



# Rapport d'évaluation



Épicerie Halte-ternative et café de mixité sociale à Kénogami

Avril 2023



Dans le cadre des Alliances pour la solidarité 2017-2023

Cette évaluation est réalisée dans le cadre de la mesure 11 du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, intitulée *Alliances pour la solidarité, lesquelles sont soutenues par le Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS)*.

Le Centre de recherche sociale appliquée (CRSA) remercie le partenaire pour sa participation, ainsi que toutes personnes qui ont contribué à la collecte de données.

**PROFESSIONNELLE DE RECHERCHE ET D'ÉVALUATION**

**Marie-Pier St-Louis**, Centre de recherche sociale appliquée (CRSA)

**RÉDACTION**

**Marie-Pier St-Louis**, Centre de recherche sociale appliquée (CRSA)

**ENCADREMENT SCIENTIFIQUE**

**Lise St-Germain**, Centre de recherche sociale appliquée (CRSA)

**RÉVISION LINGUISTIQUE**

**Denise Carbonneau**

**MISE EN PAGE**

**La p'tite Cossette Communications**

Pour en savoir plus sur L'Escale, ressource alternative en santé mentale:

<https://www.escale.org/>

**Pour citer ce document :**

St-Louis, Marie-Pier. 2023. *Rapport d'évaluation Épicerie halte-ternative et café de mixité sociale à Kénogami*. déposé au Centre L'Escale et au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale dans le cadre des Alliances pour la solidarité sociale 2017-2023, Centre de recherche sociale appliquée (CRSA).

Le Centre L'Escale, promoteur du projet "Halte-ternative et café de mixité sociale à Kénogami", a accepté de participer à un processus d'évaluation du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale réalisé par le Centre de recherche sociale appliquée (CRSA).



Le Centre de recherche sociale appliquée est un organisme autonome à but non lucratif qui soutient le développement du pouvoir d'agir des collectivités et des organisations. À cette fin, il recourt à la recherche sociale pour accompagner les groupes dans leur analyse des problèmes sociaux et la synthèse de leurs pratiques. Son approche participative favorise le croisement des savoirs théoriques et d'action ainsi que le transfert continu des connaissances.

Centre de recherche sociale appliquée

1060, rue St-François-Xavier,

Trois-Rivières QC G9A 1R8

819 840-0458 / [crsa@lecrsa.ca](mailto:crsa@lecrsa.ca) / [www.lecrsa.ca](http://www.lecrsa.ca)





# Table des matières

<b>Introduction .....</b>	<b>5</b>
L'Alliance pour la solidarité 2017-2023.....	5
Objectifs de l'évaluation des projets .....	5
Critères de sélection des projets évalués .....	5
<b>Mise en contexte du projet .....</b>	<b>6</b>
Centre l'Escale.....	6
Épicerie Halte-ternative et le café de mixité sociale .....	6
Partenaires du projet .....	7
<b>Approche d'évaluation et aspects méthodologiques .....</b>	<b>9</b>
La pratique d'évaluation participative du CRSA .....	9
Type d'accompagnement et processus méthodologique.....	10
Défis qui ont influencé la collecte .....	13
<b>Le cadre logique.....</b>	<b>13</b>
Mise en contexte.....	13
Utilités.....	13
<b>Outils de collecte de données .....</b>	<b>16</b>
<b>Plateau de réinsertion socioprofessionnelle et diplomation .....</b>	<b>18</b>
Objectifs des activités .....	18
Résultats et effets attendus.....	19
Présentation des résultats .....	19
Expérience positive de travail.....	19
Développement de compétences (savoir-être et savoir-faire) .....	20
Savoir-faire .....	20
Savoir-être et confiance en soi .....	21
Développement d'intérêt.....	23
Sentiment de reconnaissance de l'expérience.....	24
Intégration au marché du travail régulier.....	24



<b>Épicerie communautaire</b> .....	<b>26</b>
Objectifs des activités .....	26
Résultats et effets attendus.....	27
Présentation des résultats .....	27
Accès à des biens de consommation de qualité à moindre coût et écoresponsables .....	27
Sentiment de fierté et de dignité .....	28
Développement de saines habitudes alimentaires .....	28
<b>Café communautaire</b> .....	<b>31</b>
Objectifs des activités .....	31
Résultats et effets attendus.....	31
Présentation des résultats .....	32
Pérennité financière du projet et développement de nouveaux plateaux de travail .....	32
Accès à des expériences culturelles et éducatives .....	32
Développement du lien social et sentiment de vitalité du secteur .....	32
<b>Synthèse des faits saillants</b> .....	<b>33</b>
<b>Recommandations</b> .....	<b>37</b>
<b>Bilan de la démarche d'accompagnement en évaluation</b> .....	<b>38</b>
<b>Conclusion</b> .....	<b>39</b>



# INTRODUCTION

## L'Alliance pour la solidarité 2017-2023

La stratégie d'évaluation des Alliances pour la solidarité 2017-2023 comprend l'évaluation de deux projets, soutenus par le Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS), dans chacun des six territoires retenus pour l'évaluation. C'est une première, car dans le cadre de l'évaluation des Alliances 2010-2015 réalisée par la Direction de l'évaluation, les formulaires de dépôt présentés aux comités de sélection dans les territoires retenus avaient été analysés, mais aucun projet n'avait été évalué sur le terrain. Le Centre de recherche sociale appliquée (CRSA) a été mandaté pour soutenir les porteurs de projets dans l'évaluation des initiatives afin de documenter les résultats, effets et impacts de celles-ci.

## Objectifs de l'évaluation des projets

- Évaluer les effets des projets en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- Identifier et documenter les pratiques porteuses et les pratiques innovantes pouvant inspirer d'autres promoteurs et permettant des apprentissages;
- Susciter le développement d'habiletés et de réflexes propices à l'évaluation chez les partenaires impliqués;
- Contribuer à outiller les porteurs de projets pour l'évaluation de leurs actions, c'est-à-dire développer des outils d'évaluation pouvant être réutilisés et pouvant être transférés.

## Critères de sélection des projets évalués

Le CRSA avait pour objectif d'accompagner des porteurs de projets qui interviennent dans différents domaines et qui rejoignent une diversité de personnes. À cette fin, il a produit un outil de sélection de projets qui a appuyé le choix des initiatives.

Les coordonnatrices et les coordonnateurs régionaux ont facilité la médiation avec les porteurs de projets en lançant un appel à participation qui tenait compte des objectifs suivants :

- Le promoteur souhaitait réaliser une évaluation de son projet et était prêt à y consacrer du temps et à participer à la réflexion.
- Le projet avait de très bonnes chances de mener à des effets avant la fin du financement.



## MISE EN CONTEXTE DU PROJET

### Centre l'Escale

Le Centre l'Escale est un organisme communautaire se situant à Jonquière ayant pour mission d'offrir un milieu de vie et un ensemble de services diversifiés aux personnes vivant ou ayant vécu une condition de santé mentale et/ou de détresse psychologique dans le but de favoriser une reprise de pouvoir personnel afin qu'elles maintiennent un rôle actif dans leur communauté. Les services offerts se déclinent en quatre volets :

- Centre de Jour et groupe d'autogestion;
- Jeunesse;
- Soutien au logement;
- Soutien à l'emploi incluant l'Halte-ternative et l'Escalier.

Le Centre l'Escale existe depuis trente-huit ans et est un acteur majeur dans la vie communautaire de Jonquière. L'organisme est un partenaire incontournable en santé mentale sur le territoire et s'implique activement, que ce soit au niveau local, régional ou provincial. Au fil de ces années, l'organisme a su démontrer sa solidité et devenir un partenaire important pour de multiples projets. Parmi les projets pour lesquels l'Escale a été proactif, il y a le démarrage de l'Épicerie Halte-ternative à Jonquière en 2013. En tant que fiduciaire de la Table de sécurité alimentaire de Jonquière (TSAJ) pendant de nombreuses années, l'organisme a développé une expertise au niveau de la sécurité alimentaire qui est maintenant reconnue du CIUSSS par le biais d'une entente spécifique à même son Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC).

### Épicerie Halte-ternative et le café de mixité sociale

L'Épicerie Halte-ternative a pour mission de créer un plateau de réinsertion socioprofessionnelle pour les personnes éloignées du marché du travail régulier par le biais d'une épicerie communautaire. Le Centre local d'emploi accorde vingt-deux places dans le cadre du Programme d'aide et d'accompagnement social – Action (PAAS Action). Par le fait même, le projet rend accessible une saine alimentation à faible coût pour tout individu vivant une situation de précarité financière ou de vulnérabilité sociale ou personnelle. L'offre est également accessible à une clientèle solidaire souhaitant acheter des denrées pour soutenir la mission du plateau de travail.

L'Épicerie Halte-ternative a opéré entre 2013 et 2018 en tant que corporation indépendante. Se retrouvant en situation financière précaire, l'Escale a accepté, en 2018, de l'intégrer à ses services afin que cette ressource soit préservée pour les personnes en situation de pauvreté du secteur, et ce, tant au niveau des opérations, de l'administration que légalement. L'Halte-ternative est, depuis mai 2018, un service à part entière du Centre l'Escale de Jonquière.



Le projet déposé dans le cadre des Alliances pour la solidarité comporte deux volets :

- 1** Ouvrir un point de service, l'épicerie communautaire l'Halte-ternative à Kénogami, pour desservir la clientèle peu rejointe par le point de service du centre-ville de Jonquière.
- 2** Annexer à cette épicerie à Kénogami, un café communautaire afin de créer un lieu rassembleur avec de l'intervention de proximité pour la population plus vulnérable du secteur et faciliter la mixité sociale.

Le principal secteur touché par le projet sera Kénogami. C'est un secteur avec un taux de chômage chez les 16 ans et plus, en 2016, supérieur au reste de la région administrative : 12 % contre 9 %. 29 % de la population du secteur aurait un faible revenu, fondé sur la Mesure du faible revenu après impôt (MFR-Apl, 2015). En comparaison, celui-ci était de 14 % au Saguenay–Lac-Saint-Jean pour la même période. La localisation du projet vise à desservir les personnes habitant le secteur de Kénogami même si toutes les personnes peuvent utiliser les services. Ces données proviennent du recensement de 2016 lors de l'élaboration du projet.

## Partenaires du projet

Plusieurs partenaires ont participé à l'idéation du projet :

- Centre l'Escale de Jonquière / Épicerie Halte-ternative;
- Patro de Jonquière;
- Secteur de l'organisation communautaire du CIUSSS02;
- Arrondissement de Jonquière;
- Conseiller municipal du district de Kénogami;
- Conseiller municipal du district centre-ville de Jonquière;
- Maison de Quartier;
- Les Entreprises Jeunesse;
- Ville de Saguenay.



Certains partenaires ont eu des contributions plus significatives.

Organisme partenaire	Rôles dans le projet
Patro de Jonquière	Assigne un travailleur de rue qui offre une présence au café.
Ville de Saguenay	Fournis les ressources professionnelles au besoin (architecte, négociateur, etc.) en plus de l'implication soutenue des conseillers présents au comité d'implantation et d'une contribution financière de 50 000 \$.
Maison de Quartier	Est propriétaire du bâtiment et l'épicerie est en location. Des services et des pièces sont partagés entre les deux organismes.
Desjardins	Offre une contribution de 50 000 \$ par le Fonds des Régions et désire devenir un partenaire soutenu au projet (faire de la promotion, offrir un rabais supplémentaire aux clients qui sont aussi membres de leur institution, collaborer à des tirages de produits).
CIUSSS	Apporte un soutien considérable au projet avec les organisateurs communautaires.
Bureau de Services Québec	Accorde vingt-deux places pour le programme PAAS Action (20 heures/semaine par participant.e).

Le Fonds québécois d'initiatives sociales est venu soutenir la réalisation de ce projet partenarial.





# APPROCHE D'ÉVALUATION ET ASPECTS METHODOLOGIQUES

## La pratique d'évaluation participative du CRSA

Le positionnement du CRSA s'inscrit dans la perspective évaluative participative et axée sur la pratique réflexive. Celle-ci implique que les organisations et les personnes qui y travaillent posent un regard critique sur leurs actions en cours de réalisation. Elle suppose que ce processus amène à une prise de conscience des cohérences et des biais de leurs pratiques et de la nécessité de les réfléchir de manière évolutive et en mode d'apprentissage continu. L'accompagnement de ce processus amène à questionner ses pratiques et faire des ajustements pour améliorer l'action et sa portée.

En cohérence avec cette vision et la posture épistémologique du CRSA, la démarche d'évaluation est principalement qualitative et participative, et ce, à toutes les étapes du processus :

- La définition des objets et questionnements;
- L'élaboration de modèles logiques;
- Le développement de cadres analytiques;
- L'identification d'indicateurs de résultats;
- Le développement d'outils de collecte de données, des méthodes de saisie et d'analyse des données.

Le CRSA vise à ce que l'évaluation soit utile à l'action et favorise une réflexion critique sur celle-ci. Un apport important de l'évaluation est cette compréhension commune du sens de l'action obtenu au cours du processus. L'évaluation est alors propice à la valorisation, l'amélioration et la transformation des pratiques. Enfin, la pratique d'évaluation du CRSA permet de poser un regard social, soit un regard sur la communauté dans son ensemble en questionnant les changements survenus pour les communautés au-delà des pratiques évaluées.

Ce rapport présente à la fois des résultats qualitatifs, issus des collectes auprès des personnes, et des résultats quantitatifs, obtenus à partir des outils de suivi du projet. La méthode qualitative implique la constitution de petits échantillons qui permettent d'approfondir la compréhension des enjeux vécus par les personnes et les retombées du projet. La triangulation des résultats entre les différentes parties prenantes du projet (les personnes concernées, les porteurs de projet et les partenaires) soutient la validité des résultats présentés.



## Type d'accompagnement et processus méthodologique

L'accompagnement offert par le CRSA au Centre l'Escale a débuté en mai 2021 et s'est terminé en janvier 2023. Au total, il y a eu 12 rencontres avec l'agente de développement et l'intervenante. Les rencontres ont été plus rapprochées au début du projet. Elles ont eu lieu principalement par visioconférence avec la plateforme Zoom. Entre chacune d'elles, des suivis ont été réalisés par échanges de courriels. La professionnelle de recherche a aussi passé deux jours sur le plateau de travail afin de rencontrer les personnes participantes et de discuter avec des client.e.s.

Le processus méthodologique s'est déroulé en six étapes auxquelles ont été associés divers acteurs, incluant l'équipe du Centre l'Escale et les personnes impliquées dans le projet :

1. Élaboration du cadre logique.
2. Élaboration du cadre d'évaluation.
3. Élaboration des outils de collecte de données.
4. Réalisation des activités de collecte.
5. Analyse transversale des données et interprétation des résultats.
6. Présentation et discussion de résultats.

Le tableau ci-dessous présente les objectifs sous-jacents, les parties prenantes impliquées dans le processus et les outils produits à chaque étape.

Tableau 1 : Processus d'évaluation

<b>Étape de l'évaluation</b>	<b>Parties prenantes impliquées</b>	<b>Outils produits</b>
<p><b>Élaboration du cadre logique</b></p> <p>Un modèle logique, basé sur la théorie du changement, a été élaboré au début de la démarche d'accompagnement de manière à cerner l'articulation entre les intentions du Centre l'Escale et de ses partenaires, les stratégies d'intervention, les objectifs, les activités et les changements souhaités (résultats et effets).</p> <p>Ce modèle logique permet de dépasser la seule logique de l'atteinte des résultats et d'entamer une réflexion sur les effets perçus au regard des intentions de départ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le CRSA</li> <li>• L'agente de développement et l'intervenante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadre logique</li> </ul>
<p><b>Élaboration du cadre d'évaluation</b></p> <p>Le cadre d'évaluation comprend les résultats, effets et impacts identifiés avec le porteur de projet. Y sont déclinés les différents indicateurs qui permettent de documenter le projet. Le cadre d'évaluation indique les outils et périodes de collecte pour chacune des dimensions, ainsi que les parties prenantes associées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le CRSA</li> <li>• L'agente de développement et l'intervenante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadre d'évaluation</li> </ul>
<p><b>Élaboration des outils de collecte de données</b></p> <p>Les outils de collecte de données ont une double fonction : ils permettent d'évaluer les effets du projet et ils contribuent à outiller les promoteurs pour l'évaluation de leurs actions de manière continue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le CRSA</li> <li>• L'agente de développement et l'intervenante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tableau de bord avec l'ensemble des indicateurs</li> <li>• Questionnaire aux utilisatrices du café (n'a pas été utilisé)</li> <li>• Canevas d'entrevue individuelle</li> <li>• Outil d'évolution des participant.e.s</li> <li>• Guide d'entrevue avec l'agente de développement</li> </ul>

<b>Étape de l'évaluation</b>	<b>Parties prenantes impliquées</b>	<b>Outils produits</b>
<p><b>Réalisation des activités de collecte</b></p> <p>Le CRSA a utilisé les outils de suivis déjà employés par les intervenant.e.s. Ils ont été revus et des propositions ont été suggérées pour les améliorer. Les participant.e.s ont complété un formulaire de consentement pour que leur dossier de suivis soit partagé avec le CRSA. Ceux-ci ont été comptabilisés et analysés.</p> <p>Des entrevues individuelles avec 6 participant.e.s et 3 clients ont eu lieu.</p> <p>Le CRSA n'a pas eu accès aux résultats des ventes comme il était prévu au début de l'évaluation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le CRSA</li> <li>• L'agente de développement et l'intervenante</li> </ul>	
<p><b>Analyse transversale des données et interprétation des résultats</b></p> <p>Les données quantitatives collectées jusqu'au 1<sup>er</sup> décembre 2022 ont été compilées, analysées et interprétées dans un fichier Excel.</p> <p>Des synthèses d'entrevues ont été réalisées. Celles-ci ont été anonymisées et analysées de manière transversale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le CRSA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Synthèse des résultats</li> </ul>
<p><b>Présentation et discussion de résultats</b></p> <p>Une dernière activité, visant à accueillir les résultats préliminaires et à en discuter a eu lieu afin de recontextualiser des données et d'alimenter l'interprétation des résultats.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le CRSA</li> <li>• L'agente de développement, l'intervenante et la direction</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapport des résultats préliminaires</li> </ul>



## Défis qui ont influencé la collecte

Certaines données ont été difficiles à collecter dans ce contexte d'instabilité des ressources humaines. Entre autres, des défis d'utilisation du système informatique ont rendu difficile l'accès aux rapports des ventes pour l'évaluation.

La pandémie, quant à elle, a ralenti le déploiement du projet. Les rénovations ont pris plus de temps que prévu. Le café n'a pu ouvrir en même temps que l'épicerie et le lancement s'est fait un an après l'ouverture limitant ainsi l'effet promotionnel de l'évènement.

Lors de la visite de la professionnelle d'évaluation du CRSA pour la collecte de donnée en octobre 2022, le projet était encore en développement de la clientèle. Nous n'avons donc pas pu faire d'entrevues auprès de plusieurs clients.e.s. Pour l'épicerie et la café communautaires, l'évaluation se limite au processus d'implantation.

## Le cadre logique

### Mise en contexte

Le cadre logique vise à faire apparaître les liens d'articulation entre les principes, les actions et les retombées souhaitées par le projet. En d'autres termes, on y retrouve, modélisés sur une page : le contexte et la logique qui guident le changement souhaité ; les raisons d'être du projet; les moyens que se donne le porteur de projet pour atteindre ses objectifs et les résultats à court, moyen et plus long terme des activités mises en œuvre.

Le cadre logique a été réalisé à partir de l'analyse documentaire de l'appel à soumission et des divers documents de présentation du projet partagés par le promoteur. Il a été l'objet de discussions visant à clarifier ses composantes et ses articulations, et est issu d'une compréhension commune du projet.

### Utilités

Le cadre logique est un outil de soutien à la planification, à la mise en œuvre et à l'évaluation du projet. Il sert également comme document de référence pour favoriser la collaboration entre différentes parties prenantes autour d'une vision commune du projet. L'accompagnement offert au Centre l'Escale étant survenu après le démarrage du projet, le cadre logique n'a pas contribué aux processus de planification du projet, mais il demeure utile pour la mise en œuvre, l'évaluation et la concertation entre les partenaires.



**Utilité pour la mise en œuvre du projet :**

- Il favorise le suivi du projet et permet de veiller à ce qu'il reste sur la bonne voie ou de déterminer les ajustements afin d'atteindre les objectifs de changement.
- Il est utile lors de passation/transition de ressources humaines.

**Utilité pour la démarche d'évaluation participative :**

- Il guide la collecte de données et le choix d'indicateurs.
- Il facilite l'évaluation visant à déterminer dans quelle mesure une activité a été réalisée comme prévu.
- Il permet d'illustrer les retombées des différents axes du projet et d'observer la complémentarité des différents axes et les relations de cause à effet qui ont mené à un changement.

**Utilité pour soutenir le processus de concertation :**

- Il favorise une compréhension commune du projet, facilite la communication et la mobilisation des différentes parties prenantes.

## NOTRE THÉORIE DU CHANGEMENT

PROJET : Point de service Épicerie Halte-ternative et café de mixité sociale à Kénogami

Pour quelles raisons on le fait?

CONTEXTE (sur quel problème voulons-nous agir?)

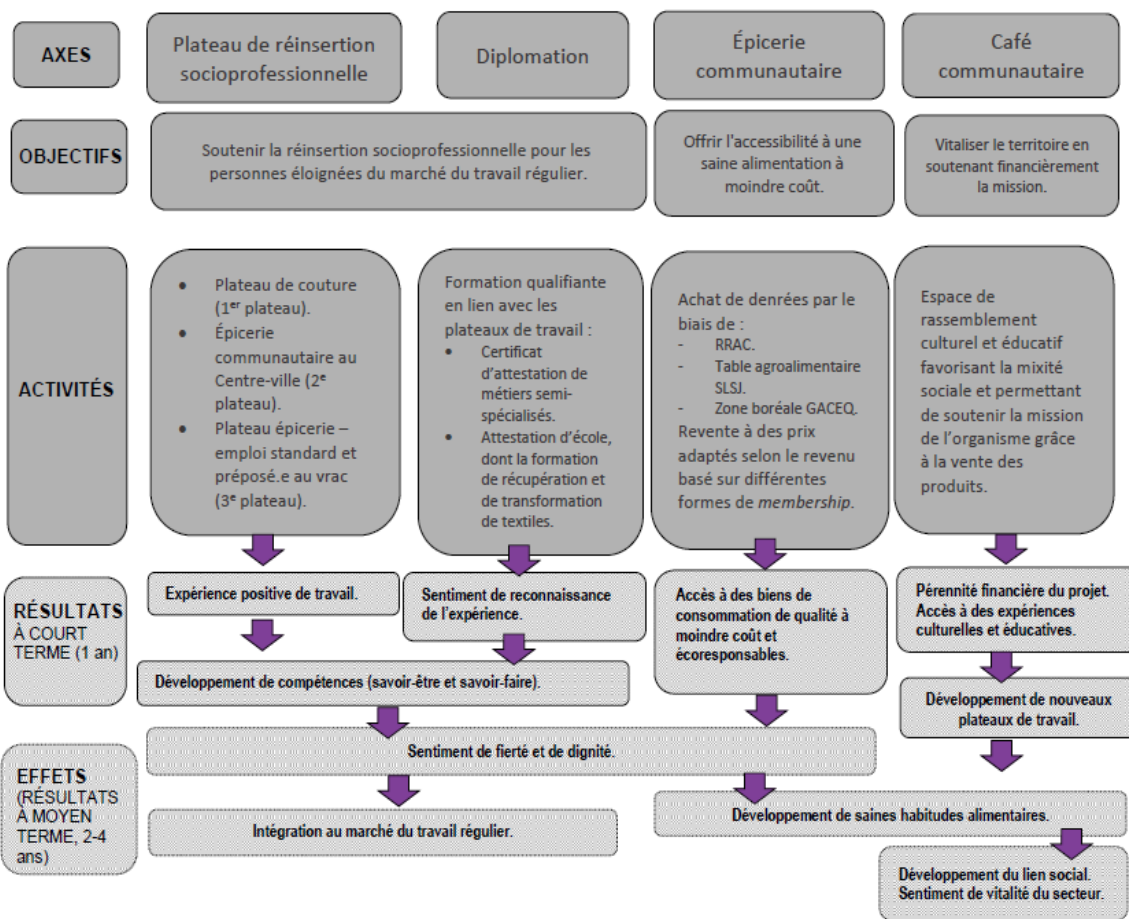
- Situation financière précaire de l'Épicerie Halte-ternative.
- Désert alimentaire depuis le feu dans l'épicerie en 2014.
- Territoire marqué de plusieurs indices de défavorisation.
- Taux d'emploi et de revenu faible dans le secteur.
- Tendance de la population à ne pas adopter une saine alimentation.
- Besoin exprimé de la population pour la présence d'un lieu de rencontre pour briser l'isolement.
- *Momentum* pour la réinsertion socioprofessionnelle liée au besoin en main-d'œuvre.

LOGIQUE D'INTERVENTION :

Comment croyons-nous que notre intervention (action) est appropriée pour atteindre les impacts à long terme?

En offrant une expérience positive sur le marché du travail, le projet renforce les capacités des personnes, ainsi que leur fierté, et favorise la réinsertion socioprofessionnelle. Le projet vise également à agir de manière structurelle sur la communauté en offrant des lieux d'achat qui favorisent l'accès à une saine alimentation à moindre coût permettant ainsi aux personnes de subvenir dignement à leurs besoins.

BUT DE NOTRE PROJET : Quelle est notre finalité souhaitée? Favoriser une reprise de pouvoir personnel des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale et/ou de détresse psychologique afin qu'elles maintiennent un rôle actif dans sa communauté.

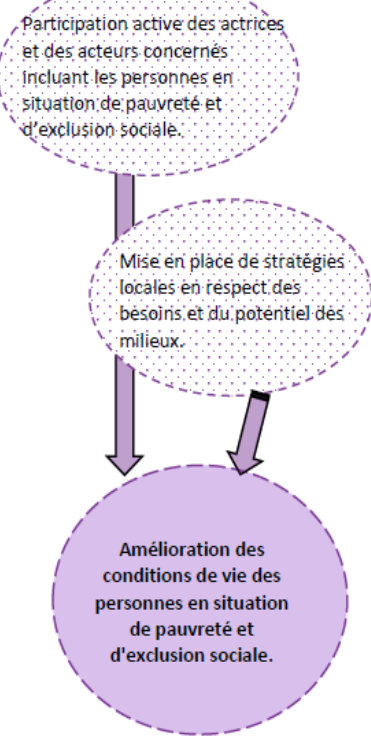


Qu'est-ce qu'on fait?

Qu'est-ce que ça donne?

Pour quelles raisons on le fait?

IMPACTS (À LONG TERME, 5 ans et +)



## OUTILS DE COLLECTE DE DONNEES

Plusieurs outils ont été développés durant le processus d'évaluation. Par ailleurs, certains n'ont pas été utilisés puisque l'action s'est développée plus lentement que prévu.

**Tableau 2 : Outils de collecte de données**

Outils	Indicateurs	Stratégie de collecte et personnes rejointes
Tableau de bord  Tableau pour comptabiliser les données en continu (information provenant des formulaires d'Emploi-Québec (programme PAAS Action))	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de participant.e.s et leurs profils.</li> <li>• Objectifs à atteindre de chacun des participants et des participantes.</li> <li>• Revenus de l'épicerie.</li> <li>• Produits les plus souvent achetés.</li> <li>• Activités réalisées au café.</li> </ul>	<p>N'a pas été utilisé, mais les données sont arrivées en bloc.</p> <p>Les données liées aux ventes de l'épicerie ou du café et des activités n'ont pas pu être comptabilisées dans le cadre de l'évaluation.</p>
Formulaire d'auto-évaluation des participant.e.s	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appréciation de la qualité de vie au travail.</li> <li>• Appréciation du développement de compétences par la ou le participant.</li> <li>• Niveau de participation des personnes.</li> </ul>	Complété par les intervenant.e.s et la personne participante.
Échelle de compétences	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appréciation du développement de compétences par la ou le participant.</li> <li>• Appréciation du développement de compétences par l'intervenant.e.</li> <li>• Présence d'éléments qui rend fiers.</li> </ul>	Complété par les intervenant.e.s et la personne participante.
Tableau des parcours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de participant.e.s par plateau et la durée ventilée selon le sexe.</li> <li>• Nombre de personnes ayant reçu une formation qualifiante ventilée par type de formation.</li> </ul>	Tableau complété par le CRSA à l'aide d'une liste de personnes participantes et d'une entrevue avec l'intervenante.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre et profil des participant.e.s qui souhaitent intégrer une démarche d'employabilité.</li> </ul>	
Journal de bord du café	<p>Nombre et type d'activités.  Nombre de personnes qui consomment par semaine.  Nombre d'activités proposées ventilées par le nombre de participant.e.s et le type (culturelle/éducative).</p>	Le journal de bord n'a pas été complété puisque les activités n'ont pas eu lieu.
Questionnaire aux client.e.s remplacé par entrevue avec les client.e.s du café	<p>Niveau de connaissances sur les saines habitudes alimentaires.  Niveau d'intégration des saines habitudes alimentaires.  Sentiment de vivre en communauté lors des activités au café.  Sentiment de vitalité du secteur/quartier où se trouve le café.</p>	Le questionnaire n'a pas été utilisé. Il a été remplacé par une entrevue avec les client.e.s. Trois client.e.s ont été rencontré.e.s lors de la visite du CRSA.
Entrevue individuelle avec les participant.e.s	<p>Sentiment de fierté et d'accomplissement.  Appréciation du développement de compétences par la ou le participant.  Niveau de connaissances sur les saines habitudes alimentaires.  Niveau d'intégration des saines habitudes alimentaires.  Sentiment de vitalité du secteur/quartier où se trouve le café.  Niveau de participation des personnes.  Sentiment d'avoir été contributif au projet.  Sentiment d'amélioration des conditions de vie des participant.e.s aux plateaux de travail.  Nombre et profil des participant.e.s qui souhaitent intégrer une démarche d'employabilité.</p>	Toutes les personnes présentes lors de la visite de la professionnelle de recherche et d'évaluation ont été rencontrées pour un total de six personnes.
Observation	Écart de prix et d'écoresponsabilité (emballage, proximité) de produits de consommation de base entre l'épicerie communautaire et traditionnelle.	Visite de l'épicerie et du café.



# PLATEAU DE REINSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE ET DIPLOMATION

## Objectifs des activités

L'objectif premier du projet était de soutenir la réinsertion socioprofessionnelle pour les personnes éloignées du marché du travail régulier par le biais de l'Épicerie Halte-ternative et du café de mixité sociale.

Les personnes qui s'inscrivent dans le programme de réinsertion professionnelle passent à travers différents plateaux de travail.

Le premier plateau consiste en des ateliers de couture. Le deuxième plateau est celui d'une épicerie communautaire au centre-ville de Jonquière. Le troisième plateau est, celui qui est financé dans le cadre de ce projet, celui de l'Épicerie Halte-ternative et du café de mixité sociale à Kénogami.



En tout, 13 personnes se sont investies dans l'épicerie et le café de Kénogami depuis février 2021. Les personnes qui y participent vivent avec des problématiques de santé mentale et sont très éloignées du marché régulier de l'emploi. Elles sont souvent référées par le Centre local d'emploi (CLE). En leur offrant une expérience de travail avec le soutien quotidien d'une ou un intervenant, ces personnes développent les attitudes et aptitudes de base pour une éventuelle intégration du marché de l'emploi.



De plus, une entente avec le Centre de formation générale des adultes (CFGGA) permet aux participant.e.s du programme PAAS Action d'obtenir un diplôme semi-spécialisé en commis d'épicerie, commis au vrac, commis caissier, conciergerie et/ou en restauration. Près de 50 % (6 sur 13) ont obtenu, ou sont en voie d'obtenir, un de ces diplômes semi-spécialisés.

## Résultats et effets attendus

Les résultats escomptés des activités, à court et moyen terme, sont les suivants :

- Expérience positive de travail.
- Développement de compétences.
- Sentiment de reconnaissance de l'expérience.
- Intégration au marché du travail régulier.

## Présentation des résultats

### Expérience positive de travail

Six personnes sur les treize ayant participé au programme ont été rencontrées. Toutes ces personnes mentionnent vivre une expérience positive sur le plateau de travail. Elles sont fières de contribuer à la réalisation de l'épicerie communautaire.

Les personnes nomment se sentir respectées dans leur différence et avoir le plaisir de venir travailler sans pression venant de l'employeur. Plusieurs nomment ne pas toujours être à l'aise d'entrer en contact avec leur entourage. Une personne mentionne :

*« Avant de venir au Centre l'Escale, je ne sortais jamais de chez nous. C'est ma sœur qui m'a amené la première fois au Centre. Les intervenants ont été gentils avec moi et ils m'ont donné le goût de revenir. Maintenant, je viens au Centre presque tous les jours. Je parle avec des personnes, je me lave, je sors de chez nous, je mange mieux. »*  
(Personne participante)

Les personnes qui sont sur les plateaux de travail du Centre l'Escale ont des parcours atypiques et des conditions de santé mentale qui font qu'elles ne se sentent pas facilement à l'aise avec les autres. Plusieurs personnes mentionnent vivre de l'anxiété lorsqu'elles sont en contact avec des personnes qu'elles connaissent moins. Par exemple, une personne participante exprime :

*« Ici, je connais les personnes. Il n'y a pas trop de clients. J'ai le temps de m'habituer. »* (Personne participante)



La pression de se conformer au groupe crée beaucoup de stress et est un frein réel à la réussite pour plusieurs.

**« Avant, j'étais à la formation aux adultes parce que je voulais m'en sortir et trouver un métier, mais ça ne fonctionnait pas bien là-bas. Je me sentais toujours sur la défensive et anxieux. Je me sentais jugé. Je n'arrivais pas à bien fonctionner. Ici, ça va bien. Je me sens beaucoup mieux. Je peux faire mes choses et apprendre à mon rythme sans pression des enseignants ou des autres étudiants. » (Personne participante)**

**« Ici, je peux apprendre à mon rythme. » (Personne participante)**

Une autre personne fait référence à une famille lorsqu'elle parle de l'épicerie.

**« Les personnes ici sont comme une famille. Je les appelle quand je ne vais pas bien. Je sais qu'ils sont là pour moi. » (Personne participante)**

## Développement de compétences (savoir-être et savoir-faire)

Les personnes qui participent aux plateaux de travail au Centre l'Escale viennent pour différentes raisons au départ. Plusieurs nomment qu'elles ont été référées par une connaissance, un.e intervenant.e des services correctionnels, un.e agent.e d'Emploi Québec, etc. Tous avaient des conditions de santé mentale limitant leur accès au marché du travail. Les personnes débutent par le plateau de travail de couture et, quand ça se passe bien et que la personne souhaite développer davantage ses compétences, elle est dirigée vers l'épicerie communautaire du centre-ville et ensuite à l'épicerie de Kénogami. Les personnes qui vont vers ce plateau, bien qu'elles demeurent fortement éloignées du marché de l'emploi, souhaitent acquérir des compétences en vue d'intégrer ce dernier. Ces compétences sont parfois de l'ordre du savoir-être et d'autre fois liées au savoir-faire.

### Savoir-faire

Le plateau de travail et le développement des savoir-faire en lien avec les métiers de commis ou de conciergerie sont une motivation à poursuivre le programme. Les personnes apprennent un métier. Parmi les 13 personnes, 6 ont décidé de faire une formation semi-spécialisée du Centre de formation générale des adultes (CFGGA) reconnue par le ministère de l'Éducation. Par ailleurs, les autres développent également des savoir-faire à même leur travail de commis.

**« Je me sens très bien comme concierge. Je connais bien mon travail. Je pense que je pourrais occuper ce travail ailleurs. » (Personne participante)**



« Je sais maintenant comment utiliser une caisse et cuisiner différentes pâtisseries. » (Personne participante)

« J'ai appris à gérer les "stocks" et à m'occuper du vrac. » (Personne participante)

« Je sens que j'apprends beaucoup. On me laisse essayer et apprendre "sur le tas". On me fait confiance. »  
(Personne participante)

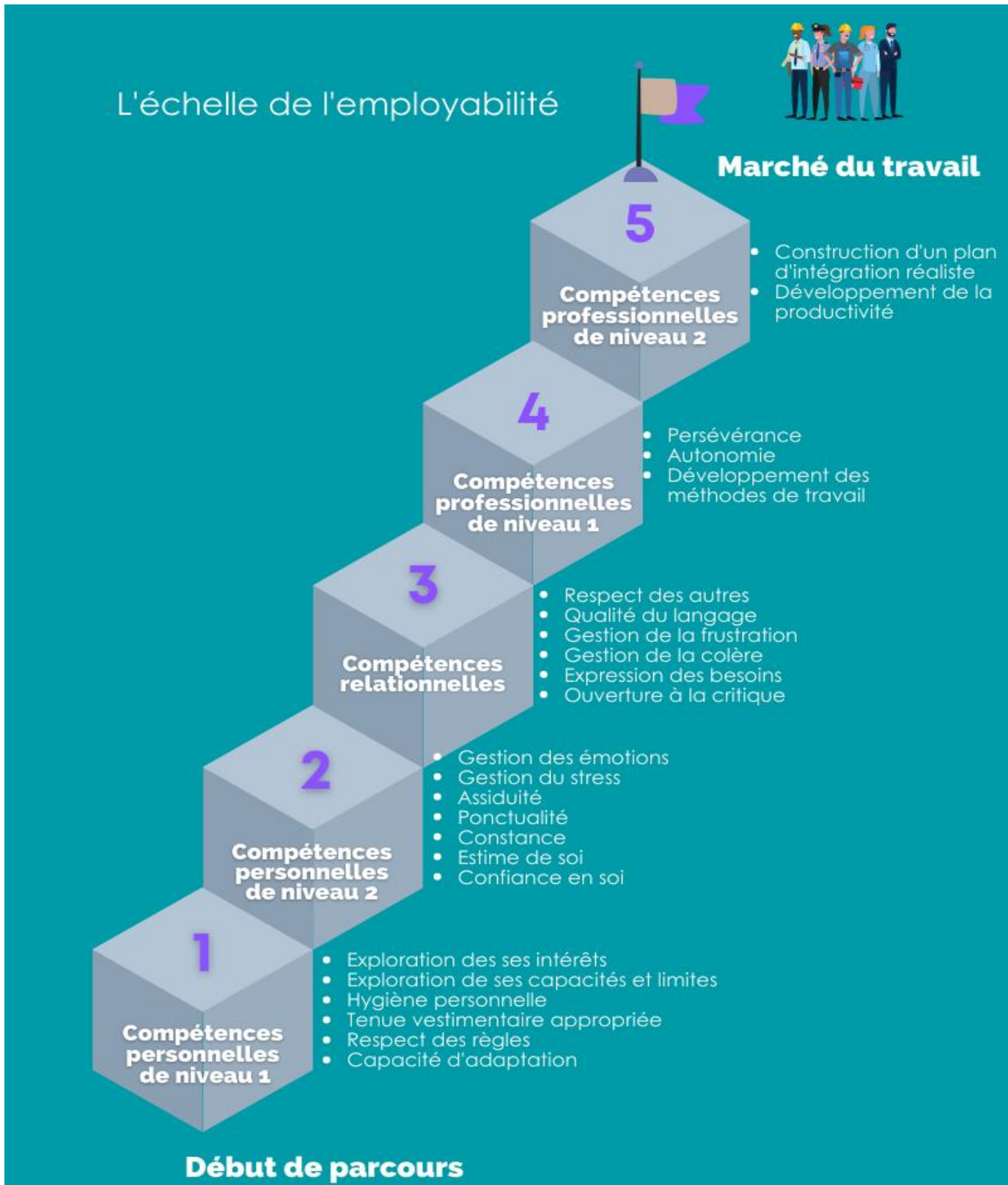
Même si les savoir-faire sont centraux dans la motivation des personnes à poursuivre leur implication au sein du programme, tous reconnaissent qu'elles ont plusieurs compétences liées au savoir-être à acquérir avant d'entrer sur le marché du travail régulier. À ce sujet, les personnes font surtout référence aux compétences sociales lorsqu'elles nomment ce qu'elles ont appris au sein du programme.

### Savoir-être et confiance en soi

Dans les dossiers des participant.e.s (formulaire du Programme d'aide et d'accompagnement social, les formulaires d'auto-évaluation et les échelles de compétences), le désir de travailler sur le savoir-être est central. L'échelle des compétences ci-bas montre l'ensemble des compétences liées au savoir-être qu'une personne doit acquérir avant de pouvoir utiliser son savoir-faire dans un contexte d'emploi. La professionnelle de recherche et d'évaluation n'a pas obtenu l'ensemble des dossiers des personnes participantes. Par ailleurs, l'analyse de ceux qu'elle a reçus montre clairement une évolution dans le temps de l'atteinte des compétences personnelles, relationnelles et professionnelles. Dans certains cas, des régressions sont perceptibles durant le parcours, mais l'approche rétrospective du programme favorise et consolide les apprentissages. La personne participante s'évalue et reçoit également l'avis d'un ou une intervenante. L'échelle de l'employabilité est utilisée pour situer la personne dans l'atteinte de ses compétences (schéma 2). Par la suite, des stratégies sont identifiées pour améliorer la situation.



## Schéma 2 : Échelle de compétences





Dans les objectifs les plus souvent mentionnés dans les dossiers, il y a la ponctualité et l'assiduité, la confiance en soi et la capacité à entrer en contact avec les autres.

« J'ai appris le métier, mais par-dessus tout, j'ai surtout une plus grande estime de moi. Je me fais confiance plus qu'avant. » (Personne participante)

« Maintenant, je suis capable de prendre des engagements et de travailler en équipe. » (Personne participante)

« Maintenant, je n'ai plus peur de l'autre. Je me sens positive. J'aime la vie. » (Personne participante)

### Développement d'intérêt

Le programme a aussi permis à plusieurs d'explorer leurs intérêts, de mieux se connaître et de respecter ses limites, et ceci, dans un environnement sécuritaire où elles se sentaient respectées et accompagnées.

« Avant, je n'osais pas sortir de chez nous. J'étais tellement angoissé et j'avais peur de tout. Maintenant, je me considère comme une personne assez sociable. J'aime venir ici et parler avec mes collègues. » (Personne participante)

« J'ai compris que si je veux travailler, je dois trouver un emploi qui me convient. Moi, j'aime être seul et ne pas avoir à entrer en contact avec les autres. L'emploi de conciergerie me convient. Je fais mes choses à mon rythme. Je parle un peu à mes collègues et aux clients, mais la majorité du temps, je suis seul. C'est parfait pour moi. Je pense que je serais bon comme concierge de nuit ailleurs. » (Personne participante)

La présence de personnes qui les accompagnent dans leurs apprentissages fait la différence pour les personnes rencontrées. Elles les aident à se fixer des objectifs, les encouragent et les soutiennent dans les périodes plus difficiles.

« La présence des intervenantes a fait toute la différence pour moi. Ça m'a donné une structure. Je savais qu'en venant à l'épicerie, je pourrais les voir. Ça m'a permis de reprendre le contrôle sur ma vie. Avant, je me foutais de tout. » (Personne participante)



## Sentiment de reconnaissance de l'expérience

L'Épicerie Halte-ternative et le café de mixité sociale offrent une expérience professionnelle à des personnes qui ne se retrouvent pas dans le marché de l'emploi régulier. Elles ont des compétences personnelles, relationnelles et professionnelles à acquérir avant de cadrer dans les exigences du marché du travail régulier. Plusieurs mentionnent que c'est à elles de démontrer qu'elles ont acquis le savoir-être. En ce qui concerne leur savoir-faire, être concierge au Centre l'Escale ou dans une autre organisation peut être similaire. Plusieurs nomment être fier de la formation qu'elles suivent et être à l'aise de la mettre en valeur auprès des employeurs.

*« J'ai déjà travaillé comme concierge avant. C'était difficile surtout parce que je n'arrivais pas à respecter l'heure d'arrivée. Maintenant que je suis concierge depuis plusieurs années ici, je pense que ce sera reconnu par les employeurs. »*

(Personne participante)

*« Dans le contexte de pénurie de main-d'œuvre, je pense que je pourrai me trouver un emploi comme commis-caissière lorsque les employeurs verront que j'ai de l'expérience. »*

(Personne participante)

Pour deux des six personnes rencontrées, le certificat papier est la reconnaissance qu'elles veulent avoir. Pour elles, ce sera le certificat d'un centre de formation qui sera reconnu, pas nécessairement le travail réalisé au plateau de travail.

*« Le papier est très important pour moi. C'est ça que je vais montrer aux employeurs. »* (Personne participante)

Par ailleurs, pour d'autres personnes, le fait de penser devoir trouver un travail régulier est une source d'angoisse. Elles ne se sentent pas prêtes. Elles craignent de ne pas être à la hauteur.

*« Je ne suis pas prêt pour aller sur le marché du travail. Ici, je n'ai pas de pression. Je vais à mon rythme. Je ne suis pas prêt. »*

(Personne participante)

## Intégration au marché du travail régulier

L'intégration au marché du travail régulier demeure un objectif difficilement atteignable pour plusieurs personnes participantes. Plusieurs d'entre elles auraient besoin d'un accompagnement plus long. Même lorsqu'elles terminent le programme et qu'elles ont





acquies une grande partie des compétences personnelles, relationnelles et professionnelles, leurs conditions de santé mentale font qu'elles sont fragiles face aux situations de stress de la vie quotidienne.

Parmi les personnes rencontrées, trois d'entre elles semblent se voir intégrer le marché de l'emploi régulier. Par ailleurs, leur parcours de vie professionnel démontre plusieurs irrégularités, ce qui amène à s'interroger sur la capacité pour des personnes autant marginalisées d'intégrer le marché du travail régulier sans accompagnement. L'intégration au marché du travail régulier peut représenter une tâche difficile à réaliser.

*« Je viens de terminer le programme. Je veux intégrer le marché du travail. Je sais que je suis capable, mais je sens que je suis trop fatiguée pour le moment. Je vais prendre quelques semaines pour moi et ensuite, je verrai. » (Personne participante)*

#### FAITS SAILLANTS

##### PLATEAU DE RÉINSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE ET DIPLOMATION

Les personnes qui travaillent sur le plateau de l'Épicerie Halte-ternative et au café de mixité sociale vivent une expérience positive de travail.

Pour plusieurs personnes participantes, le Centre l'Escale a changé leur vie. Elles sortent maintenant de la maison. Elles sont en interaction avec d'autres personnes. Elles sont fières d'elles.

Les personnes développent des compétences liées aux métiers de commis en épicerie. Elles se sentent à l'aise avec les tâches qui leur sont attribuées.

Les personnes développent des compétences liées au savoir-être dans un environnement où elles se sentent en sécurité : la ponctualité, le travail d'équipe, parler avec les client.e.s, respecter les règles, résoudre des conflits, etc.

Toutes les personnes rencontrées donnent beaucoup de valeur à leur expérience et elles ont l'impression que celle-ci sera reconnue, notamment la stabilité du lien d'emploi qu'elles ont acquise durant les dernières années grâce au programme PAAS Action.

Par ailleurs, ce ne sont pas toutes les personnes qui sont en mesure de se projeter dans un emploi régulier. Pour certaines, il reste encore plusieurs étapes à franchir pour leur donner la stabilité émotionnelle et la confiance nécessaire.



# Épicerie communautaire

## Objectifs des activités

Au-delà du plateau de travail pour des personnes éloignées du marché du travail, l'épicerie communautaire souhaite offrir l'accessibilité à une alimentation à moindre coût dans un secteur défavorisé de Jonquière, Kénogami, où la seule épicerie a brûlé en 2014.

En 2015, le revenu moyen après impôt des personnes de 15 ans et plus habitant le secteur de Kénogami est de 26 258 \$ (hommes 30 213 \$ et femmes 22 493 \$) comparativement à 34 032 \$ au Saguenay. Le taux de chômage était de 16 % pour les hommes durant cette même période. Le faible revenu, fondé sur la Mesure de faible revenu après impôt (MFR-Apl) en 2015, est particulièrement élevé à Kénogami (29 % contre 13 % au Saguenay). Les femmes sont surreprésentées avec un taux de 32 % comparativement aux hommes à 26 %.

Le ratio entre les ménages locataires et les ménages propriétaires est plus élevé que dans l'ensemble du territoire (1,6 à Kénogami pour 0,6 au Saguenay). Malgré les conditions de défavorisation de la population, le territoire n'a pas d'immeubles de loyers modiques. La proportion des personnes de 15 ans et plus qui vivent seules surpasse celle du Saguenay (28 % comparativement à 18 % au Saguenay). Ce taux est marqué chez les 65 ans et plus (33 % contre 23 % au Saguenay).

Le secteur se retrouve dans un désert alimentaire. Comme le secteur bat tous les records reliés aux indices de défavorisation, la population appauvrie vit souvent aussi des difficultés au niveau du transport (pas de voiture et peu d'argent pour l'achat de titres de transport en commun). Ces réalités ont amené beaucoup de gens du secteur à s'alimenter par l'achat dans les dépanneurs.

L'épicerie communautaire, installée dans la Maison de Quartier de Jonquière, où un magasin de vêtements usagés se trouve, souhaite être une source de saines alimentations à moindre coût pour les résidentes et les résidents du quartier. Les prix varient entre un tarif membre et un tarif solidaire. Les membres réguliers sont soumis à un processus pour confirmer s'ils sont bien sous le seuil de la pauvreté. Celui-ci permet de prendre en considération des situations particulières et temporaires comme une grève, une séparation, une maladie.

Pour les membres réguliers, le prix des biens sont fixés selon les prix de détail en arrondissant à la hausse aux cinq sous près. À titre d'exemple, si le prix payé au fournisseur revient à 0,32 \$ pour un produit, le prix vendu aux membres réguliers sera de 0,35 \$. Les autres clients sont considérés comme étant solidaires et ceux-ci payent un surplus de 25 % du prix de détail payé par l'épicerie.



L'opération de l'épicerie est complexe et nécessite des ressources autant techniques pour gérer l'épicerie qu'en intervention pour accompagner les personnes participantes du programme PAAS Action qui y travaillent.

## Résultats et effets attendus

Les résultats escomptés des activités, à court et moyen terme, sont les suivants :

- Accès à des biens de consommation de qualité à moindre coût et écoresponsables.
- Sentiment de fierté et de dignité.
- Développement de saines habitudes alimentaires.

## Présentation des résultats

### Accès à des biens de consommation de qualité à moindre coût et écoresponsables

Les denrées alimentaires vendues sont choisies de manière à répondre aux besoins de consommation des personnes. Dans l'épicerie, il y a les produits de base (lait, œufs, pâtes, fromages, farine, etc.). Des produits consommés par la clientèle sont aussi disponibles (biscuits, pizza, etc.), ainsi que des fruits et légumes. Ceux-ci sont plus abondants durant l'été et l'automne grâce à des maraichers locaux. Les produits de base de pharmacie sont aussi offerts. Tout ceci est complété par une offre de produits locaux. Ainsi, une personne peut trouver ce dont elle a besoin près de chez elle. L'idée est de proposer des produits variés en s'assurant de répondre aux besoins des personnes avec des aliments qu'elles connaissent et qu'elles souhaitent acheter.

Les prix sont planifiés de manière à être les plus accessibles possibles tout en assurant une rentabilité. Par ailleurs, avec l'inflation, suivre le prix des denrées a été particulièrement compliqué et ceci d'autant plus que les ressources humaines attirées à cette tâche ont changé à plusieurs reprises, conjuguées avec des difficultés d'implantation du système informatique.

Malgré la pertinence d'avoir une épicerie dans ce quartier considérant le contexte géographique et les données populationnelles décrites plus haut, le nombre de personnes qui fréquentent l'épicerie demeure faible. Certains facteurs doivent être pris en considération. L'épicerie a pris un certain temps avant d'ouvrir puisque des travaux préalables sur le bâtiment ont été nécessaires. De plus, la pandémie a empêché de faire un lancement dès son ouverture, ce qui a pu limiter l'attrait de l'endroit et la création de nouvelles habitudes.



Par ailleurs, pour les personnes qui l'utilisent, la présence de l'épicerie communautaire représente une offre alimentaire essentielle.

*« Je trouve de tout ici. J'aime surtout les produits préfabriqués. J'ai un petit revenu et je ne suis pas capable de cuisiner. Je n'ai pas de cuisine chez nous et ma santé ne me permet pas de le faire. Je viens à l'épicerie pour acheter des plats cuisinés. Des prix sont quand même abordables. Si l'épicerie n'était pas là, j'aurais de la difficulté à me nourrir. » (Personne participante)*

*« Les prix sont moins dispendieux qu'ailleurs. Ça m'aide beaucoup personnellement. » (Personne participante)*

### Sentiment de fierté et de dignité

Les personnes qui travaillent sur ce plateau sont fières de pouvoir offrir un accès à des aliments sains et abordables aux résidents et aux résidentes du quartier. Ce travail leur procure la satisfaction de rendre service aux autres et une motivation de plus pour poursuivre leurs efforts sur le plateau de travail.

*« J'aime ça travailler à un endroit qui rend service et de voir les personnes heureuses d'acheter des produits. » (Personne participante)*

*« C'est vraiment valorisant de travailler à nourrir le monde. » (Personne participante)*

*« J'aime rendre l'épicerie propre pour les clients. Je me sens fier quand les clients me disent qu'ils trouvent ça propre. » (Personne participante)*

Par ailleurs, le sentiment de fierté et de dignité des client.e.s de l'épicerie a peu été documenté puisque nous n'avons rencontré que quelques clients en de très courtes entrevues réduites à l'essentiel.

### Développement de saines habitudes alimentaires

Le personnel de l'épicerie tente continuellement de trouver un équilibre entre les produits les plus demandés, parfois moins adaptés à une alimentation saine, et les produits locaux et ceux de meilleure qualité. L'objectif est de répondre aux besoins de la population en lui offrant les produits qu'elle consomme tout en lui permettant de découvrir de nouveaux aliments. De plus, l'Épicerie Halte-ternative prône la valeur de la dignité. Par ce principe, la marchandise est achetée chez les mêmes fournisseurs que l'épicerie standard et aucun produit provenant des marchandises non vendues en épicerie ne se retrouve en tablette.



L'épicerie se trouve également dans un désert alimentaire. Sa présence représente une offre de proximité qui vise surtout un accès abordable à une diversité d'aliments à Kénogami. Les quelques client.e.s rencontré.e.s mentionnent qu'avant l'arrivée de l'épicerie, l'accès aux aliments leur était limité. N'ayant pas suffisamment d'argent pour justifier un déplacement à l'épicerie loin de leur maison, certaines personnes se résignaient à acheter un produit à la fois au dépanneur où l'offre est limitée et souvent de piètre qualité.

**« Je n'ai pas d'argent pour faire une grosse épicerie. Ça ne vaut pas la peine de payer le transport pour me rendre là-bas [à l'épicerie standard] pour acheter juste quelques produits. Avant, je me contentais du dépanneur pour me nourrir. C'était plus simple et je pouvais acheter un truc à la fois selon mon budget. »**  
(Personne participante)

L'offre de plats déjà cuisinés semble répondre aux besoins des personnes qui habitent seules et qui cuisinent peu. Ces personnes apprécient trouver des plats prêts à manger. À cet effet, les produits les plus vendus en épicerie sont les pâtés impériaux, les pizzas, les légumes congelés, les pâtés au saumon et les pâtés à la viande.

**« Avec mes problèmes de santé, je n'arrive plus à cuisiner et les restaurants sont trop dispendieux. Je m'achète un repas et je le mange sur deux jours. Je complète avec des croustilles ou d'autres choses pas chères. Avant, j'allais au dépanneur ou je ne mangeais pas. »** (Personne participante)

Les personnes qui participent au plateau de travail utilisent elles aussi l'épicerie. Elles mentionnent qu'elles mangent beaucoup mieux depuis qu'elles y travaillent. Elles nomment avoir accès à des produits frais à tous les jours et à prix abordables. Elles apprécient tout particulièrement la proximité et le fait d'acheter quelques produits quotidiennement avant de rentrer à la maison.

**« Quand je quitte le travail, je prends quelques trucs à manger. Je n'ai plus besoin de faire l'épicerie. J'achète des produits frais un peu au fur et à mesure. En plus, les prix sont corrects. »** (Personne participante)

Les personnes qui travaillent sur le plateau découvrent de nouveaux aliments et ont le goût de les essayer.

**« Quand je ne connais pas un nouveau produit à l'épicerie, je demande ce que c'est et parfois je l'essaye. »** (Personne participante)



L'épicerie communautaire est encore sous-utilisée par rapport aux prévisions du plan d'affaires réalisé en 2020 qui prévoyait d'atteindre un chiffre d'affaires de 27 917 \$ pour la première année d'opération pour ensuite atteindre 335 000 \$ l'an deux. Par ailleurs, le chiffre d'affaires est plutôt de 124 677 \$ à la fin de la deuxième année. Il manque 210 323 \$ de revenu pour atteindre l'autofinancement.

### Faits saillants Épicerie communautaire

L'épicerie communautaire répond à un besoin d'accès aux aliments considérant qu'elle se situe dans un désert alimentaire où la situation socioéconomique de plusieurs résidents et résidentes est précaire.

Pour les client.e.s de l'épicerie, cette offre améliore leur accès à une alimentation saine et abordable.

La présence d'une variété de produits rend l'épicerie plus attractive et expose les client.e.s à de nouveaux produits locaux ou de meilleure qualité pour la santé.

Les personnes qui travaillent à l'épicerie sont fières de contribuer à nourrir les résidents et les résidentes. Des client.e.s sont parfois reconnaissant.e.s ce qui accroît le sentiment de fierté et de dignité des participant.e.s au programme PAAS Action.

Les client.e.s rencontré.e.s, ainsi que les participant.e.s au plateau de travail, nomment avoir de meilleures habitudes alimentaires comparativement à avant où elles se nourrissaient moins et souvent avec les produits trouvés au dépanneur.

Le plan d'affaire de l'épicerie ne suit pas le volume de vente prévue et rend difficile la consolidation de ce service essentiel.



# CAFE COMMUNAUTAIRE

## Objectifs des activités

La mise en place d'un café communautaire adjacent à l'épicerie dans la Maison de Quartier vise à vitaliser le territoire, et ceci, tout en soutenant financièrement la mission du Centre l'Escale grâce à la vente des produits. Il se veut un espace de rassemblement culturel et éducatif favorisant la mixité sociale.

Le café a pris un certain temps avant d'ouvrir en juin 2021. Cette ouverture s'est faite en contexte de crise sanitaire où les personnes étaient réticentes à l'idée de se retrouver en public. Dans ce contexte, les activités culturelles et éducatives du café n'ont pas encore été déployées.

Des personnes fréquentent le café tous les jours et, parmi celles-ci, il y a quelques réguliers qui viennent plusieurs fois par semaine. L'objectif était d'avoir en moyenne 7 clients par jour ce qui semble passablement atteint (tout dépendant des jours). Toutefois, le projet visait à rejoindre davantage de personnes lors des activités d'éducation populaire qui n'ont pas encore eu lieu.

La caisse est partagée avec celle de l'épicerie. Rappelons que le système informatique des caisses a eu des défis d'implantation. Le CRSA n'a pas eu accès aux rapports des ventes.

## Résultats et effets attendus

Les résultats escomptés des activités, à court et moyen terme, sont les suivants :

- Pérennité financière du projet et développement de nouveaux plateaux de travail.
- Accès à des expériences culturelles et éducatives.
- Développement du lien social et sentiment de vitalité du secteur.



## Présentation des résultats

### Pérennité financière du projet et développement de nouveaux plateaux de travail

Le café a pris un certain moment avant d'ouvrir dû aux travaux d'aménagement et ensuite aux restrictions sanitaires. L'épicerie a ouvert et le café a suivi plusieurs mois plus tard. Le lancement, quant à lui, a eu lieu seulement un an plus tard. Ainsi, le café n'a pas pu compter sur un effet d'engouement provoqué par un événement festif autour de l'ouverture.

Des personnes fréquentent le café de manière régulière, mais la quantité de produits consommés demeure faible. En conformité avec les valeurs du projet et la mission du Centre l'Escale, les personnes n'ont pas à consommer pour utiliser le café. Les personnes rencontrées appréciaient tout particulièrement le fait de pouvoir boire simplement un café sans la pression de quitter rapidement après.

Le café est encore à ses débuts et toutes les activités sont à développer. À cet effet, la rentabilité du projet n'est pas encore atteinte et les profits ne permettent pas, pour le moment, de développer de nouveaux plateaux de travail.

### Accès à des expériences culturelles et éducatives

Le café devait offrir des activités culturelles et éducatives, dont des ateliers favorisant le développement de saines habitudes alimentaires. À l'automne 2022, lorsque la collecte de données s'est terminée, les activités culturelles et éducatives n'avaient pas encore débuté.

### Développement du lien social et sentiment de vitalité du secteur

Durant les deux jours où le CRSA était présent, peu de client.e.s ont fréquenté le café. Par ailleurs, les client.e.s avaient différents profils. Certains étaient présents pour socialiser, d'autres profitaient de l'espace pour travailler sur leurs ordinateurs. Pour les personnes rencontrées, le café représente un espace important pour elles. C'est le lieu où elles viennent socialiser sans se sentir jugées ou pressées de quitter les lieux.

*« Depuis que le café est ouvert, quelques fois semaine, je me lève et je m'habille pour venir au café. C'est mon moment de la semaine que j'attends. Je viens toujours les mêmes jours et à la même heure. Je m'achète un café et je parle avec les employés. Je m'achète parfois un plat cuisiné pour manger plus tard à la maison. » (Personne cliente)*

C'est le moment agréable de sa journée. C'est la raison pourquoi elle se lève le matin.





Les personnes rencontrées viennent au café pour socialiser. Elles se sentent bienvenues, malgré le fait qu'elles n'ont pas d'argent pour consommer beaucoup.

*« Quand je vais dans d'autres cafés, on voit qu'ils ont hâte que je quitte. Dès que j'ai fini mon café, je dois partir. Ici, je suis toujours bienvenu même si je suis pauvre. » (Personne cliente)*

Par ailleurs, l'atteinte de cet effet (le développement du lien social et le sentiment de vitalité du secteur) n'a pas pu se déployer comme souhaité puisque cette retombée était directement associée aux activités culturelles et éducatives qui n'ont pas encore eu lieu.

### Faits saillants Café communautaire

Le café a vécu des obstacles importants de démarrage accentués par la pandémie.

Le café communautaire joue une fonction de lieu de socialisation accessible et informelle en dépit des activités structurées qui n'ont pas eu lieu.

Bien qu'il n'y eût pas beaucoup de client.e.s lors du passage du CRSA dans la région, la diversité des profils socioéconomiques des client.e.s a été constatée (travailleur, personnes sans emploi).





## SYNTHESE DES FAITS SAILLANTS

Plateau de réinsertion socioprofessionnelle et diplomation	
Dimensions (effet)	Faits saillants
<b>Expérience positive de travail</b>	Toutes les personnes rencontrées en entrevue individuelle vivent une expérience positive de travail comparativement à ce qu'elles ont souvent vécu dans des emplois standards où la pression était difficile à soutenir pour elles.
<b>Développement de compétences</b>	Toutes les personnes rencontrées en entrevue individuelle développent des compétences de différentes natures : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des compétences techniques liées à leur fonction sont développées.</li> <li>• Les compétences personnelles et relationnelles sont au centre des objectifs identifiés par les participant.e.s au projet. Les personnes nomment surtout ces types de compétences lorsqu'elles ont été interrogées lors des entrevues individuelles. Parmi celles-ci, la confiance et l'estime de soi sont nommées par toutes les personnes participantes rencontrées.</li> </ul>
<b>Sentiment de reconnaissance de l'expérience</b>	Les compétences techniques sont reconnues, entre autres, par un diplôme.  Le fait qu'elles ont occupé le poste pendant une longue période sera un aspect apprécié par les employeurs selon trois personnes rencontrées.
<b>Intégration au marché du travail régulier</b>	Les personnes qui participent au programme PAAS Action sont très éloignées du marché du travail. Même lorsqu'elles ont acquis les compétences nécessaires, l'intégration à un emploi régulier peut représenter une source de stress pour la personne.



Épicerie communautaire	
Dimensions (effet)	Faits saillants
<p><b>Accès à des biens de consommation de qualité à moindre coût et écoresponsables</b></p>	<p>Même s'il y a une diversité de produits à l'épicerie, l'offre de produits de qualité est bien représentée sur les étagères. Ce sont les mêmes produits que sur les tablettes d'une épicerie standard.</p> <p>L'épicerie propose une offre diversifiée avec des produits locaux et des produits précuisinés adaptés à la réalité des personnes qui habitent seules.</p> <p>De manière générale, les produits sont moins chers qu'ailleurs pour les membres réguliers puisque le prix de vente correspond à celui payé aux fournisseurs.</p>
<p><b>Sentiment de fierté et de dignité</b></p>	<p>Les personnes qui participent au programme PAAS Action sont fières de travailler dans une épicerie et de contribuer à offrir des biens de consommation de qualité à moindre coût et écoresponsables.</p>
<p><b>Développement de saines habitudes alimentaires</b></p>	<p>Les personnes qui participent au programme PAAS Action disent avoir adopté de meilleures habitudes alimentaires. Elles achètent des produits frais de manière régulière et essaient de nouveaux aliments.</p> <p>Les quelques client.e.s rencontré.e.s affirment aussi avoir de meilleures habitudes alimentaires. Grâce à la proximité, ils peuvent acheter un seul produit et le manger tranquillement chez eux, ce qui est particulièrement apprécié pour les personnes à faible revenu. C'est une force du lieu, un moteur de mobilisation.</p>



<b>Café communautaire</b>	
<b>Dimensions (effet)</b>	<b>Faits saillants</b>
<b>Pérennité financière du projet et développement de nouveaux plateaux de travail</b>	<p>Le café est encore en adaptation autant au niveau des ressources humaines qui le coordonnent qu'au niveau du déploiement des activités.</p> <p>La rentabilité financière se basait sur l'achalandage autour des activités culturelles et éducatives qui n'ont pas eu lieu.</p>
<b>Accès à des expériences culturelles et éducatives</b>	Les activités n'ont pas encore eu lieu.
<b>Développement du lien social et sentiment de vitalité du secteur</b>	Pour les personnes en situation de précarité économique qui fréquentent le café, cet espace représente pour elles un lieu de socialisation où elles se sentent bien et respectées.
<b>Amélioration des conditions et de la qualité de vie des personnes</b>	
	<p>Le projet offre un potentiel d'améliorer les conditions et la qualité de vie de personnes éloignées du marché de l'emploi dû à leur condition de santé mentale en leur offrant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une expérience positive de travail.</li> <li>• Le développement de leurs compétences et tout particulièrement leur confiance et leur estime d'eux.</li> <li>• L'accès à des biens de consommation de qualité et abordables.</li> <li>• Un sentiment de fierté quant à leur emploi et au rôle qu'ils ont dans l'accès à des biens de consommation.</li> </ul>



## RECOMMANDATIONS

- Avoir une épicerie dans le secteur de Kénogami est essentiel pour assurer l'accès aux aliments pour des personnes vivant en situation de pauvreté. Ces personnes ont plus difficilement accès au transport et elles n'ont pas les moyens d'acheter en grande quantité lors d'un déplacement à l'épicerie.
- Faire de la promotion en distribuant des encarts dans différents lieux stratégiques (centre-ville, entrée de la Maison de Quartier, etc.).
- Trouver des mécanismes de promotion pour remplacer l'engouement potentiel d'une ouverture officielle. La pandémie a limité le déploiement du projet au départ. L'épicerie a pris du retard dans son ouverture, le café également. L'ouverture médiatique s'est faite tout récemment plusieurs mois après l'ouverture officielle et celle-ci n'a pas pu se faire avec une grande foule. Par exemple, il pourrait être envisagé d'inviter des organismes à faire des événements au café.
- Déployer les activités culturelles et éducatives aura pour effet de contribuer à la vitalité du territoire, ainsi qu'à la culture et au développement de connaissances, par ailleurs, ceci aura également pour effet de promouvoir le café et l'épicerie.
- Intégrer les objectifs visés de développement et de consolidation des connaissances de manière informelle. L'intervention informelle est particulièrement importante dans ce type de projet.
- Revoir les modalités de financement parce que les projets de ce type ont besoin de financement sur plusieurs années pour se consolider. L'ampleur du projet et les restrictions sanitaires ont occasionné des retards dans le déploiement de celui-ci. Pour maximiser les résultats, le projet a besoin de temps et de stabilité.
- Revoir les conditions favorisant la rétention du personnel, que ce soit financier ou relationnel afin de soutenir la rétention de personnel qualifié, un aspect essentiel à la réalisation du projet.
- Penser le projet sur un temps long. Tout est encore possible en termes d'impact. En assurant la stabilité du projet, il sera plus facile de recruter du personnel et des membres à long terme.



Les objectifs et les mécanismes de mise en œuvre correspondent à un besoin criant dans la région. Les documents de présentation du projet et le plan d'affaires le démontrent très bien. Par ailleurs, ce type de projet, de grande envergure, nécessite du temps, ainsi que l'embauche et la rétention de personnel qualifié et des fonds solidaires (prêts à long terme et prêt avec peu d'intérêt). Avec la pandémie et l'inflation importante, le projet a eu de la difficulté à se mettre en place de manière optimale et à assurer sa stabilité.

L'accent a été mis sur le programme de réinsertion socioprofessionnelle puisque celui-ci cadre directement avec la mission. À ce sujet, cet axe a été bien documenté, ce qui a permis d'en faire l'évaluation. Quant aux autres axes, l'évaluation est limitée au processus d'implantation.

De plus, la difficulté à garder le personnel en poste a fragilisé la capacité à documenter les retombées du projet et à promouvoir celui-ci pour accroître la fréquentation de l'épicerie et du café. Les possibilités d'impact pour le territoire sont énormes et il aurait été intéressant de réaliser l'évaluation lorsque le plein potentiel d'utilisation de l'épicerie et du café sera atteint.



## CONCLUSION

Pour conclure, le programme PAAS Action est une réussite pour les personnes qui y participent. Celui-ci permet aux personnes de vivre une expérience positive de travail et de développer plusieurs aptitudes et compétences nécessaires pour intégrer le marché de l'emploi. Parmi celles-ci, la confiance et l'estime de soi sont souvent mentionnées. Les personnes considèrent que leur expérience de travail sera reconnue et qu'elle facilitera une possible intégration au marché du travail régulier. Par ailleurs, plusieurs participant.e.s vivent différents enjeux liés à leur santé mentale. Pour certain.e.s, l'intégration au marché du travail régulier demeure incertaine, mais ceux-ci mentionnent tout de même que les compétences acquises leur ont apporté une meilleure hygiène de vie de manière générale.

L'épicerie communautaire offre un accès à des biens de consommation de qualité à moindre coût et écoresponsables dans un désert alimentaire. Celle-ci pourrait desservir un plus grand nombre de personnes considérant le profil et les besoins du quartier. Il importe de faire connaître l'offre et d'attirer les client.e.s pour assurer sa rentabilité. L'offre diversifiée de produits permet aux personnes de connaître de nouveaux produits.

Le café a un potentiel de favoriser la mixité sociale et de diminuer les préjugés en permettant un rapprochement entre les personnes de différents horizons. Pour le moment, une diversité de client.e.s utilise le café. Les activités culturelles et éducatives permettront de mettre en relation ces personnes, mais il faut laisser le temps informel faire son œuvre et jouer sa fonction. Dans tous les cas, pour les client.e.s rencontré.e.s, le café est déjà un espace de socialisation libre d'accès et le caractère "non organisé" semble apprécié. Le café de mixité social, qui représente un lieu où la mission est de rejoindre les personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale et/ou de détresse psychologique et de favoriser une reprise de pouvoir personnel afin qu'elles maintiennent un rôle actif dans leur communauté, peut se déployer pleinement surtout lorsque les activités auront débuté. À cet effet, ce projet contribue à la lutte à la pauvreté par l'accès à de la nourriture saine et abordable, ainsi qu'en créant des espaces de socialisation et d'organisation de l'horaire quotidien pour des personnes grandement isolées socialement.