



Centre de recherche
sur le vieillissement

Webinaire MADA

Les « menus travaux » : un service essentiel pour vivre chez soi

Nancy Lévesque, MSS

Anne Veil, MSS

Samuèle Rémillard-Boilard, Ph.D.

Membres de l'équipe de recherche Mada-Québec

Présentation virtuelle – 1^{er} Mars 2022

Webinaire animé par le Secrétariat aux aînés



Municipalité
amie des aînés

En partenariat avec :

Québec

Objectifs de la présentation

1. Comprendre ce que sont les menus travaux
2. Identifier les différents acteurs susceptibles d'offrir ces services
3. Identifier les obstacles au déploiement des menus travaux
4. Offrir quelques exemples d'initiatives
5. Susciter des échanges sur la participation des municipalités amies des aînés dans le déploiement d'un service de menus travaux sur leur territoire

Présentation

1. Contexte et présentation des menus travaux
2. Fournisseurs d'aide à domicile
3. EÉSAD (Entreprise d'économie sociale en aide à domicile)
4. La recherche sur les besoins en menus travaux
5. Obstacles aux menus travaux
6. Exemples : Québec et ailleurs dans le monde
7. Pistes à considérer

1. Présentation des menus travaux

Contexte

1. Le Gouvernement du Québec veut permettre aux personnes âgées (PA) de demeurer chez elles aussi longtemps qu'elles le souhaitent
2. Les besoins en service d'entretien intérieur et extérieur (SEIE) des PA sont en croissance et couvrent une grande variété de domaines
 - Les menus travaux ne font pas partie de la gamme de services de soutien à domicile actuelle
3. Différents acteurs (EÉ SAD, organismes communautaires, municipalités et le privé) tentent de répondre aux besoins des PA
4. L'offre pour répondre aux besoins en menus travaux des PA est peu accessible, peu disponible ou instable
 - Absence de structuration de l'offre de service

Définition des menus travaux

- **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 compétences
- En somme : une aide à la vie chez soi (AVCS)
 - Aide complémentaire aux services de soutien à domicile
 - Intérieur et extérieur
 - Essentielle au confort, à la sécurité et au maintien de la personne aînée chez elle

Liste non exhaustive de **menus travaux intérieurs**

Classement selon le type de tâches et d'exigences

Tâche	≤ 15 minutes	Ni force, ni compétences particulières, ni énergie soutenue	Connaissances ou compétences spécifiques	Force ou énergie soutenue	Ponctuelle	Saisonnier
						Printemps (P), Automne (A), Été (É), Hiver (H) Temps des fêtes (TdF)
Remplacer le siège de toilette	X	X			X	
Remplacer un luminaire / ampoule	X	X			X	
Poser des décorations de Noël		X				TdF
Faire ou vider des boîtes de rangement				X	X	
Faire des retouches de peinture		X			X	
Isoler les portes et fenêtres				X		H
Assembler de petits meubles		X			X	
Poser un miroir, cadre, etc.	X	X			X	
Enlever la tapisserie				X	X	
Changer une poignée de porte	X		X		X	
Installer des stores, rideaux			X		X	
Installer un air climatisé ou un ventilateur plafonnier			X			P-É
Faire des réparations intérieures mineures			X		X	
Réparer le moustiquaire			X		X	P-É-A
Etc.!	—	—	—	—	—	—

Liste non exhaustive de **menus travaux extérieurs**

Classement selon le type de tâches et d'exigences

Tâche	Ni force, ni énergie soutenue	Pas compétences particulières	Connaissances ou compétences spécifiques	Force ou énergie soutenue	Ponctuelle	Saisonnier
						Printemps (P), Automne (A), Été (É), Hiver (H) Temps des fêtes (TdF)
Entrer le bois de chauffage		X		X		A
Tondre le gazon		X		X		P-É-A
Déneiger l'entrée		X		X		H
Poser des décorations de Noël	X	X		X		TdF
Entrer et sortir les meubles de patio		X		X		(P)-É-A
Entrer et sortir les articles saisonniers		X		X		P-A
Jardiner		X	X	X		P-É-A
Corder le bois		X		X		A
Nettoyer la cour		X		X		P-A
Entretien l'extérieur (râtelage des feuilles, désherbage, travaux saisonniers)		X	X	X		P-É-A
Installer/réparer le revêtement vinyle			X	X	X	
Couper les haies			X	X		A
Effectuer les réparations extérieures mineures	X		X	X	X	
Laver l'extérieur de la maison			X	X	X	
Entretien la clôture, terrasse, balcon			X	X	X	
Etc.!	-	-	-	-	-	-

Les travaux extérieurs prennent **généralement plus de 15 minutes** et peuvent être dans différentes catégories selon la nature de la tâche

Les menus travaux ne sont pas

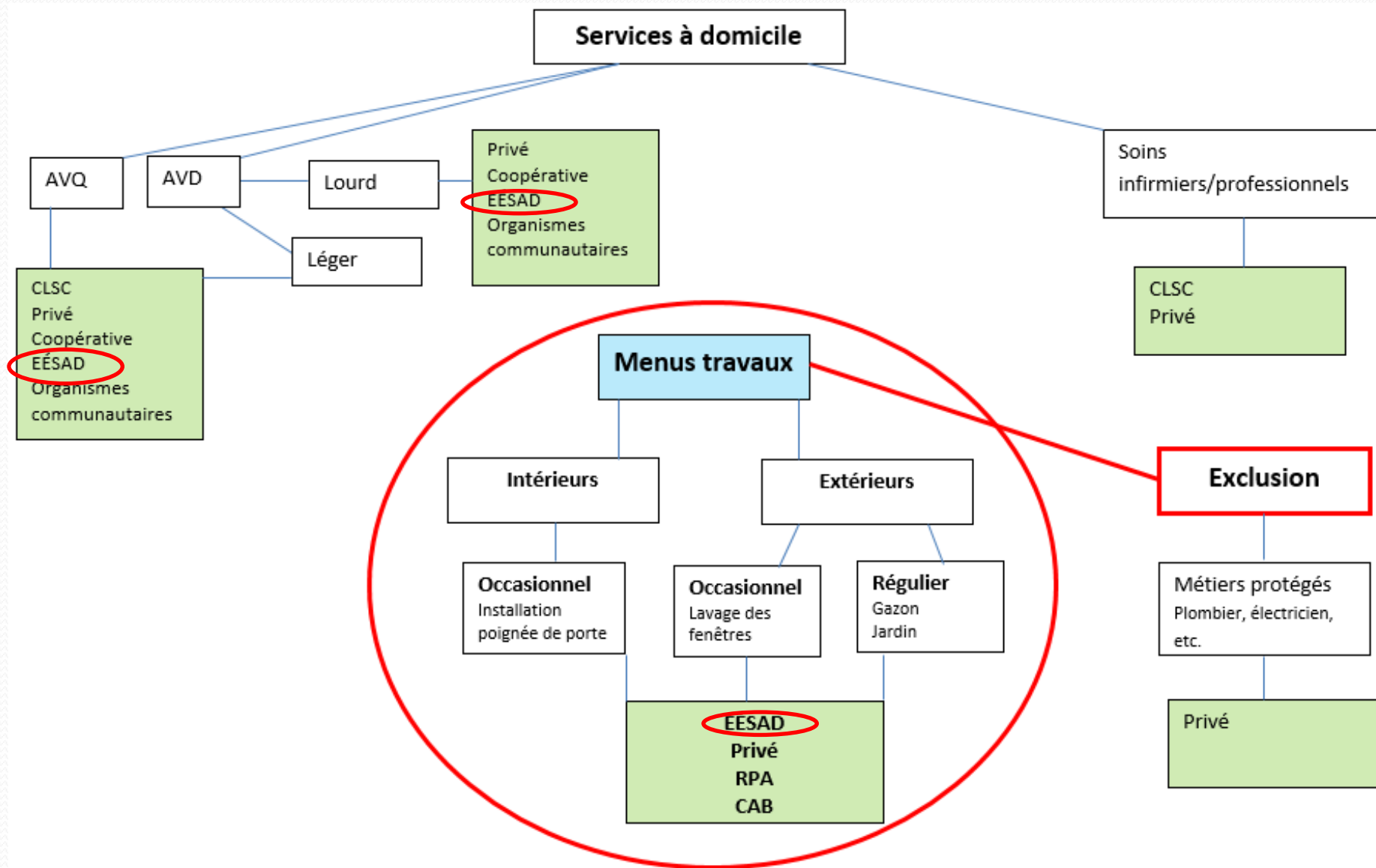


*AVQ = Aide à la vie quotidienne : aide à l'alimentation, à la mobilité, à l'hygiène, etc.)

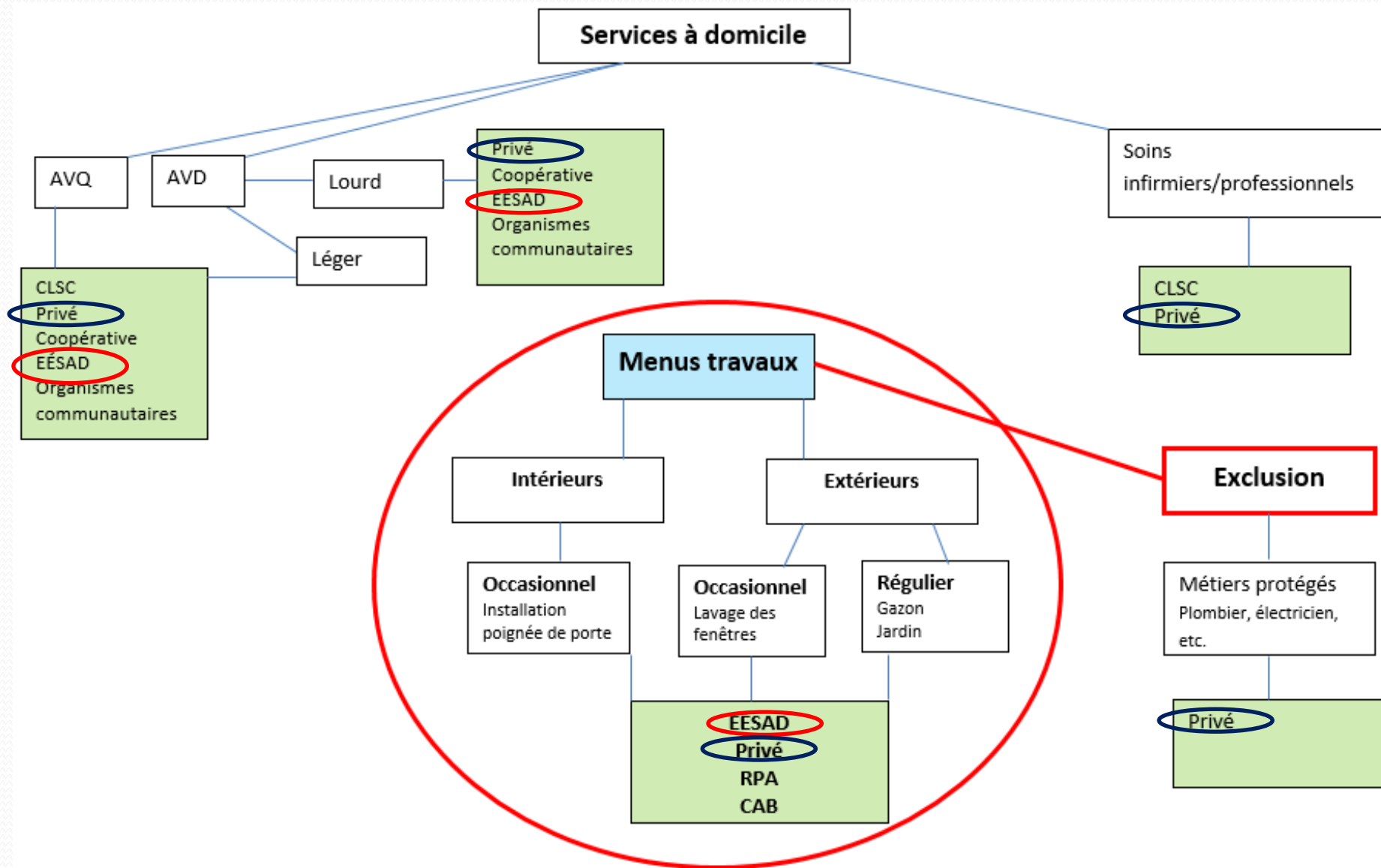
AVD = Aide à la vie domestique : tel qu'énuméré

2. Fournisseurs d'aide à domicile

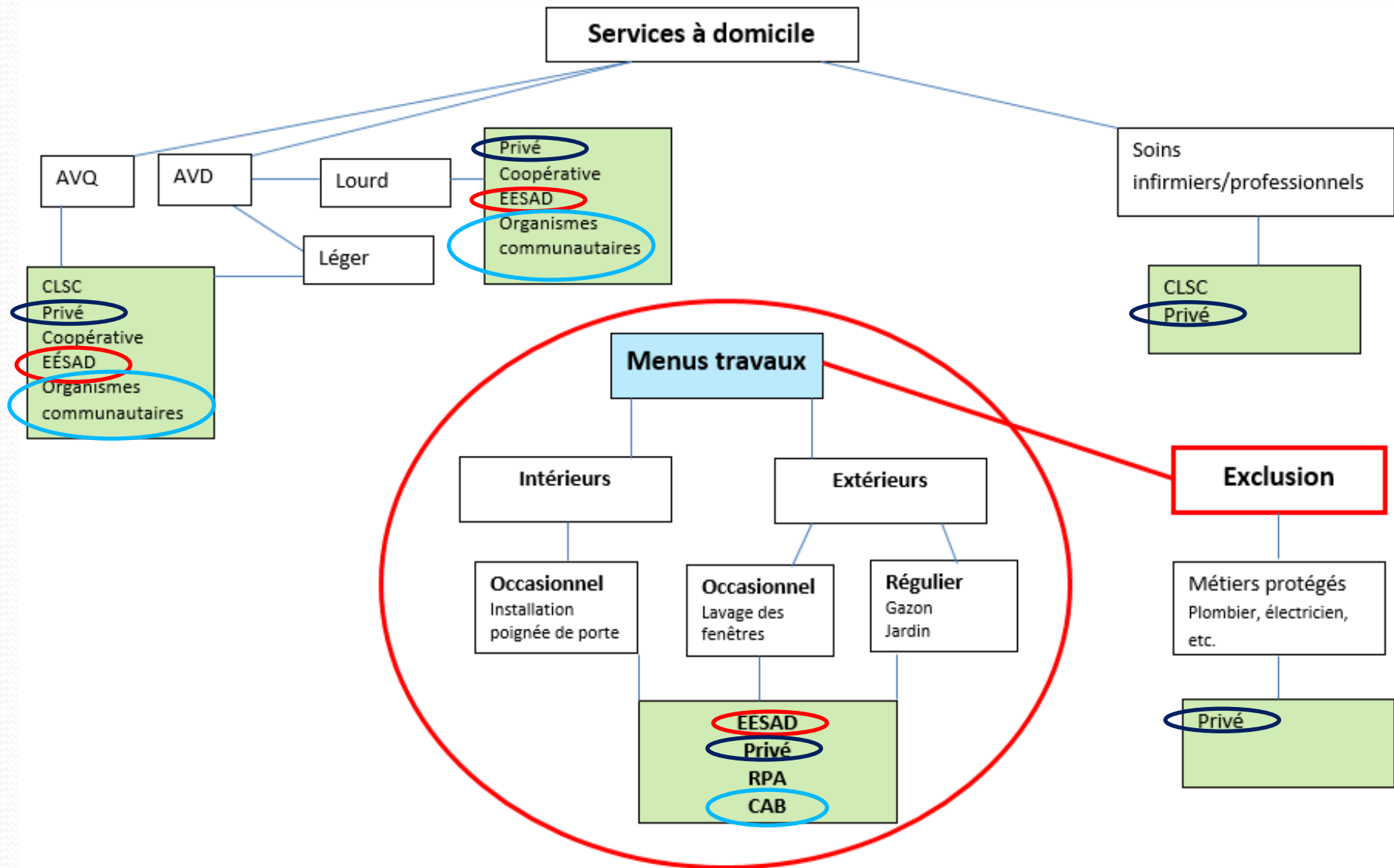
Aperçu des fournisseurs d'aide à domicile



Aperçu des fournisseurs d'aide à domicile



Aperçu des fournisseurs d'aide à domicile



Autres modalités

- **Coopérative d'habitation** : Comité d'entretien
- **Villes/municipalités** : Programme spécifique d'aide aux aînés
- **Partenariat** : Carrefour jeunesse emploi (CJE) local, Coop d'initiation à l'entrepreneuriat collectif (CIEC)
- **Entraide** : Proches, Accorderie*, voisinage, entourage (ami.e.s)

* Les Accorderies sont des réseaux d'échange de services où les personnes sont rémunérées en temps. En plus de satisfaire un besoin, la personne âgée peut également offrir un service, ce qui lui permet de participer socialement (sentiment d'être utile et valorisation de ses compétences), de créer de nouveaux liens et d'entretenir un réseau (Séguin et al. 2015)

<https://www.accorderie.ca/>

3. Entreprises d'économie sociale en aide à domicile EÉSAD

Entreprises d'économie sociale en aide à domicile

- Les EÉSAD c'est:
 - 100 coopératives ou OBNL présentes dans les 17 régions au Québec
 - Plus de 7 millions d'heures de services à 100 000 personnes
 - 8 700 préposées et préposés d'aide à domicile
 - **Elles créent des emplois** dans les communautés
 - Elles favorisent le **bien-être** à domicile

<https://eesad.org/les-eesad/quest-ce-quune-eesad/>



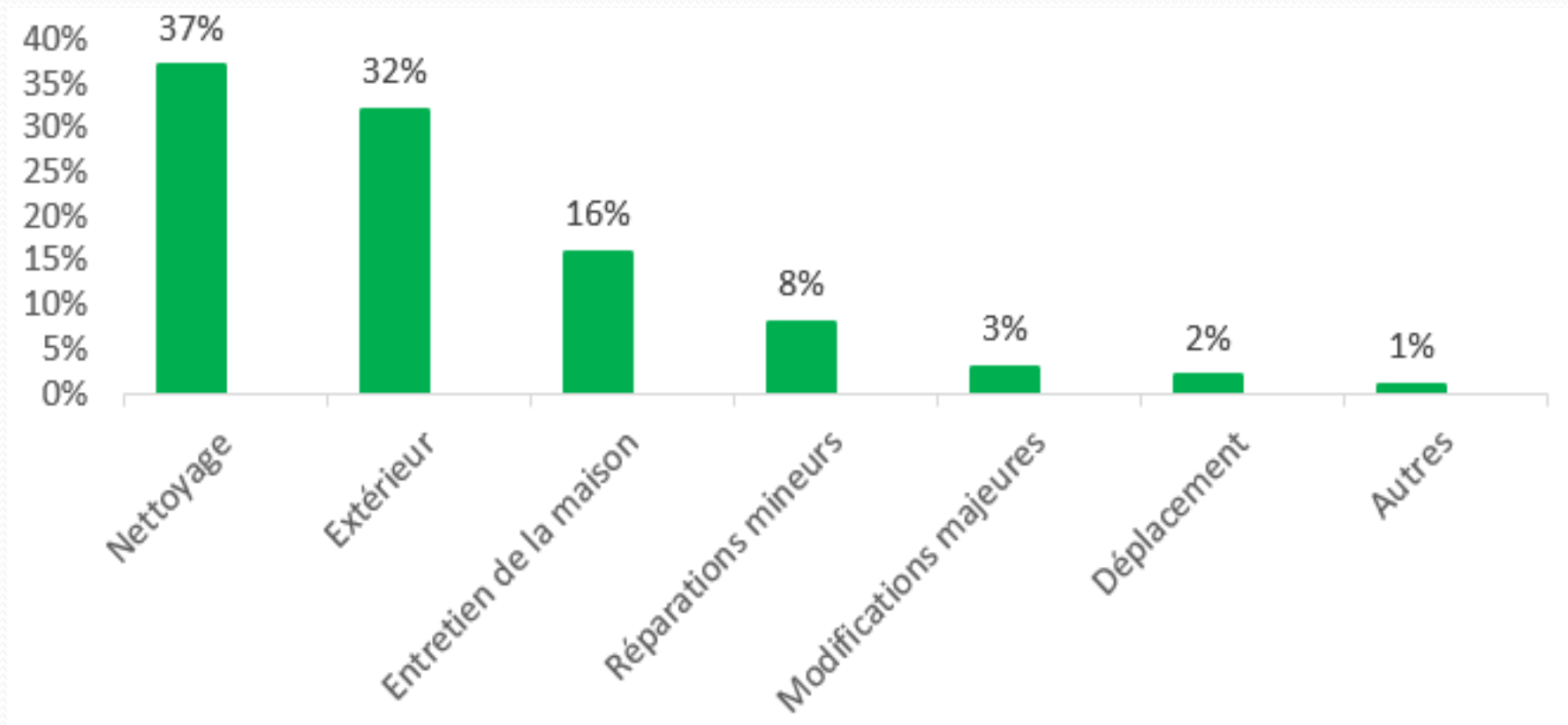
Entreprises d'économie sociale en aide à domicile

Les EÉSAD présentent un profil favorable à l'offre de menus travaux abordables sur l'ensemble du territoire

- Expérience avec les PA
- Certaines offrent le service de menus travaux
- Sont des fournisseurs importants de services aux PA
- Présentes sur l'ensemble du territoire
- Offrent un Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD), **excluant les menus travaux**
- Offrent, par leur présence, une vigilance vis-à-vis les PA

4. Ce que nous apprennent les recherches sur les besoins des aînés en menus travaux

Tâches difficiles pour l'entretien d'une maison



Adaptation de Fausset et al., 2011, p. 12

- Peu de recherches sur le sujet
- La difficulté d'accès aux menus travaux est un obstacle au vieillissement chez soi
- Les **aînés vivant seuls** doivent davantage compter sur une ressource extérieure (Fausset et al., 2011)
- Au Québec, chez les aînés de 75 ans et plus, près de 35% des femmes et 20 % des hommes vivent seuls (Binette Charbonneau, 2018, p. 5)
 - Plusieurs enfants adultes aident leurs parents âgés à accomplir des tâches d'entretien domestique et des menus travaux devenus trop lourds

Stratégies d'adaptation des aînés



- Fractionner la tâche



- Utiliser des outils ou la technologie



- Prendre certains risques pour leur sécurité



- Ignorer le besoin et vivre dans un environnement inadéquat et potentiellement dangereux



- Déménager en appartement, en condo ou en résidence

Stratégies d'adaptation des aînés



- Fractionner la tâche

- Utiliser des outils ou la technologie

- Prendre certains risques pour leur sécurité

- Ignorer le besoin et vivre dans un environnement inadéquat et potentiellement dangereux

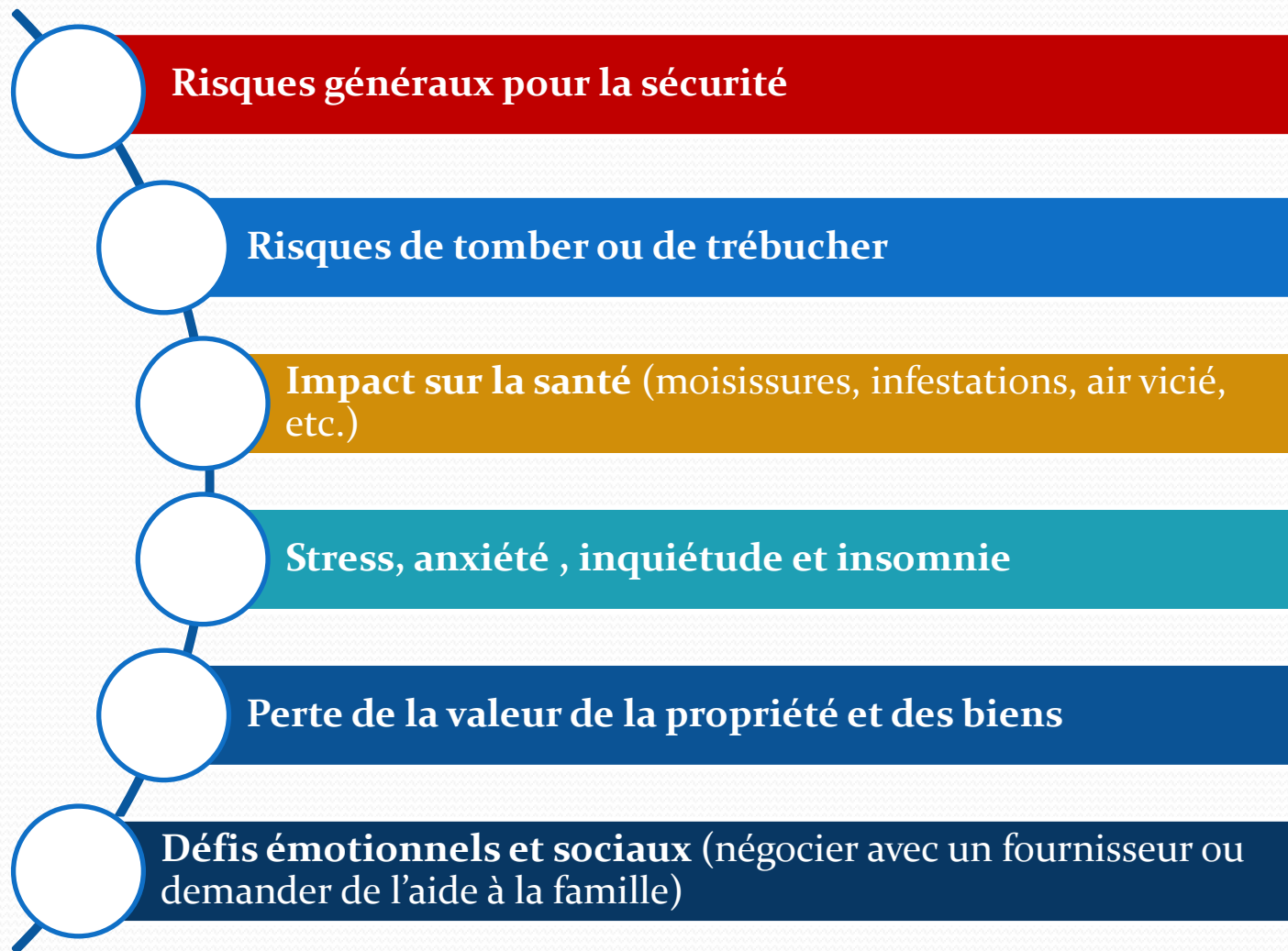
- Déménager en appartement, en condo ou en résidence

Témoignages

« La **majorité des participants** qui affirmaient ne pas avoir de problèmes d'entretien vivaient dans des **logements manifestement délabrés** » (Traduction libre, Coleman, 2016 : 971)

« Même si le toit a besoin d'être réparé, Mme L. affirme : "Je vais simplement ne pas regarder le toit" (en montrant des fissures au plafond) » (Traduction libre, Coleman 2016 : 972)

Conséquences sur les aînés d'un entretien inadéquat



5. Obstacles à l'accès aux services de menus travaux

Obstacles pour les aînés

Quelques dimensions problématiques

Accès aux services de menus travaux	Multitude de fournisseurs différents	Aucune entité qui coordonne Fournisseurs avec différentes conditions
	Absence de certains fournisseurs	Territoire non desservi
	Gestion complexe	Diverses sources d'aide extérieures (entrepreneurs, voisins, EÉSAD, etc.)
	Coûts	Privé est onéreux pour revenus modestes
	Responsabilités	Travail au noir = non assuré
Informations	Manque d'informations	Quelles sont les ressources à contacter Quels programmes peuvent aider
	Informations non accessibles	Difficulté à déchiffrer les programmes, les formulaires, les renseignements
Relation de confiance	Perceptions	Méfiance (service et « étranger »), peur de déranger (entourage), sentiment d'être diminué

Obstacles pour les aînés en milieu rural

Quelques dimensions problématiques supplémentaires en milieu rural

Type d'habitation	Maison	Terrain à entretenir Taille de la maison souvent plus grande qu'un condo ou appartement
Éloignement	Enfants/proches habitent loin	Aide peu fréquente
	Services	Absence de service Ne se rendent pas en zone éloignée

« Mais mettons que je serais même pas capable de passer la tondeuse, ça prendrait quelqu'un pour passer la tondeuse, **il y en a même pas dans le coin qui peut nous tondre des pelouses. Même si t'es prêt à payer...** » (extrait de citation, Collin, 2021, p. 23)

L'absence de service en ruralité précipite le déménagement en milieu urbain
(Collin, 2021)

Mode d'occupation en milieu rural

Taux du mode d'occupation des logements en milieu rural en 2016

Région	Propriétaire	Copropriétaire	Locataire
01 Bas St laurent	68,5	1,7	29,7
02 Saguenay lac st jean	65,5	2,3	32,2
04 Mauricie	59,7	2,4	37,9
05 Estrie	58,9	3,2	37,9
07 Outaouais	62,9	4,9	32,2
08 Abitibi-temiscamingue	66,9	1,3	31,8
09 Côte nord	71,5	1,1	27,4
11 Gaspésie_Les îles	73,9	0,5	25,6
12 Chaudière appalache	70,1	3,1	26,8
14 Lanaudiere	69,2	5,7	25,1
15 Laurentide	66,1	5,5	28,4
16 Montérégie	62,1	7,6	30,3
17 Centre du Qc	65,2	1,6	33,2
Moyenne du Qc	54	7,2	38,8

Nord du Qc : données non disponibles

Ménage tenu par une PA en milieu rural

Taux des ménages dirigés par des personnes âgées de 65 ans et plus en 2016* et projection en 2041

Région	2016	2041	Écart en %
01 Bas St laurent	31	44	13
02 Saguenay lac st jean	32,3	41,5	9,2
04 Mauricie	30	42	12
05 Estrie	30,9	37,7	6,8
07 Outaouais	22	35	13
08 Abitibi-temiscamingue	24	36	12
09 Côte nord	25	41	16
11 Gaspésie_Les îles	34	51	17
12 Chaudière appalache	28	40	12
14 Lanaudiere	25	37	12
15 Laurentide	25	39	14
16 Montérégie	26	26	0
17 Centre du Qc	27	38	11
Moyenne du Qc	26	36	10

Nord du Qc : données non disponibles

*Données de 2020 = zone grise

Source: MAMH, <https://www.mamh.gouv.qc.ca/habitation/statistiques-sur-lhabitation/>

Facteurs d'incidence sur les coûts

Arrangements privés

- Services privés = \$\$\$ pour les ménages à revenus modestes

Fiscalité

- Crédit d'impôt : avoir ≥ 70 ans
 - Menus travaux parfois non admissibles : aller chercher l'information
- Rémunérer « au noir » prive de possibilités d'exonération financière (Collin, 2021), est illégal et ne procure aucune assurance du travailleur, ni que le travail sera bien effectué

Modulation en fonction du revenu

- Les menus travaux ne sont pas admis au programme d'exonération financière (PEFSAD)* qui ajuste le tarif horaire au revenu de la PA

*Note: Montant de l'aide offerte par le programme (PEFSAD)

- **aide fixe de 4 \$** par heure
- **aide variable** (entre 1,78 \$ et 14,24 \$ par heure)

Obstacles pour les organisations

Les organisations susceptibles d'offrir ce service rencontrent des problèmes comme :

- Difficulté de recrutement d'employés ou de bénévoles
- Territoire à desservir : ruralité et distance = déplacements et coûts supplémentaires
- Accroissement et gestion de la demande
- Assurances en cas de blessures

Obstacles pour les organisations (suite)

Entraves liées à l'organisation de la réponse aux besoins en menus travaux

Éventail des tâches	Grande diversité des tâches (intérieures et extérieures)	Employés ou bénévoles n'ont pas nécessairement toutes les compétences requises
Gestion	Spontanéité des besoins	Difficulté dans l'organisation du travail
	Ponctuel	
	Demandant ≤ 15 minutes	
	Saisonniers	Peuvent créer des listes d'attente qui rendent le service inaccessible au moment voulu
Facteurs externes	Continuité et stabilité des services	Menus travaux ne sont pas une priorité Financement non récurrent Maintien des partenaires

6. Exemples d'initiatives

Québec

Villes/Municipalités

- Une ville dispose d'un « Programme d'aide au troisième âge »
- Des étudiants offrent leurs services d'entretien intérieur et extérieur
 - Tailler les haies
 - Tondre le gazon
 - Épousseter, balayer, etc.
 - Nettoyer les fenêtres
 - Déneiger
 - Jardiner
 - Etc.



Coopérative Rive Sud, Lévis

Clientèle rejointe

- Personnes demeurant sur le territoire du grand Lévis et de Bellechasse
- Les aînés
- Les personnes en perte d'autonomie, en convalescence
- Les personnes présentant des handicaps physiques et/ou intellectuels
- Les proches aidants

Offre divers services

- Aide domestique
- Soins d'assistance à la personne
- Grand ménage
- Répit
- Menus travaux: besoins courants



France

- Un métier reconnu et spécifique : **Agent d'entretien de petits travaux et de jardin**
- N'exige ni diplôme ou certification particulière
 - L'agent d'entretien possède des connaissances suffisantes pour réaliser les travaux courants
- Déductible d'impôt



Crédit photo: © Csondy / Getty images

France

« Allô Voisins » : Plateforme en ligne pour prestation de services et location de matériel

- Favoriser l'économie locale : valorisation de l'entrepreneuriat
- Faciliter les échanges de proximité entre habitants et/ou professionnels
- Bricolage – Petits travaux :
 - Inscription de la demande
 - Les habitants et professionnels du quartier répondent
 - La personne accepte la proposition qui lui convient
 - Dispose d'une assurance en cas de travaux mal réalisés

<https://www.allovoisins.com/>



New-Jersey, (É-U)

- CHORE: Community Helpers Offering Repairs and Empathy
- Des bénévoles aident les personnes âgées ou handicapées en leur offrant des services de réparation intérieure
 - Installer des barres d'appui et des rampes en bois
 - Remplacer des prises et des interrupteurs
 - Réparer les robinets qui fuient
 - Installer de sonnettes et serrures
 - Remplacer des ampoules et
des piles des détecteurs de fumée
 - Etc.



7. Pistes à considérer

Pistes de développement pour une offre en menus travaux

Développer les services des EÉ SAD	Organismes communautaires et CAB	Municipalités	Aînés et proches
<ul style="list-style-type: none">• Meilleur financement (PEFSAD) – inclure exonération financière• Programme d'intégration au travail• Se réseauter	<ul style="list-style-type: none">• Préciser les besoins des aînés en menus travaux• Monter un « bottin des compétences » locales• Projet QADA• Accompagner les milieux• Se réseauter	<ul style="list-style-type: none">• Profiter de MADA pour développer des actions avec des partenaires• Solidarité avec les aînés (ex: Voisins solidaires)• Mentorner des jeunes des Centres Jeunesse• Se réseauter	<ul style="list-style-type: none">• Système d'échanges de services (ex: Accorderie)• Entraide non organisée• Faire partie de la solution• Se tenir informés

Intersectorialité

Participation des aînés

- Les aînés font partie de la solution!
 - Peuvent aider d'autres aînés (entraide organisée ou non)
 - Sentiment de **fierté** et d'**accomplissement** (Coleman et al., 2016)
 - **Favoriser la participation des aînés dans un système de coproduction de services**

Menus travaux		
Reconnaissance	Respect	Participation

- Enjeux lors de situations de travail rémunéré :
 - Des aînés peuvent et veulent **travailler** à condition que leurs revenus de pensions ne soient pas affectés
 - Nécessite l'implication du palier gouvernemental pour officialiser et légaliser la reconnaissance et la rétribution

Quoi d'autre...et particulièrement en région rurale?

- Les solutions en ruralité ne reposent pas sur une seule formule
 - Ni pour l'ensemble du Québec, ni pour une région
- Quelles autres approches sont-elles possibles?
- Quelles **hybridations de modèles** peut-on faire?

Changer de modèle pour innover

Références

- Binette Charbonneau, A. (2018). « Combien de personnes vivent seules au Québec en 2016 ? », Données sociodémographiques en bref, vol. 22, no 2, février, Institut de la statistique du Québec, p. 1-7.
<https://statistique.quebec.ca/fr/fichier/combien-de-personnes-vivent-seules-au-quebec-en-2016.pdf>
- Coleman, T., Kearns, R. A., & Wiles, J. (2016). “Older adults’ experiences of home maintenance issues and opportunities to maintain ageing in place”. *Housing Studies*, 31(8), 964-983. <https://doi.org/10.1080/02673037.2016.1164834>
- Collin, Y. (2021). *Vivre et vieillir ensemble dans nos quartiers ruraux – Rapport de recherche*. 47 p.
https://www.benevolern.com/client_file/upload/CABRN/VVEQR/VVEQR_RapportVF.pdf
- Fausset, C. B., Kelly, A. J., Rogers, W. A., & Fisk, A. D. (2011). Challenges to Aging in Place : Understanding Home Maintenance Difficulties. *Journal of Housing For the Elderly*, 25(2), 125-141. <https://doi.org/10.1080/02763893.2011.571105>



MERCI !

Pour toute question sur ce webinaire, veuillez
contacter

Le Secrétariat aux aînés

mada@msss.gouv.qc.ca

ou

Nancy Lévesque à l'adresse suivante:

Nancy.Levesque3@USherbrooke.ca

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Estrie – Centre
hospitalier universitaire
de Sherbrooke

Québec 

 UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE