



Rapport d'évaluation



Sécurité alimentaire, éducation populaire et employabilité,
un projet de lutte à la pauvreté

Juillet 2023



MultiCaf

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

Julie Cossette

Pour en savoir plus sur MultiCaf ou pour avoir accès aux outils de collecte :
<https://multicaf.org/>

Pour citer ce document :

St-Louis, Marie-Pier. 2023. *Rapport d'évaluation du projet de Sécurité alimentaire, éducation populaire et employabilité, un projet de lutte à la pauvreté*. Déposé à MultiCaf 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), 48 pages.



MultiCaf, promoteur du projet « Sécurité alimentaire, éducation populaire et employabilité, un projet de lutte à la pauvreté », 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).



Centre de recherche sociale appliquée
1060, rue St-François-Xavier,
Trois-Rivières QC G9A 1R8
819 840-0458 / crsa@lecrsa.ca
[/www.lecrsa.ca](http://www.lecrsa.ca)

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.



Table des matières

Introduction	3
L'Alliance pour la solidarité 2017-2023.....	3
Objectifs de l'évaluation des projets.....	3
Critères de sélection des projets évalués.....	3
Mise en contexte du projet.....	4
MultiCaf.....	4
Sécurité alimentaire, éducation populaire et employabilité, un projet de lutte à la pauvreté.....	4
Partenaires du projet.....	6
Approche d'évaluation et aspects méthodologiques.....	9
La pratique d'évaluation participative du CRSA.....	9
Type d'accompagnement et processus méthodologique.....	10
Le cadre logique	14
Mise en contexte.....	14
Utilités.....	14
Public cible.....	17
Défis qui ont influencé la collecte.....	19
Résultats.....	20
Sécurité alimentaire.....	20
Objectifs et activités réalisées.....	20



Présentation des résultats.....	22
Les personnes en situation de vulnérabilité ont accès à des fruits et légumes frais abordables à proximité de chez eux.	22
Les personnes en situation de pauvreté développent leurs connaissances sur le système alimentaire durable.....	23
Les personnes en situation de pauvreté s'alimentent mieux.	25
Les personnes sont référées vers les ressources.	26
Insertion socioprofessionnelle	30
Objectif et activités réalisées.....	30
Présentation des résultats.....	30
Les personnes intègrent une routine professionnelle.....	30
Les personnes développent leurs connaissances et leurs compétences.	32
Les personnes intègrent le marché de l'emploi ou retournent aux études.	33
Retombées transversales du projet.....	36
Les membres améliorent leur qualité de vie	36
La communauté s'entraide	37
Les minorités sont intégrées socialement.....	38
MultiCaf est un organisme acteur de changement.....	39
Synthèse des faits saillants	42
Recommandations	45
Bilan de la démarche d'accompagnement en évaluation	46
Conclusion	47



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

MultiCaf

MultiCaf est un organisme de lutte à la pauvreté qui inscrit son action dans l'amélioration des conditions de vie et l'atteinte de la sécurité alimentaire de toutes les personnes à faible revenu de son territoire. Pour accomplir cette mission, de concert avec les organismes du quartier et de Montréal, MultiCaf s'engage à :

- Offrir divers services et activités répondant aux besoins alimentaires de sa région;
- Offrir des services d'information et de référence aux usagers et membres de l'organisme;
- Identifier les causes et les problèmes reliés à la pauvreté afin de développer des stratégies pour mieux intégrer les personnes à faible revenu dans leur milieu;
- Sensibiliser la communauté aux problèmes reliés à la pauvreté et à la sécurité alimentaire.

Les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale sont invitées à s'engager dans l'élaboration et la réalisation d'un système alimentaire durable que ce soit comme personne intégrée dans un plateau de travail du Programme d'aide et d'accompagnement social de Services Québec (PAAS Action)¹, comme travaux compensatoires (sanctionnés par la cour) ou comme bénévole. Tous contribuent à offrir des aliments sains et abordables aux personnes usagères de MultiCaf. Les interactions autour du système alimentaire durable sont des occasions pour intervenir et accompagner les usagères et les bénévoles dans l'insertion sociale et professionnelle.

Public cible de MultiCaf

- MultiCaf intervient auprès des personnes à faible revenu selon la Mesure du panier de consommation (MPC).
- Les personnes qui utilisent les services de MultiCaf vivent des conditions de vie difficiles pouvant être accompagnées par de la désaffiliation sociale.

¹ Pour en savoir plus sur le PAAS Action : [Guide_PAAS_Action.pdf \(gouv.qc.ca\)](#)



SÉCURITÉ ALIMENTAIRE, ÉDUCATION POPULAIRE ET EMPLOYABILITÉ, UN PROJET DE LUTTE À LA PAUVRETÉ

Le quartier Côte-des-Neiges est marqué par un taux de pauvreté alarmant – Cette affirmation repose sur la présence importante de conditions de vulnérabilité et de situations complexes vécues par un grand nombre de résident.e.s.

Lieu d'accueil pour de nombreuses nouvelles et nouveaux arrivants, on y trouve des gens de plus de 130 nationalités différentes. Le processus migratoire peut amener des situations de pauvreté transitoires ou qui, malheureusement, s'éternisent et peuvent devenir chroniques.

Le faible revenu peut aussi avoir un impact considérable sur l'ensemble de la famille. Certaines zones du quartier sont aux prises avec des situations à risque liées à l'habitation (logements insalubres, instabilité résidentielle, surpeuplement), à des problématiques de santé mentale ou de dépendance, à des situations d'isolement, etc. En 2018, Côte-des-Neiges était le quartier de Montréal qui comptait le plus de travailleuses et travailleurs pauvres, tel que documenté dans une étude commandée par Centraide : un phénomène qui touche plus de 5 000 personnes dans le quartier².

Les données collectées par les partenaires du quartier lors de la réalisation d'un portrait de territoire en 2017 vont dans le même sens et révèlent que :

- Un grand nombre de personnes sont en situation de pauvreté dans le quartier;
- Un grand nombre de personnes immigrantes et nouvellement³ arrivées ont de la difficulté à intégrer le marché du travail;
- Les horaires des services communautaires ne fonctionnent pas pour les personnes qui sont sur le marché du travail.⁴

² Cette information provient d'une analyse territoriale 2018-19, réalisée par Centraide <https://www.centraide-mtl.org/wp-content/uploads/2021/01/Portrait-Montreal-Cote-de-Neiges-2018-2019.pdf>

³ Les personnes immigrantes rencontrées n'ont pas précisé quand elles ont immigré. Le terme nouvellement arrivé sera tout de même employé pour désigner que la personne est née dans un autre pays et qu'elle fait référence, dans ses propos, à son processus d'intégration en cours.

⁴ Le *Portrait Côte-des-Neige*, réalisé en 2017 par la Corporation de développement communautaire Côte-des-Neige, présente plusieurs résultats et comprend 10 grands constats.



Le projet s'inscrit et se décline en trois axes :

1. Élargir les heures d'ouverture de MultiCaf afin d'ajouter une nouvelle population ciblée, de créer une plateforme alimentaire communautaire tant pour les organismes que pour les citoyennes et les citoyens et réaliser une plateforme web dédiée au carrefour alimentaire intégré afin de diffuser les initiatives citoyennes.
2. Dans un deuxième temps, le projet vise à la redistribution de fruits et légumes frais en circuits courts. Les secteurs considérés comme des déserts alimentaires (le triangle) seront privilégiés par ce projet.
3. Finalement, le projet propose, et ce, de façon transversale, de multiplier les opportunités d'apprentissage pour des personnes vivant en situation de pauvreté et de vulnérabilité en faisant de la réussite éducative et de la préemployabilité des assises au parcours alimentaire intégré nouvellement créé.

Ce graphique présente les grands objectifs du projet qui se déploient autour de la participation à la réalisation d'un système alimentaire durable.





Partenaires du projet

MultiCaf travaille en partenariat avec les actrices et les acteurs concernés par la pauvreté sur le territoire. Elle entretient des liens plus ou moins étroits avec eux. Le projet déposé dans le cadre de l'Entente Ville-MESS a sollicité et impliqué les partenaires suivants.

- Table de concertation / Table de quartier
- Corporation de développement communautaire Côte-des-Neiges
- Centraide
- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS)
- Baobab Familial
- Office municipal d'habitation de Montréal
- Association Cigogne
- Centre de ressources éducatives et pédagogiques (CREP)
- Arrondissement Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce
- Mount Royal United Church
- Devmont, Sam Scalia
- Femmes du monde à Côte-des-Neiges
- Club Ami
- Moisson Montréal
- PROMIS
- YMCA
- Table de Concertation Jeunesse de Côte-des-Neiges

Les rôles ont varié selon la nature du partenaire. Certains ont contribué au recrutement de participant.e.s et de bénévoles, tandis que d'autres ont offert un soutien financier, des locaux, de l'expertise, etc. Le tableau qui suit présente la contribution de chacun.



Tableau 1 : Organismes partenaires

Organisme partenaire	Rôles pressentis dans le projet
Table de concertation / Table de quartier	<ul style="list-style-type: none"> Promotion et sensibilisation
Corporation de développement communautaire Côte-des-Neiges	<ul style="list-style-type: none"> Recrutement de participants et/ou de bénévoles
Centraide	<ul style="list-style-type: none"> Appui financier (90 000 \$) Expertise-conseil
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS)	<ul style="list-style-type: none"> Participation au comité aviseur / Concertation Expertise-conseil
Baobab Familial	<ul style="list-style-type: none"> Recrutement de participants et/ou de bénévoles
Office municipal d'habitation de Montréal	<ul style="list-style-type: none"> Prêt de local Recrutement de participants et/ou de bénévoles Soutien technique
Association Cigogne	<ul style="list-style-type: none"> Recrutement de participants et/ou de bénévoles Participation au comité aviseur / Concertation
Centre de ressources éducatives et pédagogiques (CREP)	<ul style="list-style-type: none"> Ressources humaines Formation
Arrondissement Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce	<ul style="list-style-type: none"> Prêt de local
Mount Royal United Church	<ul style="list-style-type: none"> Appui financier (75 000 \$)
Devmont, Sam Scalia	<ul style="list-style-type: none"> Appui financier (30 000 \$) Prêt d'équipement Don de fournitures
Femmes du monde à Côte-des-Neiges	<ul style="list-style-type: none"> Recrutement de participants et/ou de bénévoles
Club Ami	<ul style="list-style-type: none"> Recrutement de participants et/ou de bénévoles
Moisson Montréal	<ul style="list-style-type: none"> Don de nourriture Expertise-conseil
PROMIS	<ul style="list-style-type: none"> Participation au comité aviseur / Concertation Prêt de local Recrutement de participants et/ou de bénévoles
YMCA	<ul style="list-style-type: none"> Recrutement de participants et/ou de bénévoles Références
Table de Concertation Jeunesse de Côte-des-Neiges	<ul style="list-style-type: none"> Recherche / Évaluation Recrutement de participants et/ou de bénévoles



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 souhaite poser un regard social sur l'action, 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 à MultiCaf a commencé en février 2022 et s'est terminé en août 2023. Au total, il y a eu 2 rencontres avec le directeur de MultiCaf et 5 rencontres avec l'adjointe administrative pour bien comprendre le projet, produire le cadre logique et le cadre d'évaluation. Les rencontres ont eu lieu principalement par visioconférence avec les plateformes Zoom et TEAMS.

Le processus méthodologique s'est décliné en six étapes :

1. Élaboration du cadre logique (réalisé en collaboration avec le directeur et l'adjointe administrative de MultiCaf);
2. Élaboration du cadre d'évaluation (réalisé en collaboration avec le directeur et l'adjointe administrative de MultiCaf);
3. Élaboration des outils de collecte de données (réalisés par la CRSA);
4. Réalisation des activités de collecte (réalisées par la CRSA);
5. Analyse transversale des données et interprétation des résultats (réalisées par la CRSA);
6. Mise en forme des résultats et rédaction du rapport.

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

Étape de l'évaluation	Parties prenantes impliquées	Outils produits ou utilisés
<p>Élaboration du cadre logique</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 de MultiCaf, 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"> • Le CRSA • Directeur et adjointe administrative de MultiCaf 	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre logique
<p>Élaboration du cadre d'évaluation</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"> • Le CRSA • Directeur et adjointe administrative de MultiCaf 	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre d'évaluation
<p>Élaboration et utilisation des outils de collecte de données</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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le CRSA 	<ul style="list-style-type: none"> • Tableau de bord avec l'ensemble des indicateurs • Grille pour le groupe de discussion usager.ère.s • Base de données Hestia Solution • Rapport d'activités • Entretien avec l'adjointe administrative



Étape de l'évaluation	Parties prenantes impliquées	Outils produits ou utilisés
<p>Réalisation des activités de collecte</p> <p>Considérant que le projet était terminé lors du début de l'évaluation et que la majorité des personnes (partenaires et agente de relation communautaire) n'était plus en poste, la documentation déjà produite par le projet a grandement servi à l'évaluation.</p> <p>Un entretien avec l'agente de relation communautaire (maintenant embauchée sur un autre projet) et des entretiens avec des partenaires dans deux comités locaux qui ont été plus intensivement actifs dans le projet sont venus compléter les données.</p> <p>Plusieurs avenues ont été envisagées pour rencontrer des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale, mais aucune n'a porté fruit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le CRSA 	
<p>Analyse transversale des données et interprétation des résultats</p> <p>L'analyse de la documentation s'est faite en 2022 et celle des entrevues à l'hiver 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le CRSA en collaboration avec MultiCaf 	<ul style="list-style-type: none"> • Synthèse des résultats
<p>Mise en forme des résultats et rédaction du rapport</p> <p>La mise en forme des résultats et la rédaction du rapport se sont faites en septembre 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le CRSA 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport



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; 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. Le cadre logique n'a donc pas contribué aux processus de planification du projet puisque l'accompagnement offert à MultiCaf s'est fait lorsque le projet était terminé.

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.

Schéma 1 : Cadre logique

NOTRE THÉORIE DU CHANGEMENT PROJET : MultiCaf

Pour quelles raisons on le fait?

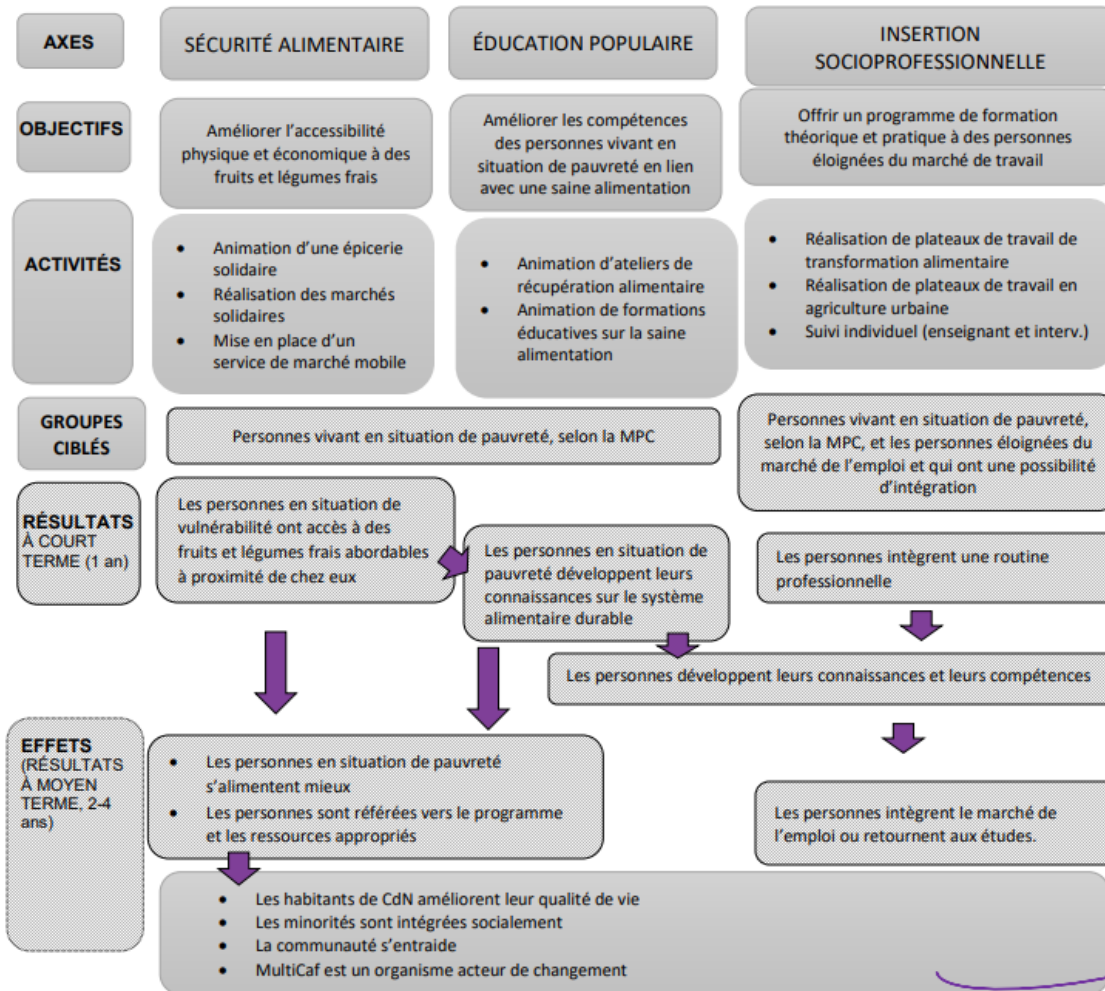
CONTEXTE (sur quel problème voulons-nous agir?)

Taux de pauvreté alarmant;
Présence importante de nouveaux arrivant.e.s;
Présence importante de situations à risque liées à l'habitation, à la santé mentale, aux dépendances, aux situations d'isolement;
Nb élevé de jeunes enfants (16 100 enfants de 14 ans et moins).

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

Pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, il est pertinent d'agir sur l'accès à des aliments sains et abordables et sur la capacité des personnes en situation de vulnérabilité à intégrer un parcours alimentaire (connaissances alimentaires, accès à des aliments sains et abordables et capacité à se nourrir adéquatement). La réussite éducative et la préemployabilité sont des axes transversaux au parcours alimentaire intégré pour des personnes vivant en situation de vulnérabilité.

BUT DE NOTRE PROJET : Quelle est notre finalité souhaitée – Développer le pouvoir d'agir des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale par le biais d'un système alimentaire durable



Pour quelles raisons on le fait?

IMPACTS (À LONG TERME, 5 ans et +)

Participation active des actrices et des acteurs concernés incluant les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale

Mise en place de stratégies locales en respect des besoins et du potentiel des milieux

Amélioration des conditions de vie des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale

Qu'est-ce qu'on fait?

Qu'est-ce que ça donne?





Collecte de données

Le tableau suivant présente les outils de collecte qui ont été utilisés.

Tableau 2 : Outils de collecte de données

Outil	Indicateurs	Stratégie de collecte et personnes rejointes
Tableau de bord : Présence d'un tableau pour comptabiliser les observations issues des bilans et les discussions réalisées entre la professionnelle de recherche et l'adjointe administrative	<ul style="list-style-type: none"> ○ Heures d'ouverture d'une épicerie communautaire ○ Fréquence de l'épicerie solidaire ○ Fréquence des marchés mobiles par lieu ○ Nombre d'usager.ère.s par âge, genre, statut, problématiques ○ Abordabilité des aliments ○ Nombre d'ateliers et de formations éducatives ○ Nombre de personnes qui s'impliquent sur les plateaux de travail 	<p>Différentes sources d'information ont permis de documenter les indicateurs.</p> <p>Différents documents ont été consultés. Les plus pertinents, pour documenter les indicateurs, ont été :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bilan, résultats, projets et pérennisation • Approches d'intervention • Bilan du projet • Portrait Côte-des-Neiges 2017 • Description du projet
Littérature grise		
Entrevues ciblées avec l'adjointe administrative		
Base de données Hestia Solution		



Entretien de groupe	<ul style="list-style-type: none"> ○ Appréciation de l'accessibilité des aliments par les usager.ère.s ○ Appréciation de l'accompagnement et du référencement fait chez MultiCaf ○ Niveau de connaissances sur l'agriculture ○ Niveau de connaissances sur la saine alimentation ○ Compétences acquises : assiduité, ponctualité, respect des consignes, dynamique de groupe, gestion des conflits, etc. ○ Sentiment et appréhension face à l'intégration au marché de l'emploi 	<p>Deux entretiens de groupe ont été réalisés par le CRSA avec la présence d'une intervenante dans la salle. Elle était à l'écart et travaillait sur ses dossiers. Elle était présente pour gérer des situations de crise qui auraient pu arriver. 12 personnes ont participé dont une femme. La grande majorité (10 sur 12) avait vécu des processus migratoires.</p>
Courts entretiens avec des employé.e.s lors de deux visites	<ul style="list-style-type: none"> ○ Compétences acquises : assiduité, ponctualité, respect des consignes, dynamique de groupe, gestion des conflits, etc. ○ Sentiment et appréhension face à l'intégration au marché de l'emploi 	<p>Les entretiens ont eu lieu de manière informelle lors des visites du CRSA. 4 personnes ont été rencontrées dans leur fonction et des questions ciblées leur ont été posées.</p>
Questionnaires auprès des partenaires	<ul style="list-style-type: none"> ○ Niveau de connaissance de MultiCaf ○ Niveau de collaboration avec MultiCaf 	<p>Tous les membres de la Corporation de développement communautaire Côte-des-Neiges ont reçu le questionnaire (45 membres). 23 ont répondu.</p>
Bilan	<ul style="list-style-type: none"> ○ Appréciation de la démarche d'évaluation 	<p>Une rencontre a eu lieu entre la direction de MultiCaf et le CRSA.</p>



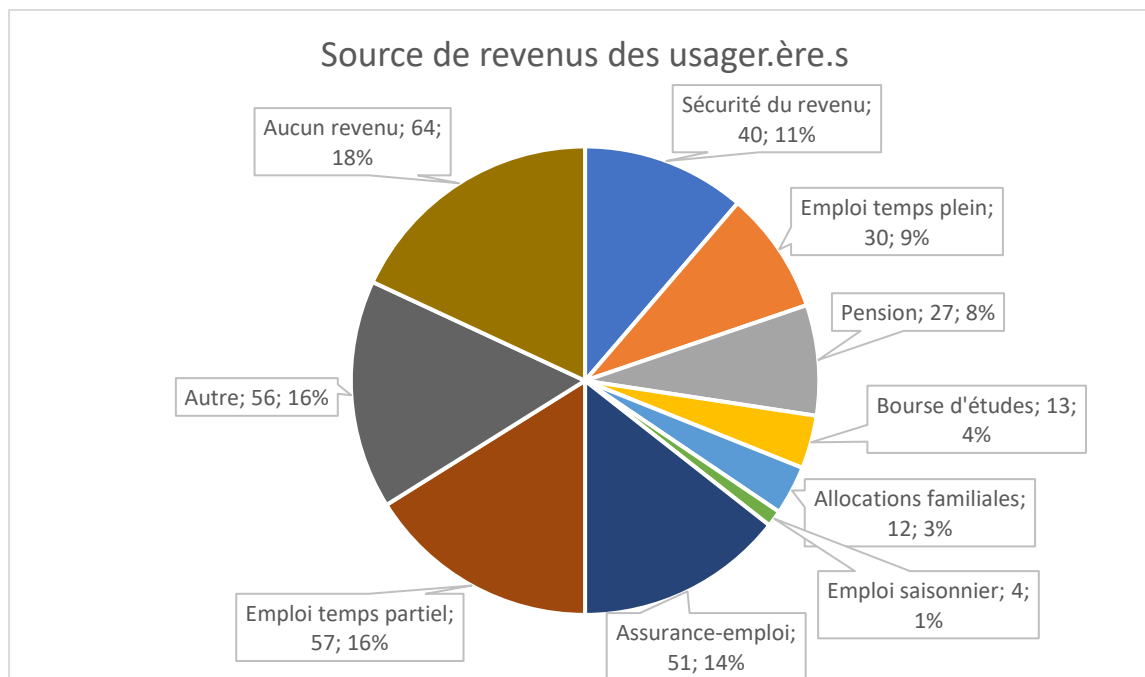
Public cible

Membres

Le processus d'évaluation a porté sur les retombées pour l'ensemble des usager.ère.s de MultiCaf durant l'année 2022. Durant cette période, 786 personnes étaient inscrites comme membre à un moment ou un autre de l'année. Selon les données complétées dans la base de données Hestia Solution : 65 % des personnes sont des femmes (495 usagères contre 266 usagers), la très grande majorité des personnes résident dans Côte-des-Neiges (591 sur 607) et habitent dans un appartement (526 sur 547).

Les revenus des personnes ne sont pas spécifiés dans la base de données Hestia. Toutefois, les sources de revenus le sont. Notons aussi que les personnes doivent démontrer aux intervenant.e.s qu'elles vivent sous le seuil de faible revenu d'après la Mesure du panier de consommation pour avoir accès aux services. Le graphique suivant démontre les sources de revenus documentées dans la base de données.

Graphique 1 : Source de revenus



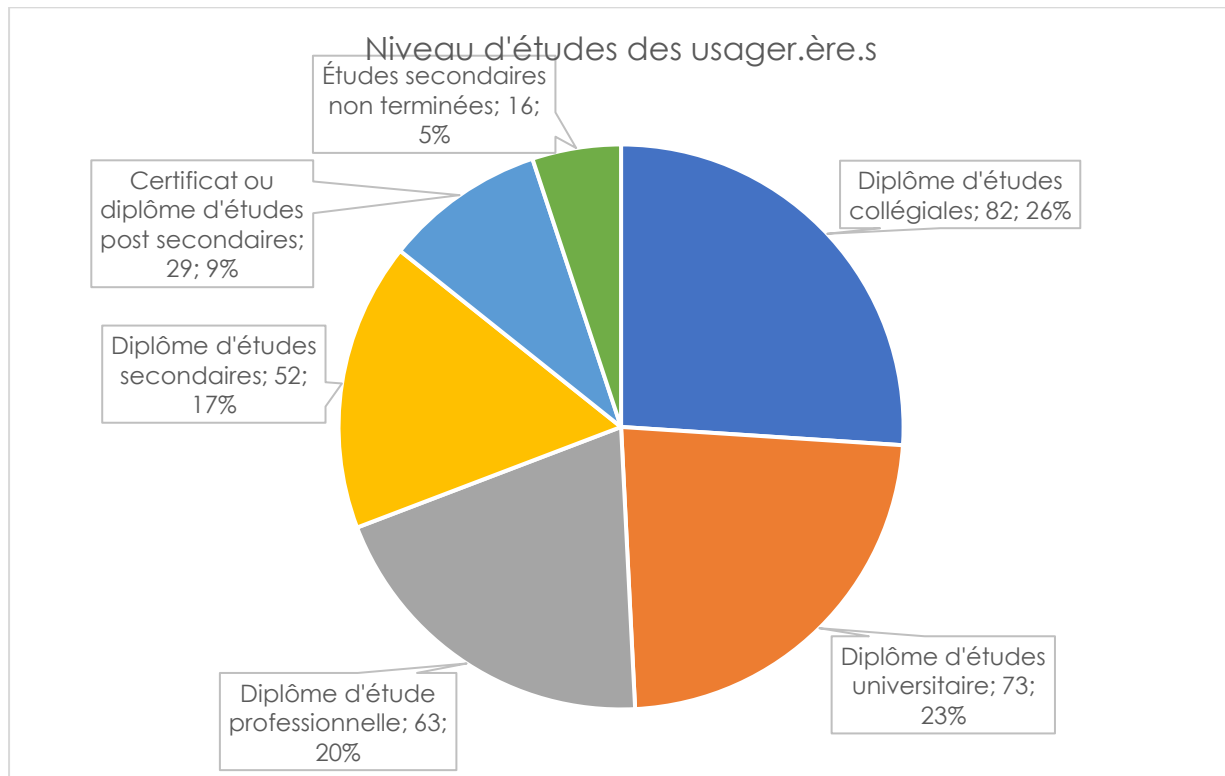
Ce champ est complété pour 354 personnes dans Hestia Solution.

Plusieurs usager.ère.s sont des personnes qui ont immigré au Québec récemment. Parmi celles et ceux qui ont rempli ce champ, 76 étaient résidents permanents, 21 étaient réfugiés, 16 avaient des permis étudiants, 12 étaient des demandeurs d'asile et 10 étaient des résidents temporaires. Les langues parlées sont multiples, ainsi que les pays d'origine.



Les données collectées dans Hestia démontrent que plusieurs ont des diplômes, ce qui corrobore le constat énoncé précédemment à savoir qu'un grand nombre de personnes immigrantes et nouvellement arrivées ont de la difficulté à intégrer le marché du travail, leur diplomation n'étant pas reconnue ou étant victimes de préjugés.

Graphique 2 : Niveau d'études



Ce champ est complété pour 320 personnes dans Hestia.

Personnes participantes aux groupes de discussion

Pour approfondir les retombées des interventions menées par MultiCaf, deux groupes de discussion ont eu lieu regroupant 6 personnes chaque (12 personnes au total). 11 personnes sur 12 avaient vécu par le passé une situation migratoire. La grande majorité de ces personnes provenaient d'Haïti ou de l'Afrique subsaharienne. Une personne provenait de l'Amérique hispanique et une autre d'une province anglophone du Canada.



Certaines personnes étaient nouvellement arrivées, plus de 70 % d'entre elles. Par ailleurs, les 11 personnes migrantes semblaient, d'après leurs propos, avoir vécu des parcours migratoires difficiles comportant des défis d'intégration liés à la vie sociale et au marché du travail. Plusieurs mentionnent avoir quitté leur pays natal pour des raisons de sécurité, être arrivées au Canada sans aucun bien, ne pas avoir de travail, ne pas avoir de logement et avoir de la difficulté à nourrir leurs enfants.

Trois personnes rencontrées ne parlaient pas français et une était allophone.

Les 12 personnes rencontrées fréquentent MultiCaf de manière régulière. Seulement une d'entre elles participe au PAAS Action, mais toutes les autres sont bénévoles occasionnellement à MultiCaf. Les 12 personnes rencontrées utilisent l'épicerie, ainsi que la cafétéria communautaire et fréquentent les locaux de MultiCaf régulièrement.

Défis qui ont influencé la collecte

La pandémie a eu un impact sur le projet. Il y a eu une réorganisation des activités vers des ateliers en ligne pendant la période de confinement. Les activités en personne ont repris rapidement, mais la détresse chez plusieurs membres lors de la réouverture et le poids des mesures sanitaires a restreint le plein déploiement de nouveaux projets.

MultiCaf utilise une base de données (Hestia Solution) pour conserver les informations sur ses membres et comptabiliser la participation aux activités et l'utilisation des services. Ce système est relativement nouveau. Le potentiel est grand, mais plusieurs informations demeurent manquantes.

MultiCaf est un organisme très populaire. Les gens circulent abondamment, il y a toujours de l'action. Malgré les efforts de documenter l'ensemble des activités dans Hestia Solution, il peut être difficile d'identifier clairement l'utilisation des services pour chacun des membres lors de leur visite, surtout dans un contexte d'intervention souvent informelle.

L'approche d'intervention de proximité, privilégiée par l'organisme, est une force qui permet de rejoindre les personnes les plus vulnérables. Toutefois, cette approche rend difficile la collecte de données puisque plusieurs activités se font de manière informelle. Les personnes rencontrées ont surtout fait référence à des interventions dans les corridors, dans la salle à manger, dans la cuisine impliquant parfois des intervenant.e.s et d'autres fois d'autres usager.ère.s et bénévoles.



RESULTATS

Sécurité alimentaire

Objectifs et activités réalisées

Les objectifs de ce volet sont d'améliorer l'accessibilité physique et économique à des fruits et légumes frais pour les personnes vivant en situation de pauvreté selon la Mesure du panier de consommation et d'améliorer les compétences des personnes vivant en situation de pauvreté en lien avec une saine alimentation.

Pour ce faire, le projet déposé dans le cadre du Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS) comprend trois activités :

- Animation d'une épicerie solidaire;
- Réalisation des marchés solidaires;
- Mise en place d'un service de marché mobile.

Il comprend également :

- Le volet d'éducation populaire avec des ateliers de récupération alimentaire et de formation sur la saine alimentation.

L'épicerie solidaire

L'épicerie solidaire existe depuis 2020 et offre, aux membres de MultiCaf qui habitent Côte-des-Neiges, la possibilité d'acheter 25 aliments pour 7 \$. Elle a été créée en période de déconfinement postCOVID. Auparavant, c'était un service de distribution de boîtes d'aide alimentaire. Le projet déposé dans le cadre du financement Ville-MESS vise à consolider son existence et à offrir plus d'heures d'ouverture. Elle est maintenant ouverte du lundi au jeudi de 9 h 00 à 15 h 45 et le vendredi de 9 h 00 à 15 h 15.

L'épicerie solidaire se fonde sur 6 piliers :

1. La vente des produits à 10 % de leur valeur au maximum.
2. Le libre-choix des denrées par les personnes accueillies.
3. L'accueil et l'accompagnement des personnes lorsqu'elles arrivent à l'épicerie, lorsqu'elles font leurs achats et au travers des activités variées qui leur sont proposées.
4. L'engagement de bénévoles.
5. L'esprit de partenariat entre les différents acteurs et avec les collectivités locales, les autres associations locales, la table de concertation de la sécurité alimentaire de Côte-des-Neiges.
6. La rigueur pour assurer l'hygiène et la sécurité alimentaire.



Marché solidaire et mobile

Une offre de marché solidaire et mobile s'est mise en place durant les dernières années. Pour bénéficier des tarifs préférentiels, il faut être membre. Il suffit d'apporter une carte d'identité pour chaque membre de la famille ainsi qu'une preuve de résidence avec votre nom et votre adresse. Si la personne est admissible à l'aide financière du marché social, elle n'aura qu'à payer 50 % de la valeur des fruits et des légumes, basée sur les prix minimums de l'année précédente.

Les résultats et effets escomptés des activités sont les suivants :

- Les personnes en situation de pauvreté ont accès à des fruits et légumes frais abordables à proximité de chez eux.
- Les personnes en situation de pauvreté s'alimentent mieux.
- Les personnes sont référées vers les ressources.

Éducation populaire

Des ateliers de récupération alimentaire et la formation sur la saine alimentation ont eu lieu de manière structurée durant les périodes de confinement ou de restrictions sanitaires. Lorsque l'organisme a recommencé pleinement ses activités, l'éducation populaire s'est intégrée dans l'intervention informelle, mis à part quelques activités plus structurées, comme le corridor écologique, la plantation d'arbres fruitiers au parc Kent, le Grand Jardin de l'hippodrome, les bacs à légumes sur les balcons. Toutefois, ces activités n'ont pas été documentées spécifiquement dans Hestia.

Le bénévolat ou les plateaux de travail à la cuisine sont des occasions d'améliorer les compétences alimentaires des personnes vivant en situation de pauvreté. En moyenne, 53 personnes s'impliquent durant une semaine à MultiCaf⁵ (24 personnes en PAAS Action et 30 bénévoles). À ce nombre, s'ajoutent les bénévoles provenant d'entreprises et d'institutions et 22 bénévoles sont actifs dans les trois zones de jardinage agricole durant la période estivale.

Les résultats escomptés des activités d'éducation populaire à court terme sont les suivants :

- Les personnes en situation de pauvreté ont accès à des fruits et légumes frais abordables à proximité de chez eux.
- Les personnes en situation de pauvreté développent leurs connaissances sur le système alimentaire durable.
- Les personnes en situation de pauvreté s'alimentent mieux.
- Les personnes sont référées vers les ressources.

⁵ Ce nombre est une estimation de l'adjointe administrative basée sur ses observations. Les données dans Hestia Solution montrent environ le même nombre pour les semaines où la saisie de données a été faite.



Présentation des résultats

Les personnes en situation de vulnérabilité ont accès à des fruits et légumes frais abordables à proximité de chez eux.

Des marchés solidaires ont eu lieu à cinq différents endroits durant l'été 2023 (Place de Darlington, Parc Nelson-Mandela, HLM Place Newman, HLM Place Lucy, HLM Lavoie, Parc de la Savane). Les lieux ont été choisis pour rejoindre les personnes en situation de pauvreté du quartier près de leur lieu de résidence. L'ouverture du marché, variant entre deux heures trente à quatre heures, se fait selon un horaire fixe. En tout, quinze heures trente de marchés sur quatre jours différents sont proposées.

Horaire de l'été 2023

Lieu	Jour	Heure	
Place de Darlington	Les samedis du 24 juin au 28 octobre	9 h à 12 h 30	Population générale à faible revenu
Parc Nelson-Mandela	Les mercredis du 21 juin au 26 octobre	9 h à 12 h 30	Population générale à faible revenu
HLM Place Newman	Les jeudis du 22 juin au 26 octobre	9 h à 12 h 30	Personnes âgées à faible revenu
HLM Place Lucy	Les jeudis du 22 juin au 26 octobre	14 h à 16 h	Familles, couples, personnes seules à faible revenu
HLM Lavoie	Les vendredis du 23 juin au 27 octobre	14 h à 16 h	Familles, couples, personnes seules à faible revenu
Parc de la Savane	Les vendredis du 23 juin au 27 octobre	9 h à 12 h 30	Population générale à faible revenu

Les produits sont accessibles économiquement pour les personnes à faible revenu selon la Mesure du panier de consommation. Toutes les personnes qui utilisent le marché ont accès à l'aide financière et paient 50 % de la valeur des fruits et des légumes basée sur les prix minimums de l'année précédente. La fréquentation peut varier entre 50 et 100 personnes tout dépendant de la journée.

Les personnes rencontrées utilisent toutes le service d'épicerie et peu d'entre elles ont magasiné dans un des marchés. Par ailleurs, elles font quand même référence à la grande diversité de fruits et de légumes offerts à l'épicerie. L'offre permet d'avoir accès à des produits hors de prix dans les épiceries commerciales pour les personnes à faible revenu. Par exemple, un des groupes a fait référence à l'achat d'avocats à l'épicerie solidaire. Le nombre de personnes qui utilisent l'épicerie varie. Selon les données perçues dans Hestia, ce nombre pouvait avoisiner les 300 personnes par jour en octobre 2022.



« À l'épicerie de MultiCaf, on trouve même des avocats. Mes enfants adorent les avocats, mais je ne pourrais pas en acheter dans les chaînes d'épicerie. C'est trop cher. » (Membre de MultiCaf)

Les personnes en situation de pauvreté développent leurs connaissances sur le système alimentaire durable

MultiCaf est un organisme qui fonde son action sur un système alimentaire durable en misant sur un réseau de collaborations permettant d'intégrer la production, la transformation, la distribution et la consommation de produits alimentaires ainsi que la gestion des matières résiduelles à même ses activités courantes (site de MultiCaf). À même sa manière de travailler, MultiCaf intègre des personnes⁶ (bénévole, usager.ère, personnel) à chacune des étapes de la chaîne alimentaire.

- **Production** : les membres sont invités à participer à des activités de jardinage⁷ ou à réceptionner la marchandise dans les locaux de MultiCaf.
- **Transformation en repas pour la cafétéria communautaire** : les personnes usagères sont invitées à soutenir la préparation des repas à la cuisine.
- **Distribution autant à la cafétéria qu'à l'épicerie ou dans les marchés** : que ce soit comme participant.e au PAAS Action ou comme bénévole, les personnes sont invitées à soutenir la distribution des aliments.
- **Consommation** : les personnes peuvent manger sur place à la cafétéria ou reproduire des recettes dans leur maison en utilisant les aliments collectés chez MultiCaf (environ 150 repas pris sur place à la cafétéria, 45 repas externes dans un centre pour personnes âgées géré par un OBNL et 250 adresses civiques utilisent l'épicerie par jour).
- **Gestion des matières résiduelles** : que ce soit comme participant.e au programme PAAS Action ou comme bénévole, les personnes sont invitées à aider au nettoyage des lieux.

Outre les participant.e.s du programme PAAS Action, environ 30 bénévoles qui sont également usager.ère.s à faible revenu s'impliquent à MultiCaf de manière régulière dans une des étapes du système alimentaire et près de 786 personnes ont utilisé les services alimentaires en 2022 selon la base de données Hestia⁸.

⁶ Une diversité de personnes s'implique à MultiCaf. Certaines participent au PAAS Action, d'autres font des travaux compensatoires (prescrit par la cour de justice) ou des travaux communautaires (contre des billets de nourriture). D'autres sont des usagers-externes qui n'habitent pas le territoire de Côte-des-Neiges. Toutes ces personnes sont sujettes à s'impliquer à un moment ou un autre au sein du système alimentaire mis en place par MultiCaf.

⁷ 3 zones de jardinage agricole ont été en fonction à l'été 2023 : Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal, le site de l'hippodrome et le collège Jean-de-Brébeuf. Durant la saison estivale (mai à octobre) 22 bénévoles participent aux différents travaux sur ces sites sous la supervision d'un projet financé par le FIRM (Fonds d'initiatives et de rayonnement de la métropole) et sous la supervision du corridor écologique de la Place de Darlington.

⁸ Le chiffre de 786 doit être pris sous toutes réserves, car les personnes qui viennent à la cafétéria n'ont pas besoin de s'enregistrer et plusieurs adresses qui bénéficient des services d'épicerie ne s'y trouvent pas.



L'intégration des personnes dans l'ensemble du système alimentaire offre la possibilité de développer des connaissances et des compétences nouvelles. Les personnes rencontrées nomment avoir appris beaucoup en faisant du bénévolat ou en travaillant sur des plateaux de travail autant sur la production, la transformation des aliments, la distribution, la consommation et la gestion des matières résiduelles. Tous ces aspects du système alimentaire ont été mentionnés. Toutefois, les personnes ont tout particulièrement mentionné les apprentissages qu'elles ont acquis lors de la transformation des repas comme aide à la cuisine.

« La cafétéria m'a permis de connaître de nouveaux aliments et des manières de les préparer. J'apprends aussi des techniques sur comment cuisiner et mieux utiliser les aliments qui sont disponibles. » (Membre de MultiCaf)

En utilisant les services de MultiCaf, les personnes sont en contact avec une diversité d'aliments et apprennent à les consommer. Lorsqu'un légume est moins connu, des recettes sont partagées. La cafétéria met également le produit dans ses recettes. Ainsi, les personnes essaient le légume et voient des manières de l'apprêter avant de l'acheter. Trois personnes rencontrées sur douze nomment explicitement avoir essayé un nouveau légume dans un repas, avoir demandé la recette à la cuisinière et avoir acheté le produit par la suite pour reproduire la recette.

« Je ne connaissais pas ce légume. À l'épicerie, ils m'ont donné des idées pour le cuisiner. Quand je suis arrivé à la cafétéria, j'ai pu y goûter. C'était tellement bon. J'ai demandé à la cuisinière de m'expliquer comment elle l'avait cuisiné et j'ai reproduit la recette pour ma famille. Ils ont beaucoup aimé. » (Membre de MultiCaf)

L'approche d'intervention de MutliCaf favorise le développement du pouvoir d'agir des personnes de manière transversale en insérant la personne dans un cheminement favorisant l'atteinte de ces objectifs⁹ :

- Motiver la personne à changer;
- L'inciter à reconnaître ses difficultés et ses faiblesses;
- Favoriser son autonomie;
- Lui apprendre à se discipliner dans sa vie personnelle, dans son travail, dans sa vie et dans ses loisirs;
- Favoriser sa réinsertion sociale.

Le document *Approches d'intervention : volet accueil, écoute, référence et intégration* permet d'en savoir plus sur l'approche proposée par MultiCaf. En somme, les personnes développent des compétences et des habiletés dans l'ensemble des interactions qu'elles expérimentent et vivent dans l'organisme. Cet aspect sera approfondi tout au

⁹ Ces objectifs sont mentionnés dans le document qui précise l'approche d'intervention de MultiCaf : *Approches d'intervention : volet accueil, écoute, référence et intégration*.



long de la présentation des résultats et tout particulièrement dans la section Insertion socioprofessionnelle (page 30) et dans celle sur les retombées transversales (page 34).

Les personnes en situation de pauvreté s'alimentent mieux.

Selon toutes les personnes rencontrées (12 membres de MultiCaf), l'épicerie procure un accès à des produits alimentaires variés et de qualité tout en permettant de se nourrir suffisamment. Sur les tablettes, il y a tous les essentiels, ainsi que des produits maraichers et des produits locaux. Certains produits de base sont toujours présents sur les tablettes, tandis que les produits frais varient selon les saisons et l'approvisionnement.

« Il y a une très grande variété de produits. » (Membre de MultiCaf)

« On y trouve tous les essentiels. » (Membre de MultiCaf)

« En y allant à toutes les semaines et en utilisant le service de repas, on peut se nourrir suffisamment. » (Membre de MultiCaf)

« Ils ont tous les essentiels. C'est accessible financièrement et physiquement quand je viens à MutliCaf. Je viens à toutes les semaines. » (Membre de MultiCaf)

Les personnes mentionnent se permettre d'essayer de nouveaux produits puisque les aliments sont accessibles financièrement, ce qu'elles ne feraient pas dans une chaîne alimentaire commerciale. De plus, elles nomment recevoir des conseils pour préparer les aliments qu'elles connaissent moins. Ces conseils sont donnés de manière informelle autant par les intervenant.e.s que par les membres bénévoles. Il est aussi possible d'essayer le produit à la cafétéria et de demander des conseils à la cuisinière. Cette proximité avec les produits autant en termes d'accès que de connaissances permet aux personnes de diversifier leur alimentation et de s'alimenter mieux.

« J'ai goûté plusieurs nouveaux plats. J'ai aussi diversifié mon alimentation. Par exemple, j'ai goûté à de nouvelles épices. » (Membre de MultiCaf)

« J'ai appris à cuisiner de nouveaux plats. Je vais même acheter des conserves que je ne connaissais pas avant, comme les légumineuses. Il y a aussi des aliments que je ne peux pas acheter ailleurs parce qu'ils sont très chers. Mais ici, je peux en manger et en acheter. » (Membre de MultiCaf)

« J'ai une grande famille et comme nouvel arrivant, je n'arrivais pas à nourrir mes enfants avant de connaître MultiCaf. » (Membre de MultiCaf)

Se nourrir est essentiel à la vie. Lorsqu'une personne ne peut combler ce besoin, elle n'est pas disposée à répondre à ses autres besoins. Les témoignages des personnes rencontrées corroborent la théorie de Maslow à savoir que lorsqu'on a répondu aux besoins physiologiques comme celui de se nourrir, d'autres formes de besoin peuvent être envisagées (besoins de sécurité, d'amour et d'appartenance, d'estime et



d'autoactualisation)¹⁰. En contrepartie, lorsqu'une personne ne peut pas se nourrir, elle peut mettre en péril sa vie. Le sentiment d'apaisement ressort dans le propos des personnes.

« Je n'arrivais pas à manger. J'avais tellement faim. J'étais prêt à tout faire pour avoir de la nourriture. Depuis que j'ai découvert MultiCaf, je n'ai plus à me soucier de la nourriture. Je peux maintenant penser à soigner ma dépendance. » (Membre de MultiCaf)

« Sans MultiCaf, je ne mange pas beaucoup de protéines et je me couche le ventre vide. Quand je viens ici, je dors mieux. Je suis rassasié. » (Membre de MultiCaf)

« Quand je suis venue pour la première fois, je suis arrivée avec mes enfants. Ils les ont nourris. J'étais tellement contente de les voir manger à leur faim. Ça m'a apaisée. » (Membre de MultiCaf)

« Les déjeuners sont toujours gratuits le matin. Si tu es mal pris et que tu as besoin de manger l'essentiel, tu n'as qu'à trouver la porte de MultiCaf. Tu vas pouvoir manger le matin et te permettre de penser à autre chose [d'autres besoins] durant la journée. Cet aspect, je trouve que c'est trop top! » (Membre de MultiCaf)

Les personnes sont référées vers les ressources.

La porte d'entrée vers MultiCaf est souvent l'alimentation. Les personnes viennent pour avoir accès à des aliments bon marché et manger à la cafétéria communautaire.

« À l'époque, je n'avais plus rien à manger. Quelqu'un m'a dit d'aller au CLSC et qu'ils allaient me référer à un endroit pour trouver de la nourriture. Ils m'ont référé à MultiCaf. Ils m'ont donné des coupons pour venir manger ici. Ça m'a aidé beaucoup. Depuis, je viens ici de manière régulière. J'ai été accueilli et maintenant je reviens pour la nourriture, mais surtout pour socialiser et faire du bénévolat. » (Membre de MultiCaf)

Le processus d'accueil est bien développé. Dès son entrée à MultiCaf, la personne s'inscrit dans un processus basé sur un principe d'*empowerment* graduel¹¹. Autour de rencontres qui s'échelonnent sur plusieurs visites, la personne et l'intervenant.e dressent ensemble un profil qui permettra de bien l'encadrer et la soutenir tout au long de son cheminement dans l'organisme. Cela débute par l'ouverture du dossier et l'identification des besoins à court, moyen et long terme afin d'orienter la personne vers les bons

¹⁰ Maslow, Abraham. 2013. *Devenir le meilleur de soi : Besoins fondamentaux, motivation et personnalité*. Eyrolles, 384 p.

¹¹ Pour en savoir plus, consultez le document *Approches d'intervention : volet accueil, écoute, référence et intégration*.



services ou les bonnes ressources partenaires. Par la suite, des rencontres de suivis sont faites pour soutenir la personne dans son cheminement.¹²

« Nous connaissons bien les besoins des personnes qui viennent à MultiCaf. C'est facile pour nous d'orienter la personne vers les bons services ou même de désamorcer des situations qui pourraient être problématiques. » (Membre de l'équipe de MultiCaf)

« MultiCaf m'a invité à une journée d'accueil. Il y avait plein d'organismes. Là-bas, j'ai rencontré Baobab qui ont accepté de garder mon enfant ce qui m'a permis d'être disponible pour faire du bénévolat à MultiCaf. » (Membre de MultiCaf)

Cette période d'accueil permet aux personnes de s'adapter tranquillement à l'organisme autant physiquement que mentalement. L'accueil est un processus mis en place tout au long du cheminement de l'utilisateur et de l'utilisatrice afin de bien accompagner la personne dans son parcours et de créer un sentiment d'appartenance à MultiCaf où les personnes gagnent graduellement en confiance et en sécurité, conditions essentielles pour reprendre progressivement en charge les divers aspects de sa vie.

« L'approche de MultiCaf privilégie les interventions et suivis individuels, misant sur l'entraide par les pairs (anciens et nouveaux usagers, bénévoles...). Une grande importance est accordée au suivi individuel afin de tenir compte des besoins spécifiques à chacun et dispenser un soutien différencié qui permettra la poursuite d'objectifs de développement personnel. » (Document *Approches d'intervention : volet accueil, écoute, référence et intégration*, p. 3)

« J'amène souvent des personnes qui viennent d'arriver au Québec ici pour avoir de la nourriture. Après, ils reviennent pour socialiser. Ici, on partage plein de ressources. Les intervenants nous disent où aller pour avoir accès à des services, entre nous, on parle de notre expérience et des services offerts. » (Membre de MultiCaf)

Le fait d'être référé personnellement vers un autre organisme pour recevoir un service complémentaire à celui offert par MultiCaf et de ne pas avoir à raconter son histoire à nouveau semble être apprécié de plusieurs personnes rencontrées.

« Quand j'ai perdu mon logement, MultiCaf m'a référé vers un organisme. Ils ont appelé l'intervenante là-bas. Quand je suis arrivé, elle m'attendait. Je n'ai pas eu à expliquer ma situation. J'ai pu avoir un endroit où dormir et une coupe de cheveux. Ça m'a beaucoup aidé. » (Membre de MultiCaf)

¹² Dans le document *Approches d'intervention : volet accueil, écoute, référence et intégration*, les étapes suivantes du cheminement d'une personne sont résumées (l'accueil, l'évaluation, l'identification d'un programme adapté, l'évaluation individualisée et le suivi en continu).



Plusieurs personnes nomment aussi avoir trouvé un médecin de famille grâce à MultiCaf.

« Un jour, une intervenante est venue me voir et m'a demandé si je voulais avoir un médecin de famille. J'ai appelé et j'ai eu un rendez-vous dans les jours qui ont suivi. J'étais vraiment content parce que j'avais plusieurs problèmes de santé. » (Membre de MultiCaf)

Deux personnes parmi les douze rencontrées ont aussi reçu des soins dentaires grâce au référencement de MultiCaf.

« J'avais tellement mal aux dents. Je ne savais plus quoi faire. MultiCaf m'a trouvé un dentiste qui a accepté de faire le traitement gratuitement. » (Membre de MultiCaf)

MultiCaf offre aussi de l'information sur les droits et responsabilités en matière de logement et d'employabilité, ainsi que sur le système québécois pour les nouveaux arrivants. En développant une meilleure connaissance des ressources disponibles, du système québécois et des lois, les personnes gagnent en pouvoir d'agir sur leur destinée.

« Avec MultiCaf, j'ai connu des organismes et j'ai commencé à mieux comprendre mes responsabilités et mes droits [en référence au logement]. » (Membre de MultiCaf)

« J'habitais dans un immeuble qui n'était pas bon. Alors, la mairie nous a demandé de sortir. J'ai contacté ici et ils m'ont mis en contact avec des organismes pour le logement. Ils nous ont aidés à trouver un hébergement temporaire. [...] MultiCaf a réuni plusieurs organismes ici avec les personnes concernées. On a parlé des problèmes de délocalisation. On a parlé des problèmes avec le propriétaire. J'ai mieux compris ce qui se passe à l'extérieur et comprendre quels sont mes obligations et mes droits. » (Membre de MultiCaf)



Faits saillants

Éducation populaire liée à la sécurité alimentaire

- MultiCaf contribue à un accès physique et économique à des aliments de qualité, dont des fruits et des légumes frais.
- En tout, 786 personnes y ont eu accès durant l'année 2022.
- Que ce soit par le biais du programme PAAS Action ou comme bénévole, les personnes sont intégrées dans les différentes sphères du système alimentaire et développent des connaissances et des compétences favorisant leur sécurité alimentaire.
- Les compétences acquises en lien avec le système alimentaire sont surtout liées à la manière de préparer les aliments. Les membres sont en contact avec de nouveaux aliments, peuvent les goûter à la cafétéria et reçoivent des conseils pour les apprêter.
- Par ailleurs, même si les activités tournent autour de la mise en place d'un système alimentaire durable, l'éducation populaire dépasse les connaissances et les compétences liées directement à la sécurité alimentaire. Les personnes mentionnent développer surtout leurs habiletés et compétences sociales, ce qui sera abordé dans la section de l'insertion socioprofessionnelle, ainsi que dans celle sur les effets transversaux.
- Les personnes rencontrées mentionnent s'alimenter mieux grâce à MultiCaf. Les services offerts leur permettent de manger suffisamment d'aliments variés et d'essayer de nouveaux ingrédients.
- Manger suffisamment permet de penser à combler d'autres besoins (de sécurité, d'amour et d'appartenance, d'estime et d'autoactualisation en référence à la pyramide de Maslow).
- Les mécanismes d'accueil favorisent une meilleure connaissance de la personne, ce qui permet de proposer des programmes et services adaptés. Ceux-ci sont parfois offerts par MultiCaf, d'autres fois par des organismes partenaires.
- MultiCaf est un milieu de vie où les personnes (intervenantes ou membres) partagent des ressources et des connaissances. Ceci favorise l'accès à des services (communautaires, de santé, d'éducation, d'employabilité) et contribue à l'intégration sociale des personnes.



Insertion socioprofessionnelle

Objectif et activités réalisées

L'objectif de ce volet est d'offrir un programme de formation théorique et pratique à des personnes éloignées du marché de travail. Pour ce faire, le projet déposé dans le cadre du Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS) comprend trois activités :

- Réalisation de plateaux de travail de transformation alimentaire;
- Réalisation de plateaux de travail en agriculture urbaine;
- Suivi individuel (avec les enseignant.e.s et les intervenant.e.s).

24 personnes s'impliquent sur un des plateaux de travail dans le PAAS Action. Ceux-ci sont des moyens de travailler sur l'insertion socioprofessionnelle des personnes. Par ailleurs, l'insertion socioprofessionnelle se fait dans l'ensemble des activités de l'organisme. Les témoignages lors des entrevues de groupe montrent que même ceux et celles qui ne sont pas intégrés dans un plateau de travail du Programme d'aide et d'accompagnement social de Services Québec (PAAS Action) ont eu des retombées au niveau professionnel.

Dans cette section, nous ferons référence parfois aux participant.e.s du programme PAAS Action, mais surtout aux personnes que nous avons rencontrées dont seulement une est impliquée actuellement dans le programme de Services Québec.

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

- Les personnes intègrent une routine professionnelle.
- Les personnes développent leurs connaissances et leurs compétences.
- Les personnes intègrent le marché de l'emploi ou retournent aux études.

Présentation des résultats

Les personnes intègrent une routine professionnelle

Dans le programme PAAS Action, les personnes respectent un horaire standard de travail. Les personnes arrivent à l'heure convenue, occupent les tâches prévues, ont de l'accompagnement et des suivis de groupe et individuels. Les personnes qui participent au programme PAAS Action sont éloignées du marché de l'emploi, mais doivent correspondre aux critères du programme.¹³

¹³ Le PAAS Action s'adresse aux prestataires d'un programme d'aide financière de dernier recours. La personne ne peut pas être enfant à charge et doit être résidente permanente ou citoyenne. De plus, l'admissibilité est déterminée selon l'évaluation des compétences face à l'emploi.



Pour les personnes du programme PAAS Action¹⁴, respecter une routine est un défi et correspond à un apprentissage en soi. Le fait d'avoir un rôle important dans la chaîne alimentaire de MultiCaf semble motiver les participant.e.s à respecter les horaires de travail selon les propos recueillis autant par les personnes participantes qu'intervenantes.

D'autres personnes choisissent par elle-même de venir quotidiennement à MultiCaf. Différentes raisons sont évoquées pour motiver cette implication régulière. Tous les témoignages mettent de l'avant le sentiment de bien-être que MultiCaf procure aux personnes. Pour plusieurs, c'est la première fois depuis longtemps où elles sont connues et reconnues par les autres.

« Ici, les personnes me demandent comment je vais, si j'ai mangé, si je vais bien. » (Membre de MultiCaf)

« On me connaît. On me pose des questions. » (Membre de MultiCaf)

« Quand je m'absente pendant plusieurs jours, les personnes me demandent pourquoi. » (Membre de MultiCaf)

Le désir d'aider et de contribuer à la lutte à la pauvreté revient souvent également. Par le biais de tâches simples, mais essentielles au bon fonctionnement du système alimentaire, les personnes se sentent importantes et reçoivent des compensations en nourriture pour reconnaître l'importance de leur contribution.

« À MultiCaf, j'ai connu des personnes qui n'ont pas été chanceuses, qui ont des situations pires que moi. Quand je peux aider, ça me fait plaisir. Ça me fait du bien. » (Membre de MultiCaf)

« Je me sens important quand j'arrive et qu'on me dit qu'on a besoin de moi pour faire une tâche comme entrer la marchandise. En plus, je sens que mon aide est reconnue et fait la différence pour nourrir plein de personnes qui en ont besoin. » (Membre de MultiCaf)

En contrepartie de cette participation, qu'elle soit volontaire ou associée à un programme comme PAAS Action ou du travail compensatoire (imposé par la cour), tous les membres de MultiCaf qui ont été rencontrés mentionnent que l'organisme ponctue leur journée.

« Ça me sort de la maison. Ça change mon quotidien. Ça me donne un but pour me lever le matin. Ben, je sais que je m'en viens ici le matin. Avant d'être ici, ça faisait des années que la fin de semaine c'était pareil à la semaine. Tout juste pareil! Maintenant, ma vie est plus normale. Je viens ici, je contribue comme je peux, j'ai une vie sociale comme si je travaillais. » (Membre de MultiCaf)

¹⁴ Plusieurs membres de MultiCaf ont vécu une accumulation d'événements dans leur parcours de vie qui les ont amenés à briser les liens avec les personnes de leur entourage ou les ressources de leur communauté. Elles sont trop souvent dans un processus de désaffiliation sociale avant d'intégrer MultiCaf.



« Quand tu passes la semaine à ne rien faire, lundi ou dimanche, y a pas de différences. Maintenant, lundi jusqu'à vendredi, je rencontre du monde, c'est comme aller au travail. » (Membre de MultiCaf)

« Ça permet de socialiser au lieu d'être seul à la maison. Les jours ne se ressemblent pas tout le temps comme lorsqu'on est toujours à la maison. Ça donne aussi une raison d'être, une motivation pour se lever et continuer. "Something to look for" .» (Membre de MultiCaf)

Les personnes rencontrées constatent les bienfaits d'avoir une routine dans leur vie et souhaitent poursuivre en ce sens.

Les personnes développent leurs connaissances et leurs compétences.

En plus d'acquérir des connaissances sur le système alimentaire durable telles que présentées à la page 24, les personnes rencontrées mettent surtout l'accent sur le développement et le renforcement des compétences sociales.

« Je suis venu parce que j'étais désespéré. J'avais perdu mon travail, toutes les personnes autour de moi ne voulaient plus me voir. J'avais besoin de socialiser et de développer ma capacité à interagir avec les autres. » (Membre de MultiCaf)

« C'était beaucoup sur le savoir-être, la gestion des émotions, apprendre à vivre avec les autres, en société. Ici, on est comme une petite société. Il y a toutes sortes de monde. » (Membre de MultiCaf)

« Ça fait au moins 5 ans que j'ai arrêté de travailler et que je suis à la maison à rien faire. Je suis venue ici pour refaire du social et être avec le monde. C'était mon intention et mon but! Ce n'était pas pour un travail ou pour le retour du travail dans mon cas. C'était vraiment pour apprendre à avoir de meilleures relations avec les autres. » (Membre de MultiCaf)

« Apprendre à travailler sur moi-même, surtout en public. J'ai un caractère soupe au lait. Je me fâche facilement et je gère difficilement mes émotions. MultiCaf m'aide à redevenir moi-même, ce que j'étais avant. Ça m'aide à redevenir une personne calme. » (Membre de MultiCaf)

« Par la job, j'accueille les membres et je jase avec le monde. C'est dans ces interactions que j'apprends à être plus sociable. » (Membre de MultiCaf)

Le renforcement des habiletés sociales et de la capacité à vivre en communauté revient régulièrement dans les échanges lors des groupes de discussion. Les participant.e.s reconnaissent que MultiCaf leur permet de mieux gérer leurs comportements et leurs émotions, ainsi qu'à réagir adéquatement dans des situations conflictuelles.

MultiCaf est également un environnement propice pour agir positivement sur les conditions de santé mentale. Des personnes rencontrées soulignent qu'elles avaient



développé de l'angoisse sociale en restant à la maison avant de fréquenter régulièrement MultiCaf.

Parmi les personnes qui participent au programme PAAS Action, plusieurs vivent de l'angoisse sociale et des enjeux d'autonomie. Selon les témoignages du personnel de MultiCaf, les interventions sont faites de manière à suivre le rythme de la personne et à l'accompagner dans ses défis. Par exemple, une des personnes du Programme avait besoin de beaucoup d'accompagnement au début puisqu'elle était très inquiète face à la tâche. Elle est maintenant très autonome dans les tâches qui lui sont attribuées. Une autre personne vivait beaucoup d'angoisse à interagir avec autrui. Elle a commencé par des travaux légers. Maintenant, elle peut faire l'accueil des membres. Une autre personne se décourageait facilement devant la tâche. MultiCaf a travaillé sa persévérance. Ces cas singuliers semblent généralisables à plusieurs membres actifs à MultiCaf qui ne sont pas inscrits au programme PAAS Action (selon les propos des groupes de discussion).

Les personnes intègrent le marché de l'emploi ou retournent aux études.

Les compétences sociales acquises représentent une base importante pour s'ouvrir au marché du travail. En interagissant avec les autres, les personnes développent une confiance en eux nécessaire pour interagir dans un groupe et dans un milieu de travail.

« En voyant ce que les intervenants font avec nous et comment ils nous aident, ça m'a donné le goût de faire la même chose qu'eux et d'étudier pour devenir intervenant. Finalement, je ne l'ai pas fait, mais j'y ai pensé. » (Membre de MultiCaf)

Elles développent également des aptitudes¹⁵ leur permettant d'être plus compétents dans les interactions sociales nécessaires sur le marché de l'emploi que ce soit des compétences de base comme la gestion des émotions, l'assiduité, l'estime de soi, la gestion du stress que des compétences plus relationnelles comme le respect des autres, la qualité du langage, l'ouverture à la critique, la persévérance et l'autonomie.

« Ici, on est comme une petite société. Il y a toutes sortes de personnes et les personnes viennent de partout. Ici, la présence des intervenants amène un certain contrôle des comportements. On apprend à se gérer et après, on est capable de faire la même chose ailleurs. » (Membre de MultiCaf)

Il est souvent difficile de suivre le parcours des personnes et de compiler le nombre de personnes qui ont fait un retour au travail grâce à leur implication à MultiCaf. Néanmoins, dans certains cas, le lien est plus direct. Par exemple, dernièrement, un participant de

¹⁵ Le modèle d'intervention proposé par MultiCaf soutient le développement de ces compétences sociales. « Les usagers sont [...] invités à apprendre et à se réadapter par les interactions courantes de la vie quotidienne et l'expérience d'être présents les uns pour les autres. Le but de cette thérapie psychosociale est d'encourager les membres à accepter et faire la paix avec les comportements passés tout en leur permettant d'améliorer leur fonctionnement interpersonnel, d'abord au sein de la communauté thérapeutique et enfin dans la communauté au sens large. » (*Approche d'intervention : volet accueil, écoute, référence et intégration*, p. 7)



PAAS Action qui occupait un poste de conciergerie a accepté le même type de travail dans un centre hospitalier.

Le réseau de contacts que représente MultiCaf est aussi une occasion pour entendre parler d'opportunités d'emplois. Plusieurs nomment avoir discuté d'emploi lors d'une de leur visite à MultiCaf avec d'autres usagers ou des intervenant.e.s. Ces échanges ont parfois mené à un emploi salarié.

**« Ici, je me suis trouvé un travail. Un jour, j'étais à la cafétéria et un gars est venu recruter des déménageurs. J'ai travaillé quelques mois pour lui. »
(Membre de MultiCaf)**

Les personnes mentionnent, lors de l'entretien, qu'elles estiment que leur expérience à MultiCaf est reconnue sur le marché de l'emploi. Que ce soit parce que celle-ci représente une première expérience de travail québécoise ou simplement parce que la personne n'a pas d'autres références à offrir, les personnes se sentent fières de donner le nom de MultiCaf comme référence.

« J'ai mis le nom de la personne responsable des bénévoles quand j'ai appliqué pour un travail. Ils l'ont appelée. Je pense que ça l'a fait la différence de pouvoir donner une référence au Québec. » (Membre de MultiCaf)

« Je m'implique aussi pour avoir une expérience de travail canadien qui est reconnue. Parce que le travail à l'étranger est peu reconnu. » (Membre de MultiCaf)

Pour une participante au groupe de discussion, la référence a fait une différence.

« Quand j'ai dit que j'ai fait du bénévolat à MultiCaf, ils étaient tellement contents de le savoir. Maintenant, quand ils veulent quelque chose de MultiCaf, ils disent "va voir tes amis". Donc, il y avait une reconnaissance du travail à MultiCaf. Moi, je l'ai juste balancé comme ça. Ça m'a permis d'être plus confiante par rapport aux prochaines étapes. » (Membre de MultiCaf)

Parmi les témoignages, plusieurs mentionnent que MultiCaf leur a permis de ne plus vivre dans l'urgence de se nourrir. Elles peuvent maintenant penser à combler d'autres besoins comme celui de travailler et de décider par soi-même pour sa vie.



Faits saillants Insertion socioprofessionnelle

Les personnes qui fréquentent MultiCaf de manière régulière, que ce soit de manière volontaire, dans un programme (PASS Action) ou sanctionnée par la cour (travaux compensatoires), intègrent une routine de vie qui peut s'apparenter à une routine de travail conventionnel.

- Plusieurs membres de MultiCaf sont sans travail et, sans l'organisme, les jours de semaine et de fin de semaine se ressemblent.
- Plusieurs personnes mentionnent que, sans MultiCaf, elles n'ont pas d'activités ou d'obligations qui ponctuent leur semaine ou même d'horaire à respecter.
- Le simple fait de venir à MultiCaf de manière régulière représente une routine pour plusieurs membres.
- Il peut être difficile pour les personnes de PAAS Action de suivre une routine et un horaire précis, ce qui représente un apprentissage en soi.
- Le fait de contribuer à aider les autres est une motivation à venir à MultiCaf et à intégrer cette routine.
- La routine donne un sens aux personnes et les rapproche d'une possibilité d'insertion socioprofessionnelle.

Pour la majorité des personnes rencontrées, la recherche d'emploi n'est pas la motivation première à fréquenter l'organisme. Par ailleurs, plusieurs personnes mentionnent avoir trouvé du travail ou s'être approchées d'une insertion socioprofessionnelle grâce à MultiCaf.

- Les personnes développent des connaissances techniques liées au système alimentaire ainsi que des compétences personnelles et relationnelles favorables à des relations saines et à une insertion socioprofessionnelle.
- Certaines personnes se sont fait offrir un travail chez MultiCaf ou par le biais du réseau de connaissances de MultiCaf.
- L'expérience de travail ou de bénévolat acquise chez MultiCaf peut être reconnue par des employeurs, ce qui peut représenter une expérience de travail au Québec pour les personnes immigrantes.
- En comblant son besoin premier de se nourrir, les personnes mentionnent pouvoir penser à combler d'autres besoins comme celui de sécurité financière ou de décider par soi-même pour sa vie.



Retombées transversales du projet

Certains effets sont transversaux à l'ensemble du projet et aux activités de MultiCaf dont :

- Les membres améliorent leur qualité de vie.
- Les minorités sont intégrées socialement.
- La communauté s'entraide.
- MultiCaf est un organisme acteur de changement.

Les membres améliorent leur qualité de vie

Selon l'Organisation mondiale de la santé, « la qualité de vie a été définie comme la façon dont les individus perçoivent leur existence compte tenu de la culture et du système de valeurs dans lequel ils vivent et en fonction de leurs buts, de leurs attentes, de leurs normes et de leurs préoccupations. Cette qualité dépend, bien entendu, de la santé physique, de l'état psychologique, du niveau d'indépendance, des rapports sociaux, des facteurs environnementaux et des croyances personnelles. » (Forum de la santé, 1996¹⁶)

En ce sens, plusieurs effets sur la qualité de vie ont été mentionnés commençant par l'accès à des services de santé pour agir sur la santé physique de la personne. Par exemple, des personnes soulignent avoir trouvé un médecin de famille et un dentiste grâce à MultiCaf.

MultiCaf contribue également à ce que les personnes développent des relations plus saines et améliorent leurs conditions de santé mentale. Comme il est présenté précédemment, les personnes développent des compétences personnelles et relationnelles favorables à des relations saines (voir les citations à la page 31 dans la section *Les personnes développent leurs connaissances et leurs compétences*).

De plus, l'accès à de la nourriture permet de combler un besoin premier favorisant un premier pas vers la motivation pour relever les défis.

« Ici, on me demande comment je vais. Mes jours sont meilleurs et je me sens mieux. It gives me purpose. » (Membre de MultiCaf)

« Avoir accès à de la nourriture, ça donne du lousse pour penser à des solutions. Avant, la seule préoccupation que j'avais était de nourrir mes enfants. » (Membre de MultiCaf)

« Avec MultiCaf, je mange... C'était noir avant. Ça rendait difficile de ne pas retomber dans la criminalité. » (Membre de MultiCaf)

¹⁶ Document consulté en ligne : [WHF 1996 vol.17 no.4 p384-386 fre.pdf \(who.int\)](http://www.who.int/publications/m/item/whf-1996-vol.17-no.4-p384-386-fre.pdf)



« MultiCaf m'a sauvé. Je n'avais rien. Je n'arrivais même pas à collecter mon aide sociale. J'étais complètement démuné à cause de mes dépendances. Le frigo était vide. Maintenant, je ne me couche plus le ventre vide. Maintenant, je peux manger. Ça m'a redonné de la force et ça m'a donné espoir, espoir en la vie. Maintenant, je me sens mieux, je dors mieux, je me sens mieux. Ça me donne de la motivation. » (Membre de MultiCaf)

Les personnes développent également un sentiment d'être utile et contributif pour les autres. Ce sentiment leur apporte beaucoup dans leur vie et donne sens et capacité de vivre plus facilement les situations difficiles.

« Quand tu arrives à donner et à faire plaisir à quelqu'un d'autre, c'est encore plus satisfaisant pour soi. C'est valorisant. On se sent choyé malgré notre situation difficile. Ça change le regard qu'on a sur notre propre vie et on a le goût de continuer à donner. » (Membre de MultiCaf)

« Si j'ai 1 h ou 2 h de pause, j'entre les saluer à la salle à manger et je viens les aider. Je serre les personnes ou j'aide à la cuisine. Je sais qu'ils ont toujours besoin d'aide. Ça donne un sens à ma journée. Je me sens bien le reste de la journée. » (Membre de MultiCaf)

L'approche de MultiCaf est préventive et permet de prévenir les rechutes et les suicides. En mettant l'accent sur le choix volontaire des personnes à venir à MultiCaf et à participer, les personnes développent leur pouvoir d'agir et développent des stratégies personnelles. Le formulaire d'évaluation des risques suicidaires est aussi complété conjointement par l'intervenant.e et l'usager.ère permettant d'agir de manière transparente sur la situation. À cet effet, les intervenant.e.s observent une diminution des pensées suicidaires chez certains usagers.

La communauté s'entraide

Les personnes rencontrées ont le goût de contribuer, ainsi que soutenir la mission de MultiCaf. Le désir d'entraide et de contribuer à aider les personnes très vulnérables est mentionné comme étant une des principales motivations à venir de manière régulière à MultiCaf. Plusieurs nomment se sentir utiles, vouloir redonner ce qu'elles ont reçu. En moyenne, 54 personnes usagères contribuent à la réalisation de la mission par semaine.

« Le gouvernement canadien m'a donné quelque chose et je voulais aussi donner. Quand je suis arrivé, je n'avais pas de permis de travail et je pouvais rien faire. Je suis quelqu'un qui aime bouger. » (Membre de MultiCaf)

« J'ai eu le goût de m'impliquer. De redonner aux autres par du bénévolat chez MultiCaf. » (Membre de MultiCaf)



Les personnes rencontrées renchérissent sur ce que leur apporte cette implication. En contribuant, elles voient d'autres réalités. Elles développent leur empathie et arrivent à mieux relativiser leur expérience et la mettre en perspective.

« J'ai appris sur la misère de l'autre. Voir que je n'étais pas seul, que d'autres personnes vivaient des choses encore plus difficiles. J'ai aussi appris des autres qui ont vécu les mêmes choses [défis] que moi. » (Membre de MultiCaf)

« En voyant les besoins et la misère, j'ai eu le gout de m'impliquer et de contribuer. » (Membre de MultiCaf)

« J'ai appris à faire moins de stéréotypes et à me mettre à la place de l'autre avant de juger. » (Membre de MultiCaf)

En sommes, le désir d'entraide était central dans les entretiens. En s'impliquant, un engrenage se produit vers une reconnaissance de la vulnérabilité de l'autre, ce qui contribue à développer l'empathie face à son prochain et à améliorer les compétences relationnelles des personnes.

Cette dynamique d'entraide est ressentie par les personnes rencontrées. Elles mentionnent se sentir accueillies comme elles sont, sans préjugés, autant par l'équipe de MultiCaf, que par les autres usager.ère.s.

« Ici, je me sens important. Les personnes me demandent comment je vais. Il se soucie de mon bien-être et de mes absences. » (Membre de MultiCaf)

« Je suis accueilli sans préjugés. Je parlais souvent de mon passé et les personnes me répondaient souvent : "Ce que tu as fait hier, ce n'est pas important. Ce qui compte, c'est ce que tu fais aujourd'hui" ». (Membre de MultiCaf)

Les minorités sont intégrées socialement

D'après les données recueillies dans Hestia, la grande majorité des personnes qui utilisent les services de MultiCaf ne sont pas nées au Canada (seulement 61 sont nées au Canada sur les 786 personnes qui ont utilisé les services en 2022). Plusieurs sont nés aux Philippines (173), en Inde (53) ou en Haïti (23). 51 personnes proviennent d'un pays du Maghreb et un peu plus de 60 personnes d'un pays d'Amérique autre que le Canada et les États-Unis. Les autres personnes proviennent d'un pays d'Afrique ou d'Asie.¹⁷

Plusieurs mentionnent venir à MultiCaf pour échanger avec d'autres personnes immigrantes. Dans ces échanges, des informations sur l'intégration sont transmises, des stratégies pour mieux s'intégrer sont partagées.

¹⁷ À noter que plusieurs usager.ère.s ne sont pas comptabilisés dans la base de données Hestia. Par exemple, les personnes n'ont pas besoin de s'enregistrer pour utiliser la cafétéria et plusieurs adresses qui bénéficient des services d'épicerie ne sont pas inscrites dans Hestia.



**« Ici, j'ai su quoi faire pour m'aider à trouver un logement à Montréal. »
(Membre de MultiCaf)**

**« J'ai eu des idées pour trouver un travail comme personne immigrante. »
(Membre de MultiCaf)**

Ces informations peuvent aussi être transmises par les intervenant.e.s.

« Grâce à MultiCaf, je comprends mieux le système québécois. J'ai réussi à faire une demande d'aide sociale et à inscrire mes enfants à la garderie et à l'école. » (Membre de MultiCaf)

De plus, se retrouver ensemble, entre personnes immigrantes, permet de partager sur l'expérience d'immigration et s'épauler mutuellement.

« Je viens à MultiCaf pour être en contact avec des gens de ma communauté d'origine ou d'autres immigrants. Ça me permet d'échanger avec des personnes qui vivent la même chose que moi. » (Membre de MultiCaf)

Par ailleurs, la diversité culturelle est également appréciée. Cela semble être une richesse pour l'ensemble des personnes qui ont été rencontrées.

« Ici, c'est multiethnique. On apprend à vivre ensemble. Ce n'est pas tout le monde qui a les mêmes valeurs, les mêmes manières de faire. On apprend à vivre tous ensemble. Ce qui importe, c'est le respect des autres. » (Membre de MultiCaf)

MultiCaf est un organisme acteur de changement

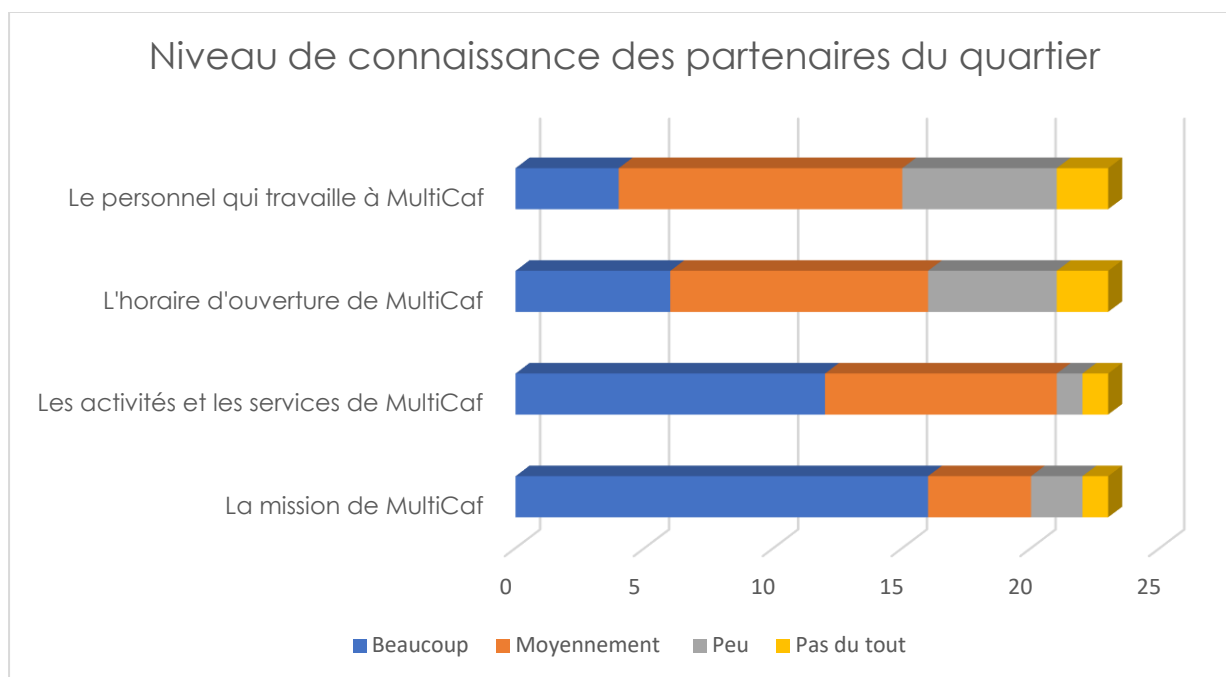
Depuis 1989, MultiCaf contribue à une meilleure sécurité alimentaire des résidents et des résidentes de Côte-des-Neiges. Au fil des années, l'organisme a peaufiné ses pratiques d'intervention en s'inspirant de données issues de recherche et de ses nombreuses expériences.

L'organisme est avant-gardiste et souhaite être dans une approche d'amélioration continue. Dans les dernières années, l'organisme a emboité le pas vers des mécanismes de suivi informatique, il a revu son approche d'intervention et a participé à une formation *Éval pop* offert par le Centre de formation populaire (CFP). Il a aussi revu l'offre à l'épicerie grâce à une étude de marché de l'Université de Montréal.

Le nombre important de personnes qui fréquentent le centre est un indicateur de sa pertinence et de sa popularité auprès des personnes à faible revenu. Des personnes rencontrées lors des groupes de discussion nommaient ne pas connaître un organisme comme celui-ci dans d'autres arrondissements. De ce fait, des personnes étaient devenues des usagères externes après avoir déménagé dans un autre quartier, mais souhaitaient poursuivre leur implication à MultiCaf.



L'organisme semble bénéficier d'une reconnaissance des partenaires du milieu. Nombreux sont les partenaires qui ont participé de près ou de loin à la réalisation du projet (voir la section partenaire à la page 9). Plusieurs partenaires mentionnent connaître la mission de MultiCaf et les activités et les services, mais moins le personnel qui y travaille.



Les partenaires réfèrent aussi vers MultiCaf. Parmi les 193 personnes qui ont mentionné comment ils ont connu MultiCaf, 58 personnes ont été référées par un organisme partenaire et 80 par une connaissance. Parmi les partenaires qui ont répondu au questionnaire, 74 % (17 sur 23) nomment avoir déjà référé une personne chez MultiCaf. Les moyens de référencement les plus souvent employés sont :

- Fournir de l'information à la personne (82 %, soit 14 sur les 17 personnes qui ont déjà référé).
- Amener personnellement la personne dans les locaux de MultiCaf (47 %, soit 8 sur les 17 personnes qui disent avoir référé)
- Appeler un intervenant.e de MultiCaf pour qu'il ou elle accueille la personne (18 %, soit 3 sur les 17 personnes qui disent avoir référé)
- Offrir des coupons pour avoir accès à des repas gratuits (6 %, soit 1 sur les 17 personnes qui disent avoir référé)

Certains partenaires mentionnent qu'ils souhaiteraient connaître et communiquer davantage avec le personnel de MultiCaf afin de pouvoir mieux référer vers l'organisme.



Plusieurs partenaires mentionnent que les personnes qui ont été référées étaient satisfaites de ce référencement.

« Les intervenants sont faciles d'accès, le personnel est accueillant, ils répondent à des besoins majeurs. » (Partenaire de MultiCaf)

« L'équipe de Multicaf est composée d'intervenants pratiquant des approches d'intervention variées (insertion socioprofessionnelle, entraide, référencement, aide à la recherche de logement, aide alimentaire, etc.). » (Partenaire de MultiCaf)

« Les besoins immédiats ont été remplis et ils sont reconnaissants de connaître cette ressource pour le futur. » (Partenaire de MultiCaf)

Faits saillants Retombées transversales du projet
<ul style="list-style-type: none"> • Les personnes qui fréquentent MultiCaf améliorent leur qualité de vie. <ul style="list-style-type: none"> ○ Elles ont accès à des aliments de qualité à faible coût et bénéficient de soutien pour répondre aux autres besoins primaires (santé physique, l'habitation, etc.). ○ Les personnes développent leurs compétences sociales que ce soit personnel ou relationnel, ce qui favorise une vie sociale plus participative et contributive. ○ Les personnes rencontrées se sentent utiles et ont le goût de contribuer. Elles développent leur pouvoir d'agir. • Environ 30 personnes s'impliquent à MultiCaf de manière hebdomadaire. <ul style="list-style-type: none"> ○ Le désir d'entraide était central dans les entretiens. En s'impliquant, un engrenage se produit vers une reconnaissance de la vulnérabilité de l'autre, ce qui contribue à développer l'empathie face à son prochain et à améliorer les compétences relationnelles des personnes. • Les personnes immigrantes fréquentent MultiCaf pour rencontrer des personnes qui vivent des expériences d'immigration similaires et en apprendre davantage sur la société québécoise. • Avec ses 786 personnes usagères actives en 2022, MultiCaf est une communauté en soi. Les personnes apprennent grâce à la diversité de chacun. • Dans un désir d'amélioration des pratiques, MultiCaf participe à différentes démarches de recherche et d'évaluation. • MultiCaf est un organisme actif depuis 1989 et reconnu dans le quartier. Les organismes réfèrent les personnes vers MultiCaf, les personnes usagères parlent de MultiCaf avec leur entourage. • Plusieurs partenaires du quartier reconnaissent l'importance d'un organisme comme MultiCaf sur le territoire et réfèrent des personnes. • Une meilleure connaissance du personnel qui travaille à MultiCaf faciliterait la collaboration et le référencement.



SYNTHESE DES FAITS SAILLANTS

Dimensions (effets)	Faits saillants
Éducation populaire	
Développement de connaissances sur le système alimentaire durable	<p>Que ce soit par le biais du programme PAAS Action ou comme bénévole, les personnes sont intégrées dans les différentes sphères du système alimentaire et développent des connaissances et des compétences favorisant leur sécurité alimentaire.</p> <p>Les compétences acquises en lien avec le système alimentaire sont surtout liées à la manière de préparer les aliments. Les membres sont en contact avec de nouveaux aliments, peuvent les goûter à la cafétéria et reçoivent des conseils pour les apprêter.</p> <p>Par ailleurs, même si les activités tournent autour de la mise en place d'un système alimentaire durable, l'éducation populaire dépasse les connaissances et les compétences liées directement à la sécurité alimentaire.</p>
Accessibilité aux fruits et légumes frais	
Accès à des fruits et légumes frais abordables à proximité	<p>MultiCaf contribue à un accès physique et économique à des aliments de qualité, dont des fruits et des légumes frais.</p> <p>Plus de 786 personnes y ont eu accès durant l'année 2022.</p>
Amélioration de l'alimentation	<p>Les personnes rencontrées mentionnent s'alimenter mieux grâce à MultiCaf. Les services offerts leur permettent de manger suffisamment d'aliments variés et d'essayer de nouveaux ingrédients.</p> <p>Manger suffisamment permet de penser à combler d'autres besoins (de sécurité, d'amour et d'appartenance, d'estime et d'autoactualisation en référence à la pyramide de Maslow).</p>
Référencement vers les ressources.	<p>Les mécanismes d'accueil favorisent une meilleure connaissance de la personne, ce qui permet de proposer des programmes et services adaptés. Ceux-ci sont parfois offerts par MultiCaf, d'autres fois par des organismes partenaires.</p> <p>MultiCaf est un milieu de vie où les personnes (intervenantes ou membres) partagent des ressources et des connaissances. Ceci favorise l'accès à des services (communautaires, de santé, d'éducation, d'employabilité) et contribue à l'intégration sociale des personnes.</p>



Dimensions (effets)	Faits saillants
Insertion socioprofessionnelle	
<p>Les personnes intègrent une routine professionnelle</p>	<p>Les personnes qui fréquentent MultiCaf de manière régulière, que ce soit de manière volontaire, dans un programme ou sanctionnée par la cour, intègrent une routine de vie qui peut s'apparenter à une routine de travail conventionnel.</p> <p>Le simple fait de venir à MultiCaf de manière régulière représente une routine pour plusieurs membres.</p> <p>Plusieurs membres de MultiCaf sont sans travail et, sans l'organisme, les jours de semaine et de fin de semaine se ressemblent.</p> <p>Plusieurs personnes mentionnent que, sans MultiCaf, elles n'ont pas d'activités ou d'obligations qui ponctuent leur semaine ou même d'horaire à respecter.</p> <p>Il peut être difficile pour les personnes de PAAS Action de suivre une routine et un horaire précis, ce qui représente un apprentissage en soi.</p> <p>Le fait de contribuer à aider les autres est une motivation à venir à MultiCaf et à intégrer cette routine.</p> <p>La routine donne un sens aux personnes et les rapproche d'une possibilité d'insertion socioprofessionnelle.</p>
<p>Les personnes développent leurs connaissances et leurs compétences.</p>	<p>Les personnes développent des connaissances techniques liées au système alimentaire ainsi que des compétences personnelles et relationnelles favorables à des relations saines et à une insertion socioprofessionnelle.</p>
<p>Les personnes intègrent le marché de l'emploi ou retournent aux études.</p>	<p>Pour la majorité des personnes rencontrées, la recherche d'emploi n'est pas la motivation première à fréquenter l'organisme. Toutefois, plusieurs personnes mentionnent avoir trouvé du travail ou s'être approchées d'une insertion socioprofessionnelle grâce à MultiCaf.</p> <p>Certaines personnes se sont fait offrir un travail chez MultiCaf ou par le biais du réseau de connaissances de MultiCaf.</p> <p>L'expérience de travail ou de bénévolat acquise chez MultiCaf peut être reconnue par des employeurs, ce qui peut représenter une expérience de travail au Québec pour les personnes immigrantes.</p>



Dimensions (effets)	Faits saillants
	En comblant son besoin premier de se nourrir, les personnes mentionnent pouvoir penser à combler d'autres besoins comme celui de sécurité financière.
Retombées transversales du projet	
Les membres améliorent leur qualité de vie	<p>Les personnes qui fréquentent MultiCaf améliorent leur qualité de vie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elles ont accès à des aliments de qualité à faible coût et bénéficient de soutien pour répondre aux autres besoins primaires (santé physique, l'habitation, etc.). • Les personnes développent leurs compétences sociales que ce soit personnel ou relationnel, ce qui favorise une vie sociale saine. • Les personnes rencontrées se sentent utiles et ont le goût de contribuer. Elles développent leur pouvoir d'agir.
La communauté s'entraide	<p>Environ 54 personnes s'impliquent à MultiCaf de manière hebdomadaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le désir d'entraide était central dans les entretiens. En s'impliquant, un engrenage se produit vers une reconnaissance de la vulnérabilité de l'autre, ce qui contribue à développer l'empathie face à son prochain et à améliorer les compétences relationnelles des personnes.
Les minorités sont intégrées socialement	<p>Les personnes immigrantes fréquentent MultiCaf pour rencontrer des personnes qui vivent des expériences d'immigration similaire et en apprendre davantage sur la société québécoise.</p> <p>Avec plus de 786 personnes usagères actives en 2022, MultiCaf est une communauté en soi. Les personnes apprennent grâce à la diversité de chacun.</p>
MultiCaf est un organisme acteur de changement	<p>Dans un désir d'amélioration des pratiques, MultiCaf participe à différentes démarches de recherche et d'évaluation.</p> <p>MultiCaf est reconnu dans le quartier. Les organismes réfèrent les personnes vers MultiCaf, les personnes usagères parlent de MultiCaf avec leur entourage.</p>



RECOMMANDATIONS

- Voir la période d'accueil comme un cheminement qui s'échelonne sur plusieurs rencontres amène les personnes à s'habituer tranquillement à l'organisme et à développer graduellement leur sentiment de confiance. Des coupons de gratuité offerts par le CIUSSS favorisent aussi une intégration en douceur qui est favorable pour développer des liens avec l'organisme qui seront durables. Cette stratégie devrait être renforcée pour les personnes très en marge.
- L'approche d'intervention est bien définie dans le document *Approches d'intervention : volet accueil, écoute, référence et intégration*. D'après les propos des personnes rencontrées, celle-ci semble incarnée par le personnel de MultiCaf. Il importe de poursuivre dans ce sens et de faire connaître cette approche porteuse de sens pour développer le pouvoir d'agir des personnes ciblées par l'organisme.
- Les propos des personnes rencontrées révèlent la richesse de l'intervention en milieu de vie proposée chez MultiCaf. Il importe de poursuivre en ce sens et de consolider les acquis.
- Les efforts de documentation dans la base de données Hestia sont importants pour laisser les traces et analyser l'action, mais en dépit de ces efforts, la base de données ne permet pas de mettre en valeur tout le travail réalisé par MultiCaf. Il serait pertinent de garder des traces de manière plus systématique de la participation aux services, ainsi que sur l'évolution du processus du pouvoir d'agir de la personne à l'aide d'indicateurs de suivi.
- Il pourrait être pertinent de se pencher sur des méthodes à inventer pour documenter l'intervention informelle qui est au cœur du processus d'intervention.
- La mission de MultiCaf est primordiale pour plusieurs personnes vivant dans la pauvreté et l'exclusion sociale. L'achalandage qu'il est possible d'observer au sein de l'organisme nécessite beaucoup de ressources humaines et matérielles.
 - Pour mener à bien la mission, il importe de s'assurer d'avoir suffisamment de personnel en poste pour faire les suivis et permettre au personnel d'être présent à l'extérieur de MultiCaf pour créer des liens avec les intervenant.e.s du quartier.
 - Un plus grand soutien financier ou de ressources pour assurer une diversité et une quantité de nourriture suffisante pour combler les besoins et ceci durant toute l'année.



BILAN DE LA DEMARCHE D'ACCOMPAGNEMENT EN EVALUATION

L'évaluation a commencé en février 2022. À ce moment, le CRSA a pris connaissance de l'ensemble de la documentation produit dans le cadre du projet. MultiCaf mettait en place une base de données à ce moment. Au printemps 2022, il a été convenu de laisser les prochains mois pour intégrer la saisie des données dans les habitudes des intervenant.e.s. Nous avons finalisé la collecte en 2023 et analysé les contenus recueillis.

Il a été difficile de soutenir la culture évaluative dans cet accompagnement. Comme mentionné précédemment, l'organisme est exemplaire quant à l'approche d'intervention et à l'ouverture à se remettre en question, à être en processus d'apprentissage continu. Par ailleurs, sa popularité et sa participation active à différents projets font que les personnes étaient moins disponibles pour ce volet de l'accompagnement du CRSA.





CONCLUSION

En conclusion, les résultats de l'évaluation démontrent clairement l'impact positif et diversifié de cet organisme sur la communauté qu'il sert. La sécurité alimentaire est à la fois un besoin de base et un symptôme de la pauvreté. À travers ses programmes d'éducation populaire, MultiCaf favorise le développement de connaissances essentielles pour la sécurité alimentaire, tout en dépassant les frontières de l'éducation alimentaire en encourageant l'intégration sociale et la mise en réseau des personnes. L'approche d'intervention au sein de l'organisme est elle-même inclusive.

L'accessibilité aux fruits et légumes frais à proximité est un autre aspect crucial de l'action de MultiCaf, permettant à un grand nombre de personnes d'améliorer leur alimentation tout en contribuant à leur bien-être global. Cette amélioration de l'alimentation a des répercussions profondes, comblant non seulement les besoins physiologiques, mais aussi ceux liés à la sécurité, à l'amour, à l'estime et à l'accomplissement personnel. L'accessibilité donne le répit et l'apaisement nécessaires pour que les personnes puissent se projeter dans l'avenir et affronter plus sereinement les difficultés qu'elles rencontrent.

L'organisme joue également un rôle essentiel dans le référencement vers d'autres ressources, offrant un soutien adapté aux besoins individuels de ses membres, renforçant ainsi l'intégration sociale et l'accès à des services variés.

L'insertion socioprofessionnelle est une autre dimension importante, où MultiCaf agit comme un catalyseur pour l'évolution de la routine quotidienne de ses membres, en développant des compétences essentielles pour l'emploi tout en favorisant l'autonomie et le sens de la contribution.

Les retombées transversales du projet sont également significatives, avec une amélioration générale de la qualité de vie des participant.e.s, une communauté plus solidaire et un renforcement de l'intégration sociale des minorités.

Enfin, MultiCaf, en tant qu'organisme acteur de changement, montre l'importance de l'engagement continu dans l'amélioration de ses pratiques, participant activement à la recherche et à l'évaluation pour mieux servir sa communauté et étendre son influence dans le quartier. Son rôle de référence et de modèle pour d'autres organismes et individus dans la région est irréfutable, témoignant de sa pertinence et de son impact positif depuis sa création en 1989.



En somme, MultiCaf incarne une réussite remarquable en matière d'aide alimentaire et d'éducation, dépassant les frontières de la simple distribution de nourriture pour englober l'éducation, l'intégration sociale et l'amélioration globale de la qualité de vie de sa communauté. Son rôle de catalyseur du changement et de l'intégration sociale est indéniable et pourrait servir d'exemple pour d'autres initiatives similaires.

Au début, les personnes viennent chez MultiCaf pour se nourrir. Lorsqu'elles arrivent, elles se rassasient et débutent un processus d'insertion sociale et parfois même professionnelle. Chez MultiCaf, elles trouvent un réseau social ainsi qu'une communauté auxquelles elles s'identifient et où elles se sentent accueillies et respectées pour ce qu'elles sont et qui leur permettent de vivre une participation sociale contributive.

