

L'OFFRE DE MENUS TRAVAUX DE LA COOPÉRATIVE MULTISERVICES DE TEWKESBURY : MOBILISER LES RESSOURCES DE LA COMMUNAUTÉ, C'EST MAXIMISER SES CAPACITÉS! – JANVIER 2024

FAITS SAILLANTS

Devant des besoins criants et une communauté dont les membres ont énormément de capacités, les fondateurs de la Coopérative multi-services de Tewkesbury n'ont pu rester les bras croisés. C'est maintenant en partie grâce à eux si nombre de résidents peuvent vieillir chez eux, en sécurité. Ce résumé de pratique plonge dans leur initiative d'offre de menus travaux qui dessert 125 logis de la communauté de Tewkesbury, localisée au nord de la ville de Québec.

Au menu, des services variés sont offerts par des personnes motivées et impliquées :

- Déneigement d'entrées de voiture et de toitures;
- Menus travaux divers, hiver comme été;
- Services en sous-traitance pour faciliter la vie des résidents;
- Initiatives de rayonnement de la communauté et
- Mobilisation bénévole.

Ce résumé de leur pratique inspirante vise à :

- Explorer le processus de mise sur pied de l'organisme;
- Explorer leur offre de services et les ressources qu'elle implique;
- Offrir des pistes pour des entrepreneurs voulant développer des initiatives similaires dans leur région;
- Mettre en valeur une initiative solidaire par et pour les résidents en région.

OBJECTIFS DE LA PRATIQUE

- Pallier le manque / la difficulté d'accès aux ressources publiques et privées en menus travaux;
- Favoriser le maintien à domicile des personnes âgées de la communauté;
- Améliorer la qualité de vie dans la communauté;
- Stimuler l'esprit d'entraide et de solidarité dans la communauté.

CLIENTÈLE

Admissibilité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Résider à Tewkesbury. Les résidents de tous les âges sont les bienvenus, bien que la clientèle utilisant le plus les services soit davantage âgée; ▪ Être membre de la coopérative (frais d'adhésion de 300\$ une seule fois).
Volumétrie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Au total, 125 membres de la coopérative sur environ 250 maisons qui composent le territoire; ▪ Adhésion de 12 nouveaux membres et retrait de trois membres de juin 2022 à mai 2023; ▪ Déneigement des entrées chez 87 clients (juin 2022-mai 2023); ▪ Déneigement de toiture chez 18 clients (juin 2022-mai 2023). ▪ En sous-traitance : <ul style="list-style-type: none"> - Lavage de vitre chez 25 clients; - Ramonage chez environ 15 clients; - Entretien ménager freiné temporairement, mais autrefois offert et demandé par environ 15 clients.
Problématiques fréquentes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Difficulté à assurer certains travaux d'entretien de domicile / terrain pour plusieurs résidents de Tewkesbury, que cela soit en raison : <ul style="list-style-type: none"> - Du manque de temps (ex. : vie de famille très occupée); - De la perte de vigueur physique liée, notamment, à l'avancée en âge.

Le résumé de pratique vise à donner un aperçu général d'une pratique en place au Québec. Les personnes intéressées à obtenir des détails de cette pratique sont invitées à contacter la personne-ressource.

Fiche résumé de pratique réalisée par Maude Pelletier-Smith, 29 janvier 2024, Consortium Interrégional de Savoirs en Santé et Services sociaux.

- Difficulté à trouver des entrepreneurs privés voulant se déplacer dans le secteur afin d'effectuer le déneigement ou d'autres travaux mineurs, notamment en raison :
 - De la complexité des opérations de déneigement causée par le climat et de la configuration physique du territoire qui est montagneux et escarpé;
 - Des grandes distances à parcourir entre chaque logis;
 - Des difficultés liées aux télécommunications dans la région, le réseau cellulaire étant par endroit défaillant.

PROCESSUS ET ACTIVITÉS

Développement de la coopérative :

L'aventure de la coopérative a débuté en 2019 à la suite de la perte du fournisseur en services de déneigement de la communauté de Tewkesbury. Des citoyens engagés, dont plusieurs retraités, se sont alors mobilisés afin de pallier ce bris de services, mais également pour améliorer la qualité de vie, par et pour la communauté. Les fondateurs se sont donc tournés directement vers la communauté. Pour ce faire, ils ont procédé par sondages et par groupes focalisés.

Une fois l'intérêt de la communauté validé, les fondateurs ont débuté leurs démarches auprès de la Coopérative de développement régional du Québec (CDRQ) afin d'être accompagnés dans le développement du projet de la coopérative multiservices. Les débuts de l'organisation ont également nécessité l'implication importante de bénévoles de la communauté (aide pour trouver des subventions, des opérateurs, des ressources pour gérer la comptabilité, etc.), ainsi les fonds nécessaires aux opérations. Une subvention de 40 000\$ a été offerte par la MRC pour aider à acheter le matériel nécessaire (ex. : camion souffleur, grappe-saleuse, location de véhicules pour le déneigement). La coopérative s'est également vu attribuer une subvention de 20 000\$ de la caisse populaire de Charlesbourg pour l'achat de remorques et d'outils.

D'abord concentrée sur les services de déneigement, l'offre s'est graduellement développée jusqu'à ce qu'elle en arrive, avec la collaboration de certains sous-traitants, à celle exposée ci-dessous.

Services offerts :

Tout d'abord, il est essentiel de noter que seuls les membres ayant payé leurs frais d'adhésion ont accès aux services de la coopérative.

Service principal offert : déneigement des entrées de voitures et des toitures

- La saison débute à la fin octobre et prend fin à la fin avril :
 - Pour les entrées de voitures, contrats déterminés selon le temps requis pour le déneigement (moyenne de 1150\$ par année en raison du grand nombre de longs chemins d'accès);
 - Pour les toitures, coûts déterminés au cas par cas, selon la complexité et la dangerosité de l'opération. La formule est sans contrat afin de maintenir une plus grande souplesse pour répondre aux demandes.

Services secondaires (estivaux)

- Les services sont offerts à des coûts variables selon les besoins des clients. Les tarifs varient généralement de 25 \$/h à 45 \$/h :
 - Tonte de pelouse;
 - Débroussaillage;
 - Cordage de bois;
 - Réparations mineures de galeries;
 - Aide au déplacement de matériel lourd;
 - Prestations d'autres menus travaux selon les besoins des clients, au cas par cas.

Services offerts en sous-traitance

- Pour offrir ces services, il est nécessaire de regrouper les besoins de plusieurs membres afin de justifier les déplacements des entreprises. Les tarifs varient en fonction du nombre de personnes désirant y avoir recours. Toutes les entreprises choisies pour les services en sous-traitance sont locales :
 - Lavage de vitres;
 - Émondage;
 - Entretien ménager;
 - Ramonage;

Autres services

- Émission de reçus permettant l'accessibilité aux crédits d'impôt pour le maintien à domicile des personnes âgées;

- Création et distribution d'une revue de presse et d'un bottin des services offerts par les membres afin de faire rayonner les capacités des citoyens et des entreprises locales;
- Pendant la pandémie de Covid-19, service de livraison à domicile gratuit (épicerie, pharmacie, boulangerie).

RESSOURCES

Ressources humaines

Le fonctionnement de la coopérative repose sur les épaules d'une petite équipe motivée et investie.

Main-d'œuvre rémunérée pour 2022-2023 :

- Pour le déneigement d'entrées, 4 employés, dont deux principaux et deux en dépannage :
 - 1 employé à 20h/semaine garanti;
 - 1 employé ayant un contrat de 250-300h pour l'hiver;
 - 2 employés sans garantie d'heures;
- Pour le déneigement de toitures, 2 employés ayant de l'expérience à travailler de manière sécuritaire en hauteur (émondeurs de formation)
- Pour les travaux estivaux, 2 employés

Main-d'œuvre bénévole :

- Deux cofondateurs aux implications diverses : l'un est secrétaire-trésorier, l'autre est président et chargé des opérations de déneigement et tous les deux assurent la coordination et le suivi des opérations (ils sont non rémunérés, mais bénéficient d'une compensation par l'offre du déneigement sans frais à leur domicile);
- Une membre comptable agréée;
- Un membre chargé de la vérification comptable;
- Un membre secrétaire-trésorier;
- Deux membres impliqués pour certaines réparations mécaniques et esthétiques;
- Un membre chargé de l'entreposage et du chargement de sable;
- Un membre chargé de la coordination du déneigement des toitures;
- Un membre chargé du graphisme, de la revue de presse et du bottin de services;
- Un membre chargé d'un projet de transport collectif.

Ressources matérielles

Bien que la plupart des employés et des membres possèdent déjà leur propre équipement, la coopérative a fait plusieurs acquisitions matérielles :

- Un camion-souffleur;
- Une grappe-saleuse;
- Deux tracteurs de déneigement en location.
- Dons matériels de certains membres :
 - Quelques échelles;
 - Quelques tondeuses;
 - Une débroussailleuse;
 - Quelques pelles et pelles traîneaux;
 - Quelques cordes.
- En guise de publicité, le nom ainsi que le numéro et le courriel de la coopérative sont inscrits sur leurs véhicules.

Au cas par cas, il est possible pour les membres d'échanger du matériel recherché par la coopérative contre des services.

EFFETS PERÇUS

Communauté	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contribue au développement et au rayonnement de la région : la coopérative a été récipiendaire en juin 2023 du prix Étoile de la MRC de la Jacques-Cartier dans la catégorie OBNL/Entreprise d'économie sociale. ■ Réponds adéquatement au besoin collectif de services de déneigement.
Clientèle	<ul style="list-style-type: none"> ■ Plusieurs résidents plus âgés témoignent de l'apport important de la coopérative afin de soutenir leur maintien à domicile.

FACILITATEURS

- Le noyau des deux fondateurs principaux exerce un grand leadership et s'investit beaucoup bénévolement.

- La situation socioéconomique des résidents de la communauté est favorable. Il y a très peu de pauvreté, un grand nombre de retraités et un grand capital social (personnes très éduquées, par exemple), ce qui fait en sorte que :
 - Les coûts d'adhésion et de services ne sont pas un obstacle pour les résidents;
 - Les bénévoles et bénévoles potentiels de la communauté ont des compétences particulières (ex. : comptabilité).
- La communauté fait preuve d'une grande résilience au changement.
- La communauté est de nature tissée serrée, ce qui facilite le processus de bouche à oreille afin de faire connaître les services.
- La créativité et l'ambition des fondateurs et des bénévoles : ils sont flexibles et visent à développer la coopérative la plus holistique possible.

OBSTACLES

- La grande implication des mêmes personnes risque de causer un essoufflement de certains bénévoles. Une meilleure distribution des tâches entre les membres est envisagée.
- Il est difficile de trouver du personnel, surtout lorsque le nombre d'heures de travail ne peut être garanti.
- Certaines difficultés liées aux télécommunications affectent davantage les déneigeurs. Afin d'adresser cet enjeu, la coopérative s'est équipée d'un système radio-émetteur.
- Afin d'assurer le bon fonctionnement de ses activités, la coopérative a besoin d'espace d'entreposage, par exemple pour le sable et le matériel.
- Il y a de grandes distances entre certaines maisons, ce qui hausse les coûts des activités (essence, diesel, temps requis).

DÉVELOPPEMENTS ANTICIPÉS

- Recrutement d'autres membres et bénévoles;
- Développement d'une logistique plus efficace de gestion des opérations;
- Développement d'un comité de financement;
- Mise à jour du répertoire des services;
- Création d'un ou de deux emplois permanents;
- Relance de l'initiative de transport collectif dans la région;
- Création d'un service d'achats groupés permettant le prêt de matériel plus coûteux entre les membres.
- Acquisition d'un local servant :
 - De quartier général pour les activités d'administration et de développement;
 - D'espace d'entreposage permettant l'entretien pour les véhicules et la mise sur pied d'un service de prêt d'outils;
 - D'espace pour la mise sur pied d'un service d'aide aux devoirs et de halte-garderie.
- Expansion vers les Trois-Lacs, un secteur aux prises avec une réalité très similaire à celle du lieu d'implantation de la pratique.

PERSONNE-RESSOURCE

M. Gilles Méthé
Cofondateur et président du conseil
d'administration coopdetewkesbury@gmail.com

VALIDATION DE LA SYNTHÈSE DE PRATIQUE

M. Gilles Méthé 13 février 2024
Cofondateur et président du conseil
d'administration