

**LA RECETTE  
OU  
LE RÊVE DE MARIE-CLAIRE**

**Par :  
Denis Plamondon**

**Collection  
Les travaux du Collectif IDÉES-UQAC**

**Groupe de recherche et d'intervention régionales  
Université du Québec à Chicoutimi**

**Novembre 2004**

Coordination à l'édition: Myriam Duplain  
Édition finale: Luc Gobeil

© Université du Québec à Chicoutimi

Dépôt légal - 4<sup>e</sup> trimestre 2004  
Bibliothèque nationale du Québec

ISBN : 2-923095-01-4

## TABLE DES MATIÈRES

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Préambule .....                      | 5  |
| Introduction .....                   | 7  |
| L'origine du projet .....            | 8  |
| Déterminer ce qu'on veut faire ..... | 9  |
| La réalisation.....                  | 11 |
| L'évaluation du projet .....         | 12 |
| Des projets à venir.....             | 14 |
| Conclusion .....                     | 14 |
| Annexe.....                          | 17 |



## PRÉAMBULE<sup>1</sup>

L'utilisation des *études de cas* constitue une formule pédagogique éprouvée dans l'enseignement des disciplines professionnelles. À partir de la description d'une expérience concrète, les étudiantes peuvent analyser la procédure suivie, retracer les étapes, repérer les pièges et apprivoiser ainsi la pratique de la discipline. D'ailleurs, les professeurs en font depuis longtemps usage en médecine, en administration, en comptabilité, en éducation, en chiropraxie et en droit.

Cette étude de cas s'inscrit dans une série d'études similaires élaborées pour présenter, à des étudiantes, une variété d'expériences en organisation communautaire illustrant différents modèles enseignés à l'Université du Québec à Chicoutimi, comme dans les autres institutions universitaires du Québec qui disposent d'un programme de formation en travail social :

- *Modèle d'action sociale* : expérience d'intervention centrée sur la défense de droits d'une collectivité ou d'un groupe victime d'injustice. Ce modèle se base sur la construction d'un rapport de forces pour faire triompher les personnes lésées;
- *Modèle de planning social* : expérience d'intervention axée sur l'utilisation de connaissances scientifiques pour développer une organisation et des services. Ce modèle se base sur la concertation;
- *Modèle de développement local* : expérience d'intervention orientée vers l'amélioration, pour toute une communauté, des conditions de vie générées par un processus d'autodéveloppement. Ce modèle se base sur l'addition des forces du milieu.

Jean-Pierre Deslauriers, de l'Université du Québec en Outaouais, avait déjà réalisé, en texte re-prographié, une banque relativement importante d'études de cas dans sa région à l'aide d'un outil qu'il avait validé (voir annexe). Avec son accord, reprenant son outil, j'ai donc réalisé des récits d'intervention dont celui-ci. Le guide d'entrevue utilisé par Jean-Pierre Deslauriers s'inspire du modèle général d'organisation communautaire élaboré par Doucet et Favreau<sup>2</sup>. Ce guide identifie quatre grandes étapes dans la réalisation d'une intervention dans la communauté : 1) l'analyse des besoins, 2) la planification, 3) la réalisation du plan et 4) l'évaluation.

Ces dernières années, dans le cours *Mobilisation et action collective en travail social* (4TRS304), j'utilisais avec succès les études de cas déjà produites en Outaouais, mais il va sans dire qu'il s'avère très stimulant, pour nos étudiantes, de retrouver des études de cas émanant de leur propre région. Ce cours dispose maintenant d'études de cas du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Les études de cas, au delà de leur utilité pédagogique dans des cours, ont suscité un intérêt réel dans le milieu

---

1 Le féminin est utilisé dans ce texte parce qu'il est représentatif des personnes impliquées dans l'organisme ainsi que dans les cohortes étudiantes qui analysent les études de cas.

2 DOUCET, Laval et Louis FAVREAU (1991), *Théorie et pratiques en organisation communautaire*, Presses de l'Université du Québec, Sillery, 464 pages.

communautaire. Plusieurs intervenantes ont exprimé le souhait d'une diffusion de ces études illustrant diverses manières d'agir dans la communauté. Dans la région, la pratique en milieu communautaire est trop rarement documentée. L'édition de ces études de cas permet l'accès à un savoir-faire et aussi sa mise en mémoire. C'est pourquoi le Groupe de recherche et d'intervention régionales (GRIR) s'est montré ouvert à diffuser les travaux du Collectif IDÉES-UQAC.<sup>3</sup>

Dans un premier temps, il m'a fallu identifier les expériences significatives mais aussi diversifiées d'organisation communautaire dans la région. Après consultation de personnes impliquées, j'ai dressé une liste de ces expériences. En lien avec chacune de ces interventions, j'ai rejoint soit une participante active, soit une permanente, soit une organisatrice, bref, une personne qui pouvait décrire l'expérience de l'intérieur. Par la suite, j'ai réalisé l'entrevue avec cette personne en suivant le guide d'entrevue produit en annexe, construit et validé par Jean-Pierre Deslauriers. Avec l'autorisation de la personne interviewée, l'entrevue a été enregistrée et transcrite, non pas en *verbatim* mais dans une écriture simple et concrète; un récit, une histoire. Un texte un peu plus littéraire a par la suite été produit et cette première version de l'étude de cas a été validée par la personne interrogée pour vérifier la fidélité du texte, ajouter de l'information et compléter des explications avant la production finale.

Cette méthode implique un choix. Mon propos n'était pas de faire une analyse critique d'une intervention dans un milieu précis mais de donner la parole, de prêter ma voix à une personne, un groupe qui avait tenté de réaliser une intervention collective. Comme déjà mentionné plus haut, en lien avec la dimension pédagogique de l'exercice, les étudiantes, à partir de la description d'une intervention concrète, doivent analyser le cheminement de l'opération, retracer les différentes étapes, repérer les pièges comme les gages de succès, autrement dit, apprendre à intervenir collectivement.

---

<sup>3</sup> Le Collectif IDÉES-UQAC (Collectif de recherche sur les initiatives de développement économique et social) est une structure de recherche rattachée à l'UQAC mais en partenariat avec le milieu. Cette structure poursuit différents objectifs, parmi lesquels: susciter et soutenir des activités de recherche dans les domaines du développement, de la coopération et de l'économie sociale en milieu local et régional; en partenariat avec les intervenants du milieu, développer des stratégies d'action sociale et économique, utiles aux individus et aux organismes du milieu.

## INTRODUCTION

Parfois, une personne bien ordinaire peut rêver de quelque chose qui lui serait utile à elle, dans sa situation mais qui, en même temps, serait utile à bien d'autres : comment disposer d'aliments de qualité tout en tenant compte d'un budget plutôt limité? Souvent les solutions, dans le domaine des services alimentaires, réduisent les gens à jouer un simple rôle de clients, voire de bénéficiaires. Donc ce rêve était de trouver une solution dont les gens pourraient profiter et, en même temps, être partie prenante.

Ce récit d'intervention se base sur une entrevue réalisée au printemps 1999 avec l'organisatrice communautaire du CLSC du Grand Chicoutimi, Sylvie Dubord, ainsi qu'avec la permanente de La Recette, Micheline Dallaire. Une seconde entrevue a aussi été réalisée avec madame Dubord au printemps 2002. Les entrevues furent enregistrées, transcrites et organisées par l'auteur. Le texte a été validé par l'intervenante Sylvie Dubord.

Avant de procéder au récit de la mise en place du service alimentaire La Recette dans le quartier populaire de Saint-Joachim à Chicoutimi, il nous faut connaître le contexte de ce quartier. Une ressource s'est avérée particulièrement utile à cet effet : le Collectif d'intervention en développement économique et social (le Collectif-IDÉES). Le Collectif IDÉES-UQAC a produit une étude<sup>4</sup> sur la pauvreté dans divers quartiers des villes de Chicoutimi et de Jonquière et, en particulier, sur le quartier Saint-Joachim. Cette étude documente la situation de pauvreté du quartier. Quelques données statistiques de 1996, comparant celles du quartier à celles du Québec ainsi qu'à l'ensemble de la région métropolitaine de recensement (RMR), nous donnent un bon portrait du quartier :

|                           | <b>Quartier<br/>Saint-Joachim</b> | <b>RMR<br/>Chic./Jonq.</b> | <b>Province de Québec</b> |
|---------------------------|-----------------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Familles monoparentales   | 28.9%                             | 15.0 %                     | 15.9%                     |
| Taux d'activité           | 58.6%                             | 57.9%                      | 62.3%                     |
| Taux de chômage           | 18.6%                             | 13.4%                      | 11.8%                     |
| Revenu moyen<br>du ménage | 29 641 \$                         | 40 914 \$                  | 42 229 \$                 |

Source : Alonso et al., 1999 : 37-41

---

4 ALONSO, Miriam, Claude GIRARD, François LAVOIE, Denis MARTEL, Marielle TREMBLAY et Pierre-André TREMBLAY (1999), *La pauvreté à Chicoutimi et à Jonquière : ce qu'on en dit, ce qu'on en fait*, projet de lutte à l'appauvrissement dans les quartiers défavorisés de Chicoutimi et Jonquière, phase I : profil de la situation, rapport final, Chicoutimi, Collectif IDÉES-UQAC.

À l'exception de l'indicateur du taux d'activité, les indicateurs relatifs au nombre de familles monoparentales, au taux de chômage et au revenu moyen du ménage révèlent que le quartier se situe nettement au-dessous de l'ensemble du Québec ainsi que de son environnement immédiat. L'étude du Collectif révèle aussi que la moitié des résidents ont déménagé au moins une fois au cours des cinq dernières années. La mobilité voisine la pauvreté. La Recette veut donc favoriser une alimentation plus adéquate chez les gens à petits salaires, en respectant leur choix mais aussi en leur permettant de s'impliquer, à différents niveaux, dans l'organisation. Même si La Recette s'établit à Saint-Joachim, elle est aussi accessible aux quartiers avoisinants : Saint-Paul, la Côte de la réserve et le Bassin, qui sont des quartiers comparables.

Nous décrirons d'abord l'origine du projet La Recette, pour ensuite présenter ensuite la phase de planification : déterminer ce qu'on veut faire. Nous aborderons par la suite la réalisation du projet. Enfin, nous présenterons l'évaluation de La Recette puis des nouveaux projets qui en découlent, pour terminer avec notre conclusion.

## L'ORIGINE DU PROJET

C'est une femme qui, vivant elle-même une situation financière précaire, s'est intéressée à la question alimentaire : favoriser la consommation de bons aliments, qui soient financièrement accessibles aux personnes à faible revenu. Elle avait entendu parler d'une petite épicerie populaire qui avait ouvert à Québec, dans le secteur de Charlesbourg. Elle s'était dit qu'il faudrait qu'il y ait la même chose à Chicoutimi. Bien sûr, pour réaliser ce projet, il lui fallait trouver des partenaires. Elle a fait des contacts avec des organismes dont, entre autres, LASTUSE<sup>5</sup> (un regroupement pour la défense des assistés sociaux), le CLSC et le responsable de la Soupe populaire. Le développement du projet a été laborieux. En effet, si l'amorce s'est effectuée en 1995, le projet n'a vraiment démarré qu'à l'automne 1997. Une plus grande ouverture est manifestée par le Service budgétaire populaire de Chicoutimi-Nord. Avec le soutien du Service, un comité composé de différentes personnes se met en place: en plus de cette femme, on y retrouve le Service Budgétaire, le CLSC, les gens de la Soupe populaire mais aussi, de façon plus ponctuelle, des individus sur une base plus personnelle et des gens issus de la pastorale sociale.

Le comité tente tout d'abord de faire le tour de la question, l'état de la situation. Chacun des organismes représentés est capable de nommer assez précisément les besoins dans le domaine de l'alimentation. Par exemple, des intervenantes du CLSC amènent le cas de femmes en suivi de grossesse à risque et en situation très précaire. Le Service budgétaire, compte tenu de la clientèle rencontrée (redressement budgétaire, comptoir vestimentaire) constate aussi des besoins à ce niveau-là. Il y avait aussi des organismes (comme par exemple le Café-Jeunesse) qui, sans être présents à la table, étaient également associés au projet et identifiaient, dans leur clientèle, un groupe de jeunes femmes monoparentales présentant des besoins sur le plan alimentaire.

---

<sup>5</sup> Lieu d'action et de services travaillant dans l'unité avec les sans emploi.

Au début, la gamme des préoccupations est très large: il faut voir ensemble s'il y a nécessité de travailler à une réponse ou à mettre en place quelque chose qui vient combler les besoins alimentaires. Dans l'analyse de la situation, les besoins sont examinés, mais aussi les réponses existantes. Il y a déjà une soupe populaire mais celle-ci dessert surtout, à ce moment-là, le centre-ville et le quartier ouest de la ville de Chicoutimi, sur la Côte de la réserve. La Soupe populaire, en plus de servir gratuitement des repas le midi, dispose parfois de surplus alimentaires non utilisés pour ses repas et devant être écoulés rapidement. Elle offre donc ces produits à certains organismes qui, eux-mêmes, les redistribuent, en les mettant à l'intérieur de petits sacs, à des individus qui fréquentent ces organismes. Il y a aussi les services offerts par les sociétés Saint-Vincent de Paul : dépannage alimentaire à l'aide de montants d'argent ou de bons pour faire une épicerie de dépannage. Ce sont les deux types de réponses mises sur pied. Moisson-Saguenay n'existe pas encore à cette époque.

En regardant l'état des besoins et l'allure des réponses, le comité se demande ce qu'il peut faire d'autre. Au fil des discussions, est arrivée l'idée d'aller vers un genre d'épicerie comme celle de Québec. Les personnes regroupées se demandent alors comment elles peuvent concrétiser le projet, c'est-à-dire une épicerie populaire dans un quartier moins favorisé. Une réponse différente de ce qui existe déjà est de disposer d'un organisme où les gens présentant des besoins sur le plan alimentaire ne seraient pas simplement clients mais aussi impliqués, soit au conseil d'administration, soit dans des comités comme bénévoles. Également, les gens du comité veulent que ce soit un endroit où les gens devront payer la nourriture, que ce ne soit pas seulement un lieu où l'on fait des dons, de la charité chrétienne. On parle d'un lieu où les gens seraient citoyens participants, et payants aussi.

Par ailleurs, la différence entre ce type d'épicerie et une épicerie commerciale est au niveau des prix, qui sont plus abordables et aussi au niveau des quantités, puisque la nourriture peut être vendue en petites portions, selon l'argent dont on dispose. Par exemple, si la personne ne dispose que de 50 ¢ pour acheter du sucre, elle peut en obtenir pour ce montant, c'est-à-dire qu'elle n'a pas à en acheter un sac de trois livres pour deux dollars. C'est aussi un lieu où il est possible de rencontrer d'autres personnes, où il est possible de s'impliquer, d'obtenir toutes sortes d'informations utiles, comme sur le budget ou sur tout autre sujet. Après un an et demi de fonctionnement, en juillet 1999, les locaux étant devenus trop petits, La Recette doit aménager dans un espace plus grand, plus adéquat et aussi plus accessible, toujours dans le quartier Saint-Joachim. La Recette demeure ainsi accessible aux gens des quartiers avoisinants.

### **Déterminer ce qu'on veut faire**

La mise en place de cette ressource exige une planification. D'abord, il faut qu'il y ait des gens qui l'organisent. Il faut aussi valider des dimensions techniques et logistiques. Cela nécessite donc une planification assez rigoureuse. Mais, en même temps, cette planification exige des réajustements constants. Un programme avec un échéancier de six mois, huit mois, dix mois

s'élabore mais, régulièrement, ce programme doit être réajusté parce que les délais sont plus longs ou, au contraire, une étape est déjà réalisée et il faut passer immédiatement à la suivante.

Le grand objectif, c'était d'ouvrir un service d'épicerie populaire pour une population ciblée, pour un quartier bien particulier. Viennent ensuite des objectifs plus opérationnels : trouver les ressources humaines, repérer un local, aller chercher les permis, etc. En même temps, il y a aussi des objectifs reliés au fait d'ouvrir la participation à un groupe plus large que la dizaine de personnes impliquées dès le départ, c'est-à-dire le comité provisoire qui veille à la planification. Ce comité-là est aussi en lien avec un bassin de personnes intéressées par le projet et qui pourront en bénéficier. Ce sont donc des objectifs reliés au maintien de l'intérêt chez les personnes visées par le projet.

Dans une planification, il faut aussi déterminer les moyens qu'il faut prendre pour arriver à réaliser les objectifs retenus. Il faut aussi identifier les ressources (humaines, financières, matérielles) dont on dispose. Et enfin, il faut tracer un calendrier, un échéancier. Tout cela sert aussi à maintenir l'intérêt et la motivation des personnes impliquées. Planifier pour cinq ans d'avance ou pour arriver à un résultat dans huit ou dix mois, c'est tout de même différent. L'échéancier demeure donc un élément assez important.

Dans un projet comme La Recette, il y a aussi de la stratégie, c'est-à-dire des manières de faire avec certains acteurs qu'on veut impliquer et qui sont dans le même champ d'intérêt. Lorsqu'on parle de La Recette, on parle d'une solution aux besoins alimentaires de la population plus défavorisée. Toutes sortes de réponses comme La Soupe populaire, Moisson-Saguenay (mis sur pied à l'automne 1999), etc., voient le jour. La Recette doit être une réponse différente et complémentaire à ce qui existe déjà ou à ce qui est en train d'émerger. Donc, le comité se donne aussi des objectifs de concertation, d'implication ou d'information auprès de certains acteurs dans le même secteur d'activité, soit de l'alimentation. Le rapport à établir avec ces divers acteurs relève de l'ordre de la stratégie. Faut-il simplement les informer, ou encore travailler pour qu'ils viennent s'associer au projet? La stratégie fut d'abord de les inviter, donc de les associer à la réalisation du projet. Mais cela s'avère difficile. Les gens des de la Saint-Vincent-de-Paul, comme ceux des soupes populaires, pour toutes sortes de raison, fonctionnent sur leurs propres bases. Tout compte fait, ils s'impliquent relativement peu dans le projet même si les promoteurs cherchent à les y associer. Dans le processus, la situation se corse à un moment donné parce qu'en mettant sur pied La Recette, le comité cherche à établir des contacts avec les distributeurs. Toutefois, ces distributeurs ont déjà des ententes avec les autres acteurs et c'est là que ça se complique. Le comité du projet en gestation doit alors provoquer des rencontres un peu plus officielles avec les responsables, entre autres, de la Soupe populaire et de certains autres services. Le contexte, sur le terrain, est donc plus difficile à cette période-là.

En plus de la stratégie, il y a donc aussi la tactique, c'est-à-dire le moyen le plus concret utilisé pour en arriver à réaliser la stratégie retenue. En se référant à la situation plus conflictuelle avec certains acteurs, les promoteurs de la Recette choisissent la tactique suivante, soit celle de les convoquer à une réunion plus officielle, de mettre les cartes sur la table alors que la stratégie est

de les impliquer, de les associer. Par la suite, ces acteurs demeurent plus proches du projet même s'ils gardent leur scepticisme face à celui-ci. Cela permet des fréquentations plus polies.

Au fond, dans la planification, ce qui est le plus important...c'est de la faire! Souvent, les promoteurs de projets ne s'arrêtent pas à la faire. Ils croient savoir où ils veulent aller et que cela va bien fonctionner de cette manière. Tout au contraire, il faut se permettre de faire un exercice un peu plus concret mais surtout, s'assurer que tout le monde soit impliqué dans le processus, c'est-à-dire tous ceux qui sont associés au projet, qui en sont porteurs. La planification, en fait, ce sont les moyens qu'il faut se donner pour arriver au résultat souhaité. Donc, c'est important que cela ressemble aux gens qui sont associés au projet. Même chose pour l'échéancier; il faut tenir compte des énergies et des disponibilités. Si le travail se fait avec des intervenants, que c'est leur *job*, et qu'ils sont donc disponibles, il sera différent de celui fait par des personnes qui vivent certaines difficultés, qui ont moins de disponibilité parce qu'elles ont de jeunes enfants ou encore des problèmes de santé, etc. Donc il faut la faire, cette planification, mais aussi s'assurer que tous les acteurs soient partie prenante du processus.

Cette opération de planification a été relativement facile à La Recette. C'est l'arrivée d'une ressource permanente, attachée au projet, qui permet de systématiser les opérations. La Recette obtient de l'argent qui permet d'engager une personne, en fait, la porteuse du dossier, elle-même issue d'un milieu populaire. Cette personne, aidée par les autres membres du comité, peut faire avancer la démarche, permettre les réajustements constants, s'assurer qu'on est toujours dans la bonne direction.

## LA RÉALISATION

L'organisation a donc la chance de disposer d'une ressource, une femme qui rêvait depuis longtemps de ce projet, bien avant qu'il se mette en œuvre en 1997. Il faut lui reconnaître un leadership particulier. Elle est allée voir des projets un peu semblables, entre autres à Québec. Elle a cogné à des portes, elle a cherché du monde intéressé à bâtir le projet. Elle donne beaucoup de souffle au projet La Recette. Cela aide beaucoup à la mise en œuvre du projet. Le CLSC libère une organisatrice communautaire pour la soutenir. Il y a eu, bien sûr, une distribution des responsabilités, des tâches à faire. Il a fallu trouver un local, trouver des denrées à bon compte, aussi, puisque l'objectif était de rendre les denrées accessibles à une population défavorisée. La permanente, pour sa part, fait du démarchage pour obtenir les denrées. Le Service budgétaire populaire fait aussi beaucoup de démarches pour faire avancer l'idée : recherche du local, obtention des divers permis requis pour ouvrir une épicerie et demandes de subventions avec l'organisatrice communautaire du CLSC. Il y a aussi une autre femme, qui s'implique en mettant du temps et de l'énergie dans le cas de démarches plus officielles, de questions touchant le bail, de l'incorporation et des tâches de coordination.

Le premier bon coup est de s'entendre sur le type de solution retenu pour l'accès aux aliments. On a pataugé un certain temps jusqu'à l'émergence de la solution retenue. C'est une épicerie

populaire qui est souhaitée et voulue par le groupe. Puis, c'est l'obtention d'un montant spécial du Fonds de lutte à la pauvreté et aussi de la politique de Santé et Bien-être qui permet l'engagement d'une personne, qui dispose alors de plus de temps que les autres pour faire avancer le projet. Au début, l'équipe de l'organisation communautaire lui trouve un petit bureau au CLSC pour travailler au projet. Elle vient y travailler quelques jours par semaine : faire ses téléphones, organiser ses démarches, etc.

Le plus important dans l'opérationnalisation, comme dans la planification d'ailleurs, c'est de maintenir l'intérêt des personnes, leur mobilisation dans le projet. Malgré les embûches, les lenteurs, il faut maintenir le fil et pouvoir conclure que « oui », cela avance. La mobilisation se fait beaucoup autour des organismes et des services qui mènent des actions en rapport avec la lutte à la pauvreté. Et ces organismes réalisent que l'alimentation est un gros morceau dans le budget. Les personnes intéressées par le projet se demandent comment faire quelque chose de plus. La mobilisation implique à la fois des permanents de ces organismes mais, aussi, des personnes militantes.

Par ailleurs La Recette, assez rapidement, soit en juillet 1999, doit trouver un local plus adéquat, plus grand et plus accessible compte tenu de la demande croissante. Celle-ci est d'abord due aux organismes associés au projet (Café-Jeunesse, regroupement d'assistés sociaux, Service budgétaire populaire, CLSC et personnes associées à des mouvements de pastorale sociale), qui y amènent leurs membres. Il y a aussi une opération publicité qui se fait, à petite échelle, dans le quartier où se trouve La Recette. De toute façon, on ne vise pas nécessairement le grand public en général. Puis, après, c'est beaucoup le « bouche à oreille » qui amène de nouvelles personnes. La Recette est maintenant de plus en plus connue dans toutes sortes de réseaux, toutes sortes de circuits. Il faut dire aussi qu'il y a des groupes de cuisines collectives qui viennent y faire leur épicerie. Ce qu'il ne faut pas perdre de vue, c'est le travail avec les personnes, s'assurer que tout le monde suit. Il faut respecter les gens avec qui on travaille, dans leur rythme mais aussi dans leurs valeurs. Des fois, il faut stimuler mais sans jamais tasser personne, sinon les gens vont s'en aller.

On a rencontré des difficultés, et la première a été celle de l'accès aux denrées alimentaires. Il a fallu jouer du coude un peu, négocier et même débiter l'expérience même si on n'avait pas accès à autant de denrées qu'on l'aurait espéré. Même si, au départ, on n'a pas eu accès à des denrées alimentaires au bas prix souhaité, une des forces de La Recette a été de vraiment s'adapter aux besoins des personnes. Aussi, on fait la démonstration auprès des commerçants, aux gens qui distribuent l'argent, aux autres acteurs qu'on est là, qu'on est capables de faire notre place tranquillement pas vite, qu'on est capables de s'organiser.

## L'ÉVALUATION DU PROJET

Il faut, à un moment donné, évaluer pour savoir si les objectifs qui ont été fixés au départ sont atteints. L'évaluation correspond à la planification. Si la planification n'a pas été arrêtée, ce

sera bien difficile d'évaluer. L'évaluation se fait pour savoir si les objectifs fixés sont atteints. On revient aussi sur les moyens, les ressources utilisées, leur pertinence. Lors du bilan, il faut regarder aussi le temps que cela a pris, quels bons coups ont été faits et pourquoi : comprendre ce qui s'est passé, pourquoi telle manière de faire a marché et telle autre non, etc. On évite ainsi de répéter des erreurs qui ont été commises.

L'évaluation se fait pour les gens impliqués dans le projet. L'exercice de l'évaluation permet aussi de pouvoir se féliciter. Cela fait toujours du bien aux personnes engagées de constater qu'elles ont travaillé de la bonne manière, que tout le monde a mis l'épaule à la roue.

L'évaluation est aussi requise par des partenaires qui veulent savoir si la part qu'ils ont consacrée au projet a été productive. Pour les bailleurs de fonds, l'ouverture effective de La Recette suffit. L'évaluation se réalise avec les gens qui ont été impliqués, c'est-à-dire pas seulement avec les administrateurs mais avec toutes les personnes qui ont participé à la démarche. C'est un moment où les personnes peuvent exprimer ce qu'elles ont vécu, comment elles ont trouvé l'expérience, si elles se sont senties respectées et cela même si l'intervention semble une réussite (on devait ouvrir une épicerie populaire et elle est ouverte!). L'évaluation peut se faire de façon bien conventionnelle, en utilisant des petites grilles déjà connues, mais elle peut se faire de façon plus inventive en faisant, par exemple, des jeux de rôles, en inventant ses propres moyens.

Des indicateurs de réussite peuvent être utilisés. Dans le cas de La Recette, un premier indicateur est que le service est effectivement opérationnel. Un second indicateur est représenté par le bon niveau de participation, et par le fait que des gens avaient donné leur nom pour être bénévole. D'autres indicateurs sont la présence de denrées sur les tablettes, leur fraîcheur, le bon taux de fréquentation et l'ambiance agréable.

Deux ans après l'ouverture, le nombre de membres de La Recette s'élève à plus de 300 personnes. Cela permet d'assurer au service son ouverture, sa continuité. Le succès a même rapidement exigé le déménagement dans un local plus grand et plus fonctionnel, tant pour les personnes utilisatrices que pour les personnes impliquées dans son organisation. Le service est ouvert trois jours par semaine : le mercredi, jeudi et vendredi de 11 à 17 heures. En 2002, avec 300 membres, le taux de fréquentation de La Recette, chaque semaine, est de 100 à 125 personnes. Cela est tout de même pas mal compte tenu de l'ouverture sur trois demi-journées. À cette époque, La Recette implique trois travailleuses (une personne à 35 heures/semaine et deux autres, qui se partagent 35 heures/semaines) mais aussi 22 bénévoles. Un des objectifs est justement d'impliquer les membres clients. On veut les valoriser, les sortir de leur isolement. Les bénévoles font l'étiquetage, le transport, le réaccompagnement des membres, la confection de plus petites portions à partir du vrac. Donc les bénévoles, au moins 16 d'entre eux, ont besoin du service mais aussi ont le besoin de s'impliquer dans le milieu, de donner de leur temps. Pour pouvoir être ouvert dès le mercredi à 11 heures, le travail des bénévoles est indispensable et c'est grâce à eux que la Recette peut vraiment fonctionner.

L'évaluation s'est faite un peu en continu car chaque étape de réalisation amène forcément une évaluation : par exemple, il y a eu l'opération de négociation avec la Ville relativement aux règlements techniques pour un établissement en alimentation, un service public. C'est la même chose lorsqu'une entente est faite avec les marchands pour les denrées.

L'évaluation se fait aussi au moment du renouvellement de la carte de membre. Elle coûte 2 \$ pour un an et est renouvelable à la date d'échéance. À ce moment-là, la préposée vérifie si l'organisme a répondu aux attentes des membres, s'ils sont satisfaits du service. La Recette se corrige en conséquence : par exemple, elle peut ajouter les produits dont ils ont besoin, tout en maintenant l'objectif d'une saine alimentation.

La Recette améliore la qualité de vie des gens. Si les membres peuvent économiser entre 15 \$ et 20 \$ par semaine et parfois jusqu'à 800 \$ dans une année, cela leur permet de répartir ces sommes sur d'autres besoins essentiels mais, aussi, de s'occuper de leur hygiène mentale, de s'accorder des petites pauses. Les gens sont heureux : ils l'écrivent sous forme de petits commentaires dans un cahier. Certains disent que La Recette est pour eux comme un milieu de vie : ils peuvent y revenir deux ou trois fois durant la semaine pour pouvoir parler avec d'autres.

## **DES PROJETS À VENIR**

On pense à développer le dépôt préventif mensuel. Certaines personnes, qui ne reçoivent qu'un chèque d'aide sociale, ont de la difficulté à disposer d'argent à la fin du mois. Ces personnes seraient invitées à déposer, au début du mois, un peu d'argent et la gestion de ce dépôt leur permettrait de disposer d'un peu d'argent par semaine (20 \$) pour faire une épicerie hebdomadaire. Ce projet est prioritaire car il y a une forte demande en ce sens. C'est préférable au crédit. Un autre projet est de faire un livre de recettes économiques. La Recette compte impliquer les bénévoles qui ont déjà proposé des recettes, mais aussi des étudiantes en techniques de diététique du Cégep de Chicoutimi et la nutritionniste du CLSC.

## **CONCLUSION**

Ce qu'il faut retenir de l'expérience de La Recette, c'est que lorsqu'on veut impliquer les gens, il y a bien des façons de le faire. Ce n'est pas simplement la participation au conseil d'administration. Il faut se rappeler ce que les ADDS (Associations pour la défense des droits sociaux) ont mis de l'avant à une certaine époque, à savoir qu'il y a divers degrés ou niveaux d'implication. Par exemple, dans un premier temps, une personne peut se sentir plus compétente dans l'étiquetage ou la mise en étalage des denrées. Elle peut par la suite faire le pas vers d'autres types d'implication, qui ouvrent à une conscience plus critique, à plus de pouvoir aussi.

La Recette est une belle réussite. Avec ses objectifs de rejoindre une clientèle en lui donnant accès à une alimentation adéquate (bon rapport qualité/prix), La Recette est reconnue, et elle est très utilisée. Les membres ne sentent pas qu'ils sont juste des clients, mais qu'ils ont la possibilité de s'impliquer. L'expérience nous prouve également qu'il ne faut pas seulement compter sur le bénévolat, mais que ça prend aussi une permanence pour que ce genre de service fonctionne. Cela permet d'atteindre une vitesse de croisière plus rapide.



## ANNEXE

### Grille d'entrevue

(Autant que possible, nous allons respecter la chronologie des événements)

#### PRÉPARATION DE L'INTERVENTION

- Qui était là au début? Qui a démarré l'action?
- Aviez-vous une analyse des besoins du milieu? Une analyse politique ? une enquête sur la culture? Un sondage? Comment avez-vous procédé?
- Quels étaient les problèmes majeurs que vous avez identifiés et lequel avez-vous retenu? Comment?
- D'où est venue l'idée de faire quelque chose? Y avait-il eu des précédents dont vous avez entendu parler? Avez-vous fait des démarches pour les connaître?

#### PLANIFICATION

- Comment avez-vous procédé pour planifier votre projet : appui de votre milieu de travail, du milieu, du réseau de vos pairs, élaboration d'un projet pilote?
- Comment avez-vous fait pour établir des priorités? Quel était le choix qui se présentait à vous? Quelles étaient les solutions possibles?
- Comment s'est élaboré le plan d'action (calendrier, programme d'activités, tâches à faire)? Qui a pris la décision? Quelle fut la répartition des tâches? D'où provenait le financement?

#### ACTION

- Qu'avez vous fait au juste? Comment? Avec qui? Quelles furent les principales tâches, comment ont-elles été partagées?
- Quels furent les problèmes que vous avez rencontrés? Comment les avez-vous solutionnés?
- Quels furent les points tournants de votre action? Quels sont les réajustements que vous avez dû faire, pourquoi et comment?
- Quelles furent les principales tâches à accomplir? Comment ont-elles été partagées?

#### ÉVALUATION

- Quels furent les résultats en matière d'apprentissage du pouvoir, de connaissance de l'organisation et d'autonomie de la communauté?
- Quelles leçons avez-vous retirées? En quoi votre expérience fut-elle enrichie? Celle du milieu? Quelles furent les suites de cette intervention?

Jean-Pierre Deslauriers  
Janvier 1995