

ENTREVUE AVEC MME JESSICA LAMBERT-FANDAL, GROUPE LIBERTIA – SEPTEMBRE 2023

MISE EN CONTEXTE

La Table de concertation des aînés (TCA) Domaine-du-Roy et le CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean souhaitent déployer des actions concrètes et novatrices favorisant l'amélioration des saines habitudes de vie chez les personnes âgées vulnérables de la MRC du Domaine-du-Roy. L'objectif poursuivi par cette démarche consiste à prioriser le *vieillir en santé chez soi* des personnes âgées.

Dans le but d'optimiser les retombées de leurs actions, les deux partenaires souhaitent s'instruire des résultats de pratiques déployées par d'autres établissements ou intervenants auprès de personnes âgées de profils variés (âge; atteintes physiques, mentales ou cognitives; isolement géographique; etc.). C'est dans ce contexte que vous avez été contacté pour participer à la présente entrevue. Les partenaires souhaitent plus particulièrement :

- Développer des stratégies de communication qui incitent les personnes âgées à passer à l'action et à modifier leurs comportements de façon positive et durable;
- Optimiser les dimensions favorables – équipements, aménagements et transport; coaching, fidélisation et approches ciblées auprès des clientèles vulnérables – pour soutenir l'adoption et la pérennisation de l'activité physique par les personnes âgées;
- Démocratiser l'accès à une alimentation contributive – dimensions nutritives et sociales – au maintien de la santé des personnes âgées;
- Contribuer à l'adoption et à la pérennisation d'habitudes de vie favorables à une bonne santé physique et mentale des personnes âgées et, en définitive, à une participation sociale optimale à la vie de leur communauté.

RENSEIGNEMENTS SUR L'ENTREVUE

Titre de travail de la pratique : Cohabitation intergénérationnelle en RPA

Organisation : Groupe de résidence Libertia

Personne interviewée : Mme Jessica Lambert-Fandal, Directrice des communications et du marketing

Intervieweur : Monique Bourget, courtière de connaissances

Date de l'entrevue : 7 septembre 2023

TEXTE RÉSUMÉ DE LA PRATIQUE

Membre du groupe Libertia, la résidence pour aînés Les Marronniers de Trois-Rivières déploie depuis 2017 un projet de cohabitation intergénérationnelle. On offre le gîte (logement, 3 repas par jour, Wi-Fi, etc.) à des étudiants du cégep et de l'université ayant traversé un processus de recrutement (lettre de motivation et entrevue) en échange de 10 heures de bénévolat par semaine auprès des résidents. Ce bénévolat, dont la finalité réside dans la création d'un esprit de famille au sein de la résidence, se fonde dans les activités quotidiennes (activités de loisirs, interactions personnalisées, etc.) des personnes aînées.

Le succès de l'initiative repose notamment un rigoureux processus de gestion de projet qui permet d'implanter le concept sur des bases solides tout en évitant la précipitation. La localisation de la résidence (à grande proximité des cégeps et universités), la maturité du milieu ciblé et un encadrement bienveillant et suivi de l'implantation sont les éléments les plus structurants de la démarche. À moyen et long terme, la pérennisation de telles initiatives dépendra de l'agilité des gestionnaires de résidences à s'adapter à l'évolution des préférences, besoins et désirs de la clientèle.

GÉNÉRALITÉS

1. Pouvez-vous nous résumer sommairement le contenu et les objectifs de votre pratique?

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- Principaux services?
- Recrutement?
- Contribution financière?

- L'objectif central de l'initiative consiste à réduire l'écart générationnel entre les personnes aînées et les jeunes et à créer un esprit de famille au sein des résidences où le projet est implanté.
- L'inspiration pour le projet est venue d'Europe. Le concept consiste à offrir à des jeunes étudiant au cégep ou à l'université un logement (incluant les coûts d'électricité et de Wi-Fi, notamment) et trois repas par jour gratuits en échange de 10 heures de bénévolat par semaine auprès de personnes aînées résident en RPA.
- Le projet a démarré en 2017 à la Résidence Les Marronniers de Trois-Rivières, située tout près de l'UQTR. En 2021, le Centre collégial d'expertise en gérontologie (CCTT) du Cégep de Drummondville a mené, avec la collaboration du Groupe Libertia, un projet de recherche-action sur cette initiative en modélisant ce projet. À l'aide des outils développés au cours de ce projet de recherche-action, le CCTT offre un accompagnement aux résidences de personnes aînées désirant démarrer un projet de cohabitation intergénérationnelle dans leurs murs. Il arrive que le Groupe Libertia soit sollicité pour soutenir d'autres résidences souhaitant se lancer dans ce type de projet.

CLIENTÈLE

2. Comment décririez-vous votre clientèle cible?

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- Générale ou aînée?
- Hommes ou femmes?
- Vulnérabilité (atteintes physiques, mentales ou cognitives; isolement social; etc.)?

- En lien avec la mission de l'entreprise, la clientèle cible des résidences est constituée de personnes aînées autonomes et semi-autonomes.

3. Quelles stratégies de communication utilisez-vous pour faire connaître vos activités et les rendre attrayantes?

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- Médias traditionnels (radio ou télé communautaire; hebdo régional; etc.), médias sociaux?
- Technologies privilégiées (application; site internet; réservation téléphonique; etc.)?
- Dépliant (par la poste; à l'épicerie; au CLSC; etc.)?

- Stratégies d'attraction?
- Stratégies de fidélisation?
- Lexique adapté?

- Facebook a été d'une redoutable efficacité pour faire connaître le projet dans la communauté, notamment auprès des étudiants, des citoyens et des journalistes.

4. Le cas échéant, quelles stratégies spécifiques avez-vous adoptées pour que votre pratique réponde aux besoins particuliers des clientèles vulnérables?

Profils de personnes vulnérables à aborder dans le cadre de la discussion :

- Isolées socialement ou géographiquement
- Présentant des limitations pour le déplacement (déficience physique ou accès limité au transport public)
- Vivant avec un problème de santé mentale
- Accusant un déficit de ressources ou de services adéquats

- La dimension de vulnérabilité n'est pas directement prise en charge par l'initiative, bien que les parcours de vie des différents résidents puissent présenter certains contextes de vulnérabilité.

ACTIVITÉS

5. Comment décririez-vous le territoire (municipalité; territoire urbain, rural ou isolé; etc.) que vous desservez?

- Il est moins question de territoire desservi que de territoire propice à la prospérité d'une initiative de ce genre. En effet, le milieu où l'on choisit d'implanter le concept a une influence déterminante sur son succès et sur son potentiel de pérennité.
- Une proximité géographique de la résidence avec les institutions d'enseignement (cégeps et universités) est un ingrédient essentiel pour structurer le projet. Ainsi, en milieu rural, ou à bonne distance des institutions d'enseignement, ou encore, en l'absence d'un réseau de transport collectif minimalement efficace, le déploiement pose des contraintes si importantes qu'il faudrait repenser complètement le modèle ou carrément y renoncer.
- Un [guide](#) développé par le CCTT en gérontologie du Cégep de Drummondville dans le cadre de sa collaboration avec le groupe Libertia rassemble toutes les questions à se poser avant de se lancer dans une telle initiative.

6. Quels sont les lieux ou équipements mis à contribution dans le cadre de vos activités?

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- S'agit-il d'actifs municipaux ou privés?

- Les résidences visées sont des actifs privés.

7. Quel rôle le transport (de personnes ou de matières) joue-t-il dans la réussite de votre pratique?

- Voir question 5.

EXPLOITATION

8. Avez-vous atteint vos cibles de participation au cours de la dernière année? Comment expliquez-vous vos résultats?

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- Nombre de participants?
- Profil de la clientèle?
- Stratégies de diffusion?
- Stratégies d'attraction/fidélisation?

- **Partenariats développés?**

- Les étudiants souhaitant participer à l'initiative traversent un processus de sélection qui les amène notamment à s'exprimer sur leur motivation à participer à la vie quotidienne d'une RPA. En effet, l'initiative vise une *véritable* cohabitation entre les personnes âgées et les étudiants. Ces derniers doivent intégrer le milieu de vie à part entière, notamment en prenant leurs repas avec les résidents et en participant aux activités de loisirs offertes sur les lieux. À la faveur de leur intégration progressive au milieu de vie, les étudiants sont invités à développer des initiatives personnelles permettant d'animer le milieu de vie comme ils le feraient s'ils vivaient dans leur propre maison avec un grand-parent.
- Chaque étudiant dispose d'une personne de référence au sein de l'organisation pour l'accompagner dans son intégration et son cheminement pendant son séjour et, le cas échéant, pour recadrer les situations problématiques.
- En aucun moment, les étudiants ne doivent se substituer aux préposés aux bénéficiaires ou aux techniciens en loisirs. Ils agissent tout simplement comme s'ils étaient membres de la famille, pour réaliser une grande diversité d'activités avec les personnes âgées : poser du vernis à ongles; prendre une marche dans la nature; organiser une soirée karaoké; etc., le tout en fonction du niveau d'autonomie et des intérêts des résidents.
- On a accueilli eu deux étudiants étrangers dans le cadre du déploiement du projet. Malgré de petits défis culturels, la présence de telles cohortes est généralement facilitante dans la mise en œuvre et les retombées de l'initiative. D'une part, l'attrait financier est plus manifeste pour ces étudiants et, d'autre part, le partage du quotidien avec des personnes âgées est souvent une pratique normalisée dans la culture du pays d'origine, générant des résultats plus immédiats et durables. En préparant bien le milieu de vie (on démystifie et on fait connaître le pays d'origine) à l'accueil des personnes de l'étranger, on démultiplie les effets positifs de cette cohabitation intergénérationnelle.

9. Quelle est la composition de votre équipe?

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- Nombre d'acteurs?
- Principaux rôles?
- Nombre et nature des postes permanents?
- Forces et limites du bénévolat?

- Le directeur de la résidence ainsi qu'une personne-ressource veillant au déploiement de cette initiative à l'interne.

10. Quels sont vos principaux partenaires financiers et communautaires? Quels sont leurs rôles en lien avec l'accomplissement de votre mission?

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- Durée du financement?
- Durée des ententes de partenariat?
- Modalités et mécanismes envisagés pour la pérennisation?

- Une aide financière du Secrétariat à la jeunesse a soutenu l'implantation du projet et a permis de couvrir une partie des coûts du loyer.

SECTION APPRÉCIATIVE

ENJEUX ET OPPORTUNITÉS

11. Quels effets avez-vous pu observer auprès des personnes âgées dans les suites de la mise en œuvre de votre pratique?

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- Effets sur la santé physique (alimentation; activité physique; etc.)?
- Effets sur la santé mentale (qualité du sommeil; isolement social; etc.)?
- Effets sur certains groupes cibles (personnes vulnérables; hommes; proches aidants; etc.)

- L'intégration des étudiants à la vie quotidienne de la résidence crée une forme de magie chez les résidents. L'attachement qui se développe entre les générations permet de briser la solitude de part et d'autre. Les personnes âgées s'intéressent à l'évolution des jeunes à la manière de grands-parents. Les liens développés sont très forts et l'attachement demeure, même lorsque les étudiants quittent la résidence pour vivre leur vie. Des effets comparables sont observés chez les étudiants, surtout lorsque ces derniers proviennent de l'extérieur (autre région ou autre pays).
- Durant la pandémie, les étudiants ont dû quitter les résidences, mais ils ont généralement gardé contact avec les personnes âgées.
- Bien qu'ils ne fassent pas partie du personnel, les étudiants contribuent à une forme primaire de vigie (M. Untel ne file pas, par exemple) auprès des résidents.
- Leur contribution aux gestes les plus simples est grandement appréciée. Par exemple, une dame qui avait été très émue d'aller marcher en forêt avec un étudiant en a parlé avec tant de sentiment à sa famille que cette dernière est venue remercier l'étudiant après le décès de la dame.
- Les étudiants gagnent beaucoup également. Par exemple, les résidents se sont mobilisés pour accompagner une étudiante marocaine dans son apprise de la logique des droits de passage aux feux de circulation d'intersections routières.
- Nombre de personnes âgées ont été transformées par cette expérience, notamment les plus réservés ou même les plus renfermés. On a noté une amélioration de l'humeur, du sommeil et de la participation sociale. On a vu lever chez les résidents des initiatives spontanées comme il en arrive dans une vraie maison, comme planifier une partie de cartes en dehors des plages réservées aux loisirs.

12. Quels ont été vos plus grands défis au moment de l'implantation de votre service?

- Le projet pilote était localisé dans un milieu idéal pour l'expérimentation.
- L'enjeu central, dès le début et toujours aujourd'hui, réside dans le juste balisage du rôle des étudiants au sein de la résidence, par rapport aux employés réguliers. Cet enjeu exige une attention continue de la part des gestionnaires de la résidence.

13. Quels sont les principaux facteurs qui contribuent à la réussite de votre pratique? Pour les usagers? Pour l'équipe? Pour l'organisation? Pour le territoire visé?

- Il faut s'assurer de démarrer le projet sur des bases solides. Il faut réaliser une fine analyse des attributs (voir question 5) et de la maturité du milieu ciblé et ne pas précipiter les choses.
- Une personne-ressource doit se consacrer au suivi de l'initiative sur le terrain. Aucun profil particulier de professionnel n'est recommandé. L'attention devrait plutôt se porter sur la personnalité de la ressource et sur son aptitude à gérer les enjeux spécifiques liés au déploiement d'une telle initiative. À titre d'exemple, la réussite de l'accueil des étudiants repose pour beaucoup sur cette personne.
- Une judicieuse sélection des étudiants contribue également au succès de l'initiative. Le guide préparé par le CCTT en gérontologie donne de précieux conseils sur cette question. L'adoption de ces *nouveaux membres de la famille* doit s'appuyer sur un rigoureux processus incluant l'obligation de déposer une lettre de motivation et de réussir une entrevue de recrutement.

14. Quels sont les principaux freins à la réussite de votre pratique? Pour les usagers? Pour l'équipe? Pour l'organisation? Pour le territoire visé?

- Il faut rappeler régulièrement que les étudiants sont là pour tout le monde pour freiner des élans possessifs de certaines personnes âgées envers les étudiants avec qui elles développent des liens privilégiés.
- Comme mentionné précédemment, le recadrage du rôle des étudiants au sein de l'établissement doit faire l'objet d'un monitoring continu, notamment dans un contexte de rareté de main-d'œuvre.

15. Le cas échéant, quels sont les enjeux réglementaires auxquels vous faites face?

- Il n'y a pas de véritables enjeux réglementaires liés à cette initiative. Toutefois, la couverture d'assurance des résidences est ajustée pour prendre en charge cette réalité et les étudiants doivent contracter une assurance habitation comme ils le feraient dans une location standard.

SECTION PROSPECTIVE

MISE EN ŒUVRE

16. Quels conseils donneriez-vous à des groupes souhaitant mettre en place une pratique similaire à la vôtre?

- Voir question 13.

17. Que prévoyez-vous changer à votre pratique au cours des six prochains mois? Au cours des prochaines années?

- On entend intensifier le soutien auprès des équipes en place afin de bien suivre et de maintenir le projet tout en s'assurant que les étudiants vont bien dans leur intégration et dans leur cheminement au sein des résidences.

18. Y a-t-il des aspects de votre pratique que nous n'avons pas couverts dans le cadre de cette entrevue et dont vous aimeriez nous parler?

- Les personnes âgées actuellement présentes dans les RPA participantes tirent des bénéfices tangibles importants de cette initiative de cohabitation intergénérationnelle, notamment parce qu'on a considéré leurs préférences, besoins et désirs.
- Le profil socioculturel de la cohorte actuelle des personnes âgées du Québec – la *génération silencieuse*, caractérisée par son altruisme et une certaine forme de soumission à l'autorité – est assurément et profondément différent de celui de la prochaine – les *babyboomers* hédonistes et revendicateurs. Il est donc permis de se demander si de telles initiatives trouveront écho dans les préférences, besoins et désirs des générations montantes de personnes âgées. En bref, malgré la grande valeur sociétale du concept, il faut déjà réfléchir aux adaptations nécessaires à la pérennisation de telles initiatives. Une transformation majeure de la clientèle va ainsi se matérialiser d'ici 10 ans. Il faut donc déjà y penser et, à certains égards (la configuration des lieux, par exemple), il est minuit moins une.

ANNEXE :

- Annexe 1 : Reportage de Noovo info du 16 novembre 2022 sur le [projet déployé à la résidence Les Marronniers de Trois-Rivières](#)
- Annexe 2 : Reportage du magazine *Véro* du 16 septembre 2022 portant sur ce [même projet](#)
- Annexe 3 : Publication Facebook tirée de l'émission *Format Familial* de Télé-Québec illustrant différents versants de [l'initiative](#)