnatrice
Avantages	<ul style="list-style-type: none"> • Les services sont gratuits; • Il permet le développement d'un réseau d'entraide. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les EÉSAD travaillent déjà avec les personnes âgées; • Une structure déjà existante; • Le tarif est établi selon les revenus des utilisateurs; • L'ensemble des MRC de la région sont déjà couvertes. 	<ul style="list-style-type: none"> • La viabilité est possible par une tarification des services. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les personnes âgées font confiance aux organismes de leur milieu; • Tarif très réduit pour joindre les personnes à faible revenu; • Des organisations qui travaillent déjà avec les personnes âgées; • Maximisation des ressources du milieu; • Certains travaux bénévoles sont exclus de la Loi sur la construction. 	<p>En plus des mêmes avantages que l'organisation locale :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le développement d'une expertise mise au service des organismes locaux, en particulier pour les contrats de groupe, le réseau solidaire, etc.; • Une stratégie concertée d'une couverture régionale.

Options	Réseau d'échange	EÉSAD	Création d'une entreprise d'économie sociale	Organisation locale existante	Organisation régionales accompagnatrice
Inconvénients	<ul style="list-style-type: none"> Le panier de services de menus travaux est aléatoire; Les personnes âgées interrogées ne souscrivent pas à ce modèle; Absence de financement récurrent; Il s'agit d'un modèle à portée locale. 	<ul style="list-style-type: none"> Sauf pour le pelletage de l'entrée principale, les menus travaux ne sont pas admissibles au PEFSAD, donc plein tarif (+ ou- 30\$ l'heure); Des EÉSAD font face à la rareté de la main-d'oeuvre; Certaines EÉSAD ne sont pas ouvertes à offrir les menus travaux de réparation. 	<ul style="list-style-type: none"> La tarification empêche l'accès aux personnes à faible revenu; Nécessité de se déployer sur le territoire de plus d'une MRC dans le Nord de la région (plus grande demande). 	<ul style="list-style-type: none"> Le besoin d'un financement récurrent inexistant à ce jour; Une expertise à développer dans chaque territoire qui met sur pied des services; L'absence d'une stratégie concertée de couverture régionale. 	<p>En plus des mêmes inconvénients que l'organisation locale :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le risque de perte de l'expertise après la fin du mandat de la ressource.

Options	Réseau d'échange	EÉSAD	Création d'une entreprise d'économie sociale	Organisation locale existante	Organisation régionales accompagnatrice
Conditions de réussite	<ul style="list-style-type: none"> • Une importante mobilisation des personnes âgées à leur capacité d'offrir des services à l'intérieur du réseau; • La limitation de l'étendue du territoire couvert; • Le démarrage assuré par un organisme du milieu établi; • Un soutien financier récurrent; • Un panier de services garantissant l'offre de menus travaux. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'élargissement du PEFSAD aux menus travaux; • Le développement d'une expertise dans le domaine; • La disponibilité de la main-d'oeuvre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un financement de démarrage est nécessaire selon les besoins; • La taille du marché doit être assez étendue; • Une implication bénévole vigoureuse des membres permet de maintenir les tarifs plus bas. • Une étude de marché exhaustive à la grandeur de la région de Lanaudière vérifiant la possibilité de mettre en place des mécanismes permettant l'accessibilité des services aux ménages aînés à faible et modeste revenus 	<ul style="list-style-type: none"> • La mobilisation du milieu dans un comité promoteur incluant municipalité, FADOQ, etc.; • La prise en charge par un organisme du milieu existant; • La délimitation des services offerts; • Le recrutement dynamique de bénévoles; • Le développement d'une variété de moyens de rendre le service disponible et accessible; • L'adaptation du modèle aux réalités du milieu local; • Un soutien financier du milieu. 	<p>En plus des mêmes conditions que l'organisation locale :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le soutien financier aux organisations locales sur au moins 3 ans; • La transmission de l'expertise par de la formation donnée aux responsables locaux; • La prise en compte des différentes réalités dans les MRC.

9. Scénarios retenus et recommandations

Cette étude visait à examiner la faisabilité de mettre sur pied un service ou à créer une organisation qui apporterait une réponse adéquate aux besoins des personnes âgées de la région en matière de menus travaux.

Cet examen devait tenir compte de certains paramètres indiqués par le comité de pilotage, soit :

- Une offre de service régionale;
- Une abordabilité financière aux aînés à faible et modeste revenus;
- Des services auxquels les personnes âgées feraient confiance;
- Une accessibilité aux personnes vulnérables tant physiquement, mentalement que financièrement;
- Et, évidemment, une viabilité financière du service ou de l'organisation.

Il est important de rappeler qu'aucun financement récurrent n'est actuellement disponible pour soutenir le déploiement de tels services. Cette situation fragilise la faisabilité et la viabilité de services de menus travaux, quel que soit le modèle d'organisation choisi.

9.1. Concernant le modèle d'organisation

Une première analyse a fait ressortir cinq options comportant chacune leurs forces et leurs limites. Cependant, le réseau d'échange, l'EÉSAD et la création d'une entreprise d'économie sociale n'ont pas été retenus comme scénarios optimaux.

Le réseau d'échange n'obtenant pas l'adhésion des aînés interrogés et l'incertitude quant aux services offerts à l'échange ne permet pas d'offrir un service de menus travaux favorisant le maintien à domicile.

L'EÉSAD, bien que correspondant à un modèle d'organisation favorable, limite l'accès au service de menus travaux par sa tarification élevée. Le Réseau des EÉSAD souhaite que le PEFSAD couvre éventuellement les services de menus travaux. Cependant, à court terme, ses demandes pour la révision du programme sont davantage axées sur l'intégration des services de répit et d'assistance personnelle. Une tarification qui tient compte du revenu de l'utilisateur pour des menus travaux n'est donc pas pour demain.

La création d'une entreprise d'économie sociale fournissant des services de menus travaux est à approfondir. À l'instar des EÉSAD, cette entreprise devrait demander des tarifs assez élevés pour ses services, devant couvrir tous les coûts inhérents pour assurer sa viabilité : gestion, salaires, frais de fonctionnement, équipements, etc. L'accessibilité des personnes à faible et modeste revenus aux services serait mise à mal. Pour conclure sur sa faisabilité, il sera nécessaire de mener d'autres analyses, principalement sur le marché permettant une tarification différenciée entre aînés à revenus supérieurs et ceux disposant d'un faible ou modeste revenu.

Une nuance s'impose ici. Le crédit d'impôt pour maintien à domicile permet aux aînés âgés de 70 ans et plus de réduire leurs frais pour certains travaux extérieurs. Toutefois, les menus travaux intérieurs ne sont pas admissibles. De plus, on l'a vu plus haut, les

aînés ne sont pas portés à l'utiliser, car il permet un remboursement considéré limité, et ce, seulement à la production de la déclaration de revenus. La personne doit donc supporter la dépense totale jusqu'à cette période. La mise en place d'un service permettant aux aînés de demander le crédit d'impôt de manière anticipée favoriserait grandement son utilisation.

Après cette première analyse, seules deux options comportent une certaine faisabilité, soit le déploiement de services par une organisation locale existante et le tandem ressource régionale et organisation locale.

La prise en compte des spécificités locales est une condition de succès incontournable. Il faut éviter le « mur à mur ». Afin d'optimiser leur mise en oeuvre, le déploiement de l'une ou l'autre de ces options doit se faire progressivement, selon la capacité des milieux à se mobiliser et à assurer les services.

Aussi, chaque milieu doit pouvoir tenir compte des particularités de son territoire pour l'organisation des services. Par exemple, dans une MRC, il pourrait y avoir plus d'un port d'attache pour la prestation des services.

La concertation des acteurs de chaque milieu constitue une autre condition gagnante à l'implantation de ces services. Certaines organisations concernées par le maintien à domicile des aînés sont peu présentes dans les lieux de concertation. Qu'on pense aux FADOQ locales ou aux municipalités, par exemple. Leur apport est précieux.

Il est primordial de valider l'option du tandem ressource régionale – organisation locale auprès des concertations locales et régionales de maintien à domicile. Leur adhésion à un tel déploiement et leur estimation des ressources à y accorder doivent précéder toutes démarches de mise en oeuvre.

9.2. Concernant les services

L'organisation locale devra bien cerner les services qu'elle compte offrir. Il pourra y avoir plusieurs modes de livraison possibles. Cependant, tous les besoins d'aide en menus travaux nommés par les aînés ne pourront être répondus par la seule organisation bénévole. Les démarches effectuées tout au long de cette étude suggèrent quelques orientations à prendre :

- Le déneigement de toit devrait être laissé aux entreprises privées qui se spécialisent dans le domaine. Ces travaux demandent de l'équipement et des travailleurs spécialisés afin d'éviter toute blessure et tout bris faits à la toiture.
- Plusieurs entreprises privées ne desservent pas les maisons dans les milieux ruraux éloignés des centres. Un regroupement des aînés identifiant le même besoin et demeurant à proximité pourrait permettre de prendre entente avec des fournisseurs et de lever cet obstacle à la disponibilité des services.
- Les travaux extérieurs, qui demandent des interventions régulières durant la saison, comme la tonte de gazon, le pelletage des galeries, etc., peuvent être difficiles à confier à des bénévoles à cause de la fréquence du service. Au besoin, on aurait avantage à rechercher des solutions de rechange au bénévolat pour ces services. La Coop d'initiation à l'entrepreneuriat collectif (CIEC) peut être une bonne option, là où elle existe.

- Les travailleurs de la construction qui détiennent des cartes de compétences peuvent faire du bénévolat dans leur domaine de compétence, même ceux qui sont à leur retraite. L'organisme qui les recrute doit cependant être enregistré comme organisme de bienfaisance auprès de l'Agence du Revenu du Canada.
- Des besoins d'aide qui ne demandent pas beaucoup de temps d'intervention, mais qui peuvent revenir de façon cyclique pourraient faire l'objet d'un « plan d'entretien préventif ». Par exemple, les piles des avertisseurs de fumée sont à changer deux fois par année, aux mêmes périodes. On pourrait proposer ce service aux personnes qui le souhaitent, doublé du changement des ampoules brûlées et d'autres petits travaux qui permettraient d'optimiser la visite.
- Les aînés locataires se questionnent sur la part de responsabilité des propriétaires dans l'entretien de leur logement. L'organisation de rencontres d'informations sur ce sujet leur permettrait d'avoir l'heure juste sur cette question.
- Les aînés consultés ont mentionné manquer d'informations sur les services offerts dans leur milieu et la source d'information qu'est l'internet leur est plus ou moins accessible. Peut-on penser que l'organisation qui offrira des services de menus travaux soit aussi une ressource pour aider les personnes âgées à trouver les fournisseurs qui répondent à leurs besoins et attentes?

9.3. Concernant les EÉSAD

On l'a vu, les EÉSAD présentent « un profil favorable à l'offre de menus travaux abordables sur l'ensemble du territoire ». Bien que n'étant pas une panacée, l'admissibilité des menus travaux au PEFAD constitue une clé majeure dans la réponse aux besoins d'aide des aînés. Faute de ce financement, il faut donc, à court terme, envisager d'autres modes d'organisation des services.

L'ensemble des acteurs du maintien à domicile aurait intérêt à se coaliser afin de convaincre l'État du bien-fondé de l'intégration de l'ensemble des menus travaux au PEFAD.

Médiagraphie

Accorderie de Rosemont (non daté):

Implantation d'une Accorderie dans le quartier Rosemont à Montréal, Plan d'affaires

Aruda, Horacio (2021) :

Vieillir en santé, Rapport du directeur national de santé publique 2021, Ministère de la Santé et des Services sociaux, Gouvernement du Québec.

Auteur inconnu (n.d.) :

Définition des profils ISO-SMAF Tableau présentant la classification regroupant les usagers selon l'intensité et le type de service requis pour le maintien de l'autonomie.

Bellehumeur, P. (janvier 2020) :

Combien serons-nous en 2030? Projections de la population de Lanaudière-Sud et de ses MRC, Joliette, Service de surveillance, recherche et évaluation, Direction de santé public, CISSS de Lanaudière.

Billette, V et J-P Lavoie (2010),

Vieillissements, exclusions sociales et solidarités dans M. Charpentier et coll., Vieillir au pluriel, Perspectives sociales (p. 1 à 22), Presse de l'Université du Québec

Brodeur, J (2017) :

Réflexion sur le soutien aux aînés à domicile, Consultation des ordres professionnels, Priorités du ministre de la Santé et des Services sociaux 2016-2017, Ordre des infirmiers et infirmières du Québec.

Clément, S., Mantovani, J. et Membrano M. (1996) :

Expériences du vieillissement et formes urbaines, dans N. Haumont (dir.) L'urbain dans tous ses états. Faire, vivre, dire la ville, Paris, L'Harmattan, coll. « Habitat et Société », p. 231-242.

Cloutier-Villeneuve, L. (2022) :

Participation des travailleurs plus âgés au marché du travail et intentions à l'égard de l'âge de la retraite au Québec, dans Marché du travail et rémunération No 33.

Collin, Y. (2021) :

Vivre et vieillir ensemble dans nos quartiers ruraux – Rapport de recherche, Centre d'action bénévole de Rouyn, 47 p.

https://www.benevolern.com/client_file/upload/CABRN/VVEQR/VVEQR_RapportVF.pdf

Comité provisoire de la Coopérative, (2007) :

Projet d'expérimentation d'une Coopérative de solidarité en entretien, réparation et rénovation de maisons résidentielles, Notre plan d'affaire.

Médiagraphie

Coop de solidarité de services à domicile MRC de Joliette (n.d.) :
Aide financière, page consultée le 8 novembre 2022 <https://coopssd.com/aide-financiere>

Couturier, E., Nguyen, M et Labrie, V. (mai 2023) :
Le revenu viable 2023: dans la spirale de l'inflation et des baisses d'impôt, IRIS

Dubuc, A. (2021) : Soins à domicile, le statu quo ne sera plus possible, Institut du Québec.

Comité provisoire de la Coopérative, (2007) :
Projet d'expérimentation d'une Coopérative de solidarité en entretien, réparation et rénovation de maisons résidentielles, Notre plan d'affaire.

Coop de solidarité de services à domicile MRC de Joliette (n.d.) :
Aide financière, page consultée le 8 novembre 2022 <https://coopssd.com/aide-financiere>

Couturier, E., Nguyen, M et Labrie, V. (mai 2023) :
Le revenu viable 2023: dans la spirale de l'inflation et des baisses d'impôt, IRIS

Dubuc, A. (2021) :
Soins à domicile, le statu quo ne sera plus possible, Institut du Québec.

Dupuis-Blanchard, S. (2011) :
Les défis et les enjeux liés au maintien à domicile des aînés: une étude de cas en milieu urbain néo-brunswickois, Rapport de recherche présenté à l'Association acadienne et francophone des aînées et aînés du Nouveau-Brunswick en collaboration avec le Secrétariat des aînés en santé et le Ministère des Affaires intergouvernementales de la province du Nouveau –Brunswick, Université de Moncton.

Éducaloi (n.d.) :
Les obligations du propriétaire, page consultée le 30 octobre 2022, <https://educaloi.qc.ca/capsules/les-obligations-du-propietaire/>

Essiambre, H. (25 octobre 2022) :
Condensé des besoins exprimés à l'occasion de la consultation des citoyens de 50 ans et plus sur l'axe de développement HABITAT ET MILIEU DE VIE, dans le cadre de la démarche MADA de la MRC de Matawinie (juin 2021) et actions découlant des plans d'action MADA adoptés par les conseils municipaux en 2022.

Fondation AGES (2022) :
Agir sur l'offre de menus travaux dans son territoire; Faits saillants d'une exploration réalisée dans la MRC des Basques. https://geriatriesociale.org/wp-content/uploads/2022/11/RapportSynthese_MenuTravaux_Aout2022_VF.pdf

Médiagraphie

Fournier, M. (2018) :

Portrait des bénévoles et du bénévolat, Réseau de l'action bénévole du Québec.

Gouvernement du Canada, Industrie et commerce (n.d.) :

Statistiques relatives à l'industrie canadienne, la construction, page consultée le 29 novembre 2022 <http://www.ic.gc.ca/app/scr/app/cis/businesses-entreprises/23>

Gouvernement du Canada, Emploi et développement social (n.d.) :

Présenter une demande de financement pour le volet Projet pilote de soutien à domicile de l'initiative Bien vieillir chez soi, page consultée le 13 juillet 2023 <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/services/financement/aines-bien-vieillir-chez-soi-soutien-domicile.html>

Lalive D'Épinay, C., Chrisite, E. et al. (1983) Vieillesse, Saint-Saphorin, Éditions Georgi.

Lamoureux Théoret, M. (mai 2023) :

Projections de la population lanauchoise âgée de 65 ans et plus : de 2023 à 2033, Joliette, Service de surveillance, recherche et évaluation, Direction de santé public, CISSS de Lanaudière.

Lemire, L. (2016) :

Vieillir dans Lanaudière. Quelques caractéristiques de l'environnement socioéconomique des aînés, Joliette, Service de surveillance, recherche et évaluation, Direction de santé publique, Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière.

Lemire, L. (2019) :

Quelques conditions associées à la situation des aînés. Un survol dans Lanaudière, Présentation réalisée dans le cadre de la Journée régionale sur l'habitation des personnes âgées tenue au Club de golf Montcalm, le 24 mai 2019, Service de surveillance, recherche et évaluation, Direction de santé public, CISSS de Lanaudière.

Léouzon, R. (2 avril 2022).

Quelle place pour le privé dans le soutien à domicile?, Le Devoir.

Lépine, H. (s. d.). Comment démarre-t-on une Accorderie?, Réseau Accorderie.

Lessard-Beaupré, J.F, Marino, S (2020) :

Guide d'accompagnement pour la réalisation de la démarche Municipalité Amie des Aînés, Ministère de la Santé et des Services Sociaux, Gouvernement du Québec.

Lévesque, N, Veil, A. et Rémillard-Boilard, S. (1er mars 2022) :

Les «menus travaux»: un service essentiel pour vivre chez soi, présentation virtuelle animée par le Secrétariat aux aînés, Centre de recherche sur le vieillissement.

Médiagraphie

Lu, Y. et HouDate, F. (2022) :

Rapports économiques et sociaux : Les baby-boomers vieillissants travaillent-ils davantage que les personnes des générations précédentes? Statistiques Canada.

MRC Montcalm (n.d.) :

MADA Plan d'action, Habitation milieu de vie, ce qui ressort concernant le thème Habitation dans les Plans d'action des municipalités de la MRC Montcalm.

Ministère de la Famille (2018) :

Les aînés du Québec, Quelques données récentes, deuxième édition, Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, Gouvernement du Québec.

Ministère de la Famille, Secrétariat aux aînés (2018) :

Un Québec pour tous les âges, Au coeur du plan économique , Le Plan d'action 2018-2023, Direction des communications du ministère de la Famille, Gouvernement du Québec.

Ministère de la santé et des services sociaux. (2023a) :

Guide d'information du programme Québec ami des aînés (QADA) – Soutien aux actions locales et régionales Appel de projets 2023-2024, Gouvernement du Québec.

Ministère de la santé et des services sociaux (2023b) :

Pour une société où il fait bon vieillir, Document de consultation, Appel de mémoires, Plan d'action gouvernemental, Vieillir et vivre ensemble, 2024-2029, Gouvernement du Québec.

Ministère de la Santé et des Services Sociaux (2022) :

Plan pour mettre en oeuvre les changements nécessaires en santé, Gouvernement du Québec.

Mo, L. (2010) :

Jusqu'à quel point les baby-boomers seront-ils plus à l'aise financièrement que leurs parents au moment de leur retraite ? Revenu, patrimoine, protection offerte par les pensions et facteurs démographiques à travers les générations au Québec. Cahiers québécois de démographie, 39(1), 27-57. <https://doi.org/10.7202/045055ar>

MRC de La Jacques-Cartier, (2020) :

Une coopérative de services à Tewkesbury, Pôlecn <http://polecn.org/une-cooperative-de-services-a-tewkesbury/>

OPHQ (n.d.) :

Taux d'incapacité au Québec et dans les régions administratives - Office des personnes handicapées du Québec (gouv.qc.ca) , page consultée le 26 juin 2023 <https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/statistiques/personnes-handicapees-au-quebec-en-chiffres/taux-dincapacite-au-quebec-et-dans-les-regions-administratives.html>

Médiagraphie

Plourde, A., (janvier 2022) :

Les agences de placement comme vecteurs centraux de la privatisation des services de soutien à domicile, Institut de recherche et d'informations socioéconomiques

Ralijaona, C. (12 novembre 2021) :

Les aînés de Lanaudière, survol des conditions socioéconomiques des 65 ans et plus, Présentation dans le cadre de la journée de concertation régionale Maintien dans mon milieu de vie Service de surveillance, recherche et évaluation, Direction de santé publique, C.I.S.S.S. de Lanaudière.

Régie du bâtiment du Québec (n.d.) :

Si vous effectuez les travaux vous-mêmes, page consultée le 29 octobre 2022, <https://www.rbq.gouv.qc.ca/vous-etes/citoyen/construire-ou-renover/effectuer-les-travaux-soi-meme/si-vous-effectuez-les-travaux-vous-meme/>

Réseau Accorderie (2019, janvier) :

L'Accorderie, c'est..., Fiches de présentation.

Réseau Accorderie (2022). Documents d'information.

Implantation d'un projet d'Accorderie : Première étape : la mobilisation.

Conditions et déclaration de l'AccordeurE

Convention de franchise sociale Accorderie

Code de courtoisie

Les conditions d'existence d'une accorderie

Liste des services offerts dans le Réseau des Accorderies

Manuel de réflexion et gabarit de plan d'affaires pour le projet d'implantation

Pour développer son plein potentiel, une Accorderie doit réunir les conditions suivantes...

Principales étapes d'implantation d'une Accorderie

Qu'est-ce qu'une Accorderie

Services échangés

Un projet économique et social

Réseau d'échange de services de Brandon, (s. d.) :

Description du Réseau d'échange de services Brandon (RESB).

Réseau des ÉÉSAD. (2020) :

Chez moi pour la vie, Mémoire de réflexion sur le soutien à domicile au Québec.

Médiagraphie

Revenu Québec (n.d.) :

Crédit d'impôt pour le maintien à domicile des aînés, page consultée le 8 novembre 2022, <https://www.revenuquebec.ca/fr/citoyens/credits-dimpot/credit-dimpot-pour-maintien-a-domicile-des-aines>.

Secrétariat aux aînés du MSSS. (2022) :

Pour une société où il fait bon vieillir : Bilan des réalisations au 31 mars 2021 découlant du plan d'action 2018-2023 Un Québec pour tous les âges, Gouvernement du Québec.

Sévigny, A et Frappier, A. (2010) :

Le bénévolat par et pour les aînés » dans Vieillir au pluriel, Perspectives sociales (p. 431-436), Presse de l'Université du Québec.

Société d'Habitation du Québec (SHQ) (n.d.) :

Le programme RénoRégion, page consultée le 8 novembre 2022, <http://www.habitation.gouv.qc.ca/programme/programme/renoregion>

SHQ (n.d) : Programme d'adaptation de domicile, page consulté le 8 novembre 2022. http://www.habitation.gouv.qc.ca/programme/programme/programme_dadaptation_de_domicile.html

Légis Québec (n.d.) :

Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'oeuvre dans l'industrie de la construction (Loi R-20), Ministère du travail, de l'Emploi et de la solidarité sociale, page consultée le 29 octobre 2022. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/R-20>

Table des préfets de Lanaudière. (2022) :

Guide d'information, Démarche lanaudoise visant l'amélioration des conditions de vie par la réussite éducative, la solidarité et l'inclusion.

Thériault, J. et Rousseau, I. (2010) :

Vieillir en demeurant dans sa communauté rurale, dans Vieillir au pluriel, Perspectives sociales (p. 349-367), Presse de l'Université du Québec.

Entretiens avec des représentants d'organisation.

Entretiens téléphoniques avec la coordonnatrice de Aux bonheurs des aînés Lanaudière le 31 octobre 2022 et le 16 mai 2023.

Entretien téléphonique avec le bénévole responsable du programme Cité 55+ à domicile de l'organisme Cité GénérAction 55+ de Terrebonne le 1er novembre 2022.

Médiagraphie

Entretien téléphonique avec la directrice générale de l'Accorderie de Shawinigan le 22 novembre 2022.

Entretien téléphonique avec un administrateur de la Coopérative Multi-Services de Tewkesbury le 15 juin 2023.

Entretien par visioconférence avec une organisatrice communautaire du C.I.S.S.S de Lanaudière au sujet du Réseau d'échange de services de Brandon le 21 novembre 2022.

Entretien téléphonique avec l'agente de développement du Centre d'action bénévole de L'Assomption le 1er mai 2023.

Entretien téléphonique avec le directeur général de la Coopérative de soutien à domicile de Joliette le 1er novembre 2022.

Entretien téléphonique avec la directrice générale de Aide à domicile d'Autray (ADDA) le 29 novembre 2022.

Entretien téléphonique avec une agente de la Coop Rive Sud Lévis réalisé le 29 novembre 2022.

Entretien téléphonique avec la directrice générale par intérim de Aide à domicile d'Autray (ADDA) le 5 mai 2023.

Entretien téléphonique avec le conseiller principal aux affaires public du Réseau des EÉSAD le 1er novembre 2022.

Entretien téléphonique avec une responsable du service Maintien à domicile • Mon choix, mon chez moi, Maisons d'à côté le 29 mai 2023.

Entretien téléphonique avec la vice-présidente de la FADOQ Mascouche le 13 juin 2023.

Entretien téléphonique et échange de courriels avec des entreprises de déneigement de la région de Lanaudière, juin 2023.

Entretiens téléphoniques avec un agent de la Commission de la Construction du Québec, juin 2023.

Échange de courriels avec la FADOQ Lanaudière, juin 2023.

Cette étude de faisabilité fut financée par:

 Table des préfets
Lanaudière

