



Rapport d'activités intergénérationnelles au Santropol Roulant Du 1^{er} octobre 2003 au 1^{er} mars 2004

Par Marc-André Desrochers, coordonnateur intergénérationnel

Le Santropol Roulant est, par définition, une popote roulante intergénérationnelle, c'est-à-dire que le contact entre plus jeunes et plus vieux est inhérent au service de livraison de repas à domicile que nous offrons. Depuis le tout début en 1995, nous greffons à ce service essentiel une foule d'activités socialisantes non moins essentiels pour que nos clients, en très grande majorité des personnes âgées en perte d'autonomie, puissent continuer à faire partie de la communauté *at large*. Voici la description des activités intergénérationnelles mises sur pied par l'équipe du Santropol Roulant, employés et bénévoles confondus, depuis le 1^{er} octobre 2003.

L'Action de Grâce

L'Action de Grâce est la grande fête du mois d'octobre au Santropol Roulant. Les années précédentes, la formule « brunch » fût privilégiée et cela nous permettait, sous un même toit, de réunir employés, bénévoles et clients, de partager ensemble un repas, d'échanger des histoires. Cependant, la logistique nécessaire à un tel événement demande une énergie et une implication qui, en plus de la gestion quotidienne de la popote roulante, peuvent devenir difficiles à gérer. C'est pourquoi, cette année, nous avons innové. Plutôt que de faire venir à nous les clients, c'est nous, employés et bénévoles, qui iront vers eux!

Nous avons donc envoyés à tous nos clients une lettre les conviant à nous accueillir chez eux pour l'Action de Grâce en échange de quoi nous leur offrirons le repas. Une quinzaine de clients ont répondu à l'appel et nous ont invité à leur domicile le 11 octobre. L'expérience a comblé tous et chacun et a permis des contacts plus personnalisés, emprunts de chaleur et de reconnaissance. Nous répéterons assurément cette initiative et nous pensons en fait instaurer un quatrième quart de bénévolat axé sur des visites à domicile. À suivre...

La Soirée des Citrouilles

Nous avons également organisé fin octobre notre soirée annuelle de décoration de citrouilles. Il s'agit d'une réunion de famille lors de laquelle anciens employés et clients, bénévoles et voisins du Santropol Roulant se retrouvent pour se rappeler le bon vieux temps ou tisser de nouveaux liens tout en dégustant des plats préparés à base de citrouilles. Bien sûr, il s'agit aussi de les décorer, les plus jeunes aidant les plus vieux, parfois le contraire. Cet événement a réunis une trentaine de personnes âgées entre 5 et 95 ans et fût un succès incontesté pour la 6^e année consécutive.

Le Brunch de Noël

L'une des traditions du Santropol Roulant est l'organisation d'un brunch du temps des Fêtes. Cette année, l'événement s'est tenu au *Else's*, bar branché du plateau Mont-Royal. Le propriétaire de cet établissement, sensibilisé à la cause défendu par l'organisme, nous a offert gratuitement le local, contribuant ainsi au succès de la fête. De même, un fleuriste du quartier, *La Floreteria*, nous offrit 10 poinsettias qui donnèrent au bar une allure du temps des Fêtes. Pour le reste, une boucherie nous a offert les dindes tandis qu'une boulangerie locale nous prépara la plus délicieuse des bûches de Noël.

Afin de regrouper sous un même toit une trentaine de clients, pour la plupart en perte d'autonomie, il fallait coordonner le transport de ces aînés de leur lieu de domicile sur le lieu de l'activité. Une dizaine de chauffeurs bénévoles, qui conduisaient leur propre voiture, aidèrent à cette tâche et tout ce monde fût réunis à temps pour le brunch. Nous nous sommes également occupé à faire venir nos clients les plus mobiles en taxi, à nos frais. À 11h30, une soixantaine de personnes, clients, bénévoles et employés se trouvaient au *Else's*, prêts à s'amuser en bonne compagnie!

Dinde, musique et bonne humeur étaient au rendez-vous! Le bon repas des Fêtes, préparé avec amour dans nos cuisines par notre chef et un groupe de bénévoles dévoués fût servi aux invités à partir de 12h30. Durant tout le repas, une chorale divertissait l'assemblée avec des cantiques de Noël. Vic Vogel, personnalité musicale de Montréal et jazzman de renommée se joignit à la chorale, invité par le propriétaire des lieux. Beaucoup de nos clients le connaissaient de réputation et se sentaient privilégiés d'assister à un concerto à leur attention! Durant tout le repas, employés et bénévoles fraternisèrent avec nos invités. Pour plusieurs, ce fut l'occasion de mettre un visage sur des voix tant entendues car au hasard des livraisons, il se peut qu'un employé n'ait jamais rencontré tel ou tel client. Les brunchs du Santropol Roulant sont forts appréciés de part et d'autre pour ce contact bénéfique et enrichissant. Vers 13h30, nous commençâmes à ramener les gens vers leur domicile, le Brunch de Noël s'avérant encore un incontesté succès. À l'an prochain!

La veille et le jour de Noël, nous avons envoyé plus de 100 bas de Noël remplis de cadeaux à tous nos clients. Ces bas furent fabriqués par des bénévoles et des employés dans les jours précédents Noël : l'ambiance dans le bureau était à la fête!

Le Programme *Touch Base*

Un autre aspect des contacts intergénérationnels que nous instiguons au Santropol Roulant réside dans nos appels à nos clients. Ces efforts découlent du programme *Touch Base* ou « Contacts Humains » ce qui signifie d'établir, via le téléphone ou d'autres moyens (exemple : le calendrier-menu), une relation de confiance avec notre clientèle et ainsi approfondir les rencontres quotidiennes lors de la livraison des repas ou lors de tout autres contacts. Pour l'organisation d'activités, nous effectuons près de 150 appels à nos clients et anciens clients, les conviant à venir à l'événement. Nous profitons de l'occasion pour prendre des nouvelles (leur état de santé par exemple) et pour les questionner sur le service que nous leur offrons, notant leurs commentaires ou leurs suggestions. De cette manière, nous espérons être en mesure de leur offrir un service de popote roulante qui répond à leurs besoins, collectifs ou individuels.

Depuis l'automne, nous prenons une journée au début du mois pour nous réunir entre employés et discuter des événements du mois précédents afin de mieux définir nos orientations futures et planifier les activités du mois à venir. Nous effectuons alors des appels à notre clientèle pour les aviser que nous ne livrerons pas de repas ce jour-là, nous assurant qu'ils pourront s'organiser autrement. Dans le cas contraire, nous leur proposerons un repas additionnel le jour d'avant. Ces appels contribuent largement à sécuriser nos clients, une population très vulnérable, en leur envoyant le message suivant : nous nous préoccupons de votre bien-être. Le programme *Contacts Humains* du Santropol Roulant en est à ces premiers pas. Nous comptons dans le cadre de ce programme approfondir les relations intergénérationnelles au moyens de visites ponctuelles. Nous répondrons ainsi aux besoins spécifiques d'un client. Nous effectuons déjà ce type de visite : dîner avec un client, accompagnement chez le médecin, visite à l'hôpital d'un client malade, etc. De plus, en mai, nous livrerons le premier exemplaire de notre bulletin de nouvelles, un autre moyen direct d'entretenir nos liens privilégiés et de faire parvenir toutes informations pertinentes à nos clients.

La St-Valentin

Depuis quelques années, lors de la livraison du repas de ce jour très spécial, nous offrons à nos clients une rose (gracieuseté de *La Florateria*) et une carte de St-Valentin fabriquée par nos bénévoles lors d'une soirée consacrée à cet effet. Cette touche personnelle greffée à la popote roulante transforme la livraison habituelle en une déclaration d'amour du Santropol Roulant envers nos clients qui, pour la plupart, habitent seul. Émus, beaucoup nous téléphonent dans les jours qui suivent pour nous signifier toute leur appréciation. D'ailleurs, ces marques de reconnaissance sont chose courante! Nous récoltons ainsi le fruit de nos efforts : par notre approche humaine, nous contribuons au bien-être d'une population souvent marginalisée, les personnes âgées.

La Cabane à sucre

Début avril, nous inviterons une trentaine de clients et de bénévoles à notre sortie annuelle à la cabane à sucre pour célébrer ensemble de manière traditionnelle l'arrivée du printemps. Mais cela vous sera raconté dans le prochain rapport d'activités intergénérationnelles...