

Matinée biannuelle du mercredi 21 mai 2008
Maison des arts de Laval, 8 h 30 à 12 h
Nombre de participants au groupe de discussion : 11

Outils d'évaluation / suivi en sécurité alimentaire

Une façon d'aider ou de contrôler ?

Résumé du groupe de discussion

Attentes des participants :

Un premier de tour auquel se présente chacun des participants. Chacun explique ce qu'il vient chercher comme information à cet atelier. Plusieurs viennent chercher des outils d'évaluation. L'animateur explique que la rencontre est l'occasion de discuter sur les outils d'évaluation et invite les organismes à échanger entre eux les outils d'évaluation à leur disposition.

Résumé de la discussion :

PERCEPTION DE LA CLIENTÈLE

Relais Pont-Viau : 2 types principaux de clientèle sont identifiés : Québécois d'origine avec divers problèmes et les immigrants qui arrivent au pays (2-3 premières années).

Centre communautaire Le Rendez-vous des aînés : Aînés de + de 55 ans, personnes en majorité seules. On note qu'il y a de plus en plus d'hommes dont beaucoup pour les repas congelés à emporter.

CLSC des Mille-Îles : Personnes en perte d'autonomie : personnes âgées, handicapées, malades. Jeunes mères (isolement). Difficulté de transport, de déplacement.

Centre de bénévolat de Laval : Plusieurs types de clientèles différentes mais toutes très vulnérables. Beaucoup de problèmes de santé mentale. Revenu insuffisant.

T.R.I.L. : Jeunes de 16 à 21 ans avec multiples problèmes. Parfois seul en appartement, mauvaise nutrition et habitude alimentaire.

Y'A-T-IL DES PROFITEURS ?

Unaniment les organismes ne parlent pas de profiteurs mais plutôt de grande pauvreté qui incite le client à multiplier les demandes. L'utilisation des ressources d'aide alimentaire est une forme de prise en charge (empowerment). Le client peut ainsi exercer un certain pouvoir sur la situation. Chacun des organismes tient à respecter la dignité de la personne et insiste sur la dimension relationnelle des échanges.

D'autres facteurs comme la santé mentale et les difficultés d'adaptation contribuent chez certains à rechercher de l'aide alimentaire à défaut d'autres alternatives. Le « profiteur », dans ce sens, reste en très petit nombre.

Y a-t-il exclusion? Les seuls cas concernent des comportements dérangeants systématiquement les activités (repas communautaire). La capacité de l'organisation à percevoir des dons et à les distribuer détermine aussi si l'aide est donnée ou non. Dans certains cas, on signale au client la pratique habituelle de l'organisation qui limite la quantité d'aide apportée (nombre de fois par mois, par année). Ces balises ne tiennent plus lorsqu'un besoin alimentaire est manifeste.

EST-CE QUE L'AIDE ALIMENTAIRE CRÉE UNE DÉPENDANCE ?

Les organismes s'entendent pour dire qu'il y aura toujours une certaine partie de la clientèle qui sera dépendante de l'aide alimentaire. Le plus souvent associé au revenu insuffisant ou à la perte d'autonomie, d'autres raisons l'expliquent également : trouble de santé mentale et difficulté d'adaptation. Les organismes tentent chacun à leur manière d'outiller les personnes, de les référer vers des ressources pertinentes. Pas de critique ni de jugement, c'est très important !

À QUOI SERVENT LES OUTILS ?

- Pour l'organisme
 - Évaluer les réalisations et leur impact.
 - Évaluer la croissance et la fréquentation.
 - Développer des outils de promotion et de représentation.
 - Évaluer l'impact pour la clientèle.
 - Évaluer l'impact de la promotion.
 - Opérer des changements et déterminer de nouveaux objectifs.
 - Développer une perspective permettant des changements dans une échelle d'intervention différente.
 - Identifier des balises et des critères de l'aide alimentaire (27 bonnes raisons du Centre de bénévolat).
 - Identifier le partenariat ainsi que la qualité du lien (sentiment d'appartenance à l'organisme, persévérance, fidélité)
 - Recruter de nouveaux partenaires et donateurs et soutenir la recherche de financement.

- Sur le plan organisationnel :
 - Bien connaître la capacité des organismes, les limites.
 - Identifier les réalisations.
 - Évaluer les services offerts (qualité, quantité, équité).
 - Évaluer l'atteinte ou non des objectifs, conformité avec le plan d'action.
 - Offrir le service à un plus grand nombre et aux personnes en plus grand besoin.
 - Identifier les meilleurs moyens de rejoindre les personnes.
 - Assurer la cohésion et la cohérence des pratiques entre les membres de l'organisation.

Plusieurs organismes fonctionnent exclusivement grâce aux dons. Il faut donc créer un bon équilibre entre la capacité et les besoins. Les outils d'évaluation servent à recueillir les informations qui serviront par la suite à mieux desservir et aider la clientèle.

- Pour le suivi de la clientèle :
 - Assurer l'innocuité des aliments et de leur traitement.
 - Identifier les besoins des personnes en lien avec la situation personnelle et adapter les dons en conséquence.
 - Identifier l'aide obtenue, la fréquence, la durée, les circonstances.
 - Identifier les lacunes dans les services et les correctifs à apporter.
 - Identifier les nouveaux besoins émergents.
 - Identifier l'impact sur les personnes (difficile à réaliser, voir Quelques modalités) et les facteurs de changement.
 - Évaluer les meilleures façons de les rejoindre.
 - Connaître le degré de satisfaction des clients.

Le lien de confiance doit être créé avec le client. Il faut également avoir une souplesse avec les outils d'évaluation. Chaque clientèle est différente et il faut savoir s'adapter.

- Quelques modalités d'évaluation
 - Bilan annuel.
 - Comparaison des données quantitatives d'une année à l'autre.
 - Retour sur le plan d'action.

- Focus group et sondage avec des clients, des partenaires.
- Informatisation des données quantitatives.

Les outils d'évaluation permettent de savoir si nous avons fait un bon travail. On souligne le besoin de bâtir des évaluations autour des objectifs, de la mission de l'organisme; des évaluations qui permettent aussi de suivre l'évolution de la situation et le changement. Dans le cadre des projets, inclure un financement pour l'évaluation est une partie de plus en plus acceptée et même encouragée par les bailleurs de fonds.

Y A-T-IL DES RÈGLES D'ÉTHIQUE OU UNE APPROCHE À PRIVILÉGIER ?

La question est posée à la fin de la rencontre, en même temps que la suivante sur laquelle on s'est davantage concentrée.

- L'équilibre est très mince entre la confidentialité et la nécessité d'avoir certaines informations pour mieux aider et référer la personne.

RÉGIONALEMENT, DEVRAIT-ON JOUER UN RÔLE EN CE QUI A TRAIT AUX OUTILS D'ÉVALUATION ?

- Il serait très difficile, en fait impossible, de trouver un outil d'évaluation similaire pour tous. Chacun interagit avec des types de clientèles très différentes les unes des autres.
- L'outil d'évaluation des besoins de la clientèle est un instrument à utiliser avec compréhension, souplesse. Il faut l'adapter en fonction du client, de sa culture, de la situation.
- Il est très utile par contre de faire une concertation des ressources (comme l'activité actuelle) ce qui permet d'identifier et de mieux connaître les ressources existantes.
- Le sujet d'un « fichier central » a été discuté. Un fichier central pour éviter le « magasinage » d'une ressource à l'autre? Les organismes présents pensent que refuser un dépannage alimentaire à un personne parce qu'elle a fait plusieurs demandes d'aide alimentaire dans un court laps de temps ne l'aiderait en rien. Cette mesure ne plaît pas à la majorité des organismes. Quelques raisons mentionnées :

- Brisure du lien de confiance
- Perte de l'anonymat
- Attaque à la dignité de la personne
- Problème rattaché à la confidentialité
- On ne s'attaquerait pas aux enjeux réels : problème d'adaptation, manque de structure, lacune dans l'organisation de la cellule familiale, etc.
- Le fichier central est moins efficace qu'un contact adéquat avec le client.

* Ceci constitue un sujet épineux qui n'a pu être développé jusqu'au bout étant donné le manque de temps.

- L'outil d'évaluation ne devrait pas servir à contrôler la clientèle ni être disproportionnel au service offert (un bazooka pour écraser une mouche).
- Selon le sujet, des outils d'évaluation peuvent être utiles sur le plan régional. Le CASAL pourrait, par exemple, développer des outils pour une évaluation de l'accessibilité alimentaire, de l'impact sur la communauté, des changements de pratique, des adaptations en sécurité alimentaires, etc..

RETOUR SUR LA RENCONTRE

Les participants ont beaucoup aimé l'échange d'informations avec les divers organismes présents.