

Dépannage alimentaire

Regards croisés sur l'utilisation de services et les besoins des usagers

Bernard-Simon Leclerc^{1,2}, Annie C. Bernatchez¹ et Yves Couturier^{1,3}

1. CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal, 2. Université de Montréal, 3. Université de Sherbrooke

L'aide alimentaire: plus que du pain et du lait

L'insécurité alimentaire est une problématique sociale importante. Les services de dépannage alimentaire, traditionnellement considérés comme une mesure de bienfaisance et d'assistance ponctuelle, sont devenus une forme institutionnalisée de réponse. Ces services tiennent souvent lieu de porte d'entrée et d'aiguillage pour des personnes en besoin d'aide psychosociale de toute nature. Les acteurs communautaires sont aux prises avec la tension créée par leur désir de répondre aux besoins immédiats de nourriture et celui d'agir de façon plus globale sur les causes de ces besoins.

À Salaberry-de-Valleyfield, dans la région du Suroît en Montérégie, seuls deux organismes orientent leurs activités vers l'aide alimentaire, à savoir le Café des Deux Pains et le Service alimentaire communautaire (SAC) de Valleyfield. Confrontés aux limites et aux lacunes des actions de dépannage alimentaire, des intervenants et des gestionnaires se sont dits préoccupés par le manque de coordination et de complémentarité du réseau de services en sécurité alimentaire. Le comité local qui s'est spontanément formé a jugé primordial de porter un regard extérieur critique sur le sujet. Il s'est pour ce faire associé à des chercheurs universitaires dans le but de développer et de réaliser une recherche conjointe.

L'étude du fonctionnement d'un réseau d'aide alimentaire, tel que vécu par les usagers et les organismes de services, offrait la possibilité de documenter un ensemble de dynamiques en fonction des particularités du contexte local. La recherche visait globalement à répondre à la question suivante : par quelles dynamiques se configurent les processus de relations interprofessionnelles et de gouvernance intersectorielle d'un réseau local de services de protection sociale et de sécurité alimentaire ?

Objectifs concrets

On s'est intéressé à l'action intersectorielle des partenaires communautaires et institutionnels collaborant avec les services d'un organisme de dépannage alimentaire, en l'occurrence le SAC de Valleyfield, dans une perspective de responsabilité populationnelle. Plus spécifiquement, les objectifs étaient :

- documenter l'historique de recherche d'aide et les besoins des usagers d'un service d'aide alimentaire;
- déterminer l'offre de services et le fonctionnement des organismes ainsi que les facteurs qui les conditionnent;
- examiner les pratiques de collaboration interorganisationnelle et de concertation intersectorielle existantes et identifier les facteurs qui influent sur l'engagement des acteurs;
- évaluer les dimensions de l'intégration des services dans le réseau local de services de protection sociale et de sécurité alimentaire du Suroît;
- préciser la façon dont les organismes communautaires et institutionnels pourraient s'inscrire dans un processus de concertation intersectorielle et de développement local efficace pour répondre aux besoins globaux de la clientèle desservie.

Chacun de ces objectifs fera l'objet d'un fascicule distinct dédié à la diffusion des résultats de la recherche-action « De l'insécurité alimentaire au développement social collaboratif à Salaberry-de-Valleyfield ». Les résultats que nous dévoilons sur cette affiche ne concernent que le premier de ces objectifs.

Approches théorique et méthodologique

Cette recherche a adopté une perspective théorique inspirée de la sociologie des organisations (Graddy et Chen, 2006), de la sociologie relationnelle (Eloire, Pénalva et Lazega, 2011) et de la sociologie de l'expérience (Dubet, 2007).

Concrètement, on a :

- fait une étude de cas comprenant une vingtaine d'organismes : leur contexte, leurs interrelations, leurs services;
- fait des entrevues individuelles semi-structurées avec 30 utilisateurs du SAC pour connaître leurs besoins et leur expérience de recherche d'aide;
- fait des entrevues avec 21 représentants d'organismes pour connaître leurs usagers, leurs besoins et leurs relations avec les autres organismes du territoire.

L'analyse des besoins a reposé sur la taxonomie de Bradshaw (2013) :

- besoins ressentis : ce qu'un individu ressent, perçoit ou désire;
- besoins exprimés : ce qu'un individu demande formellement;
- besoins normatifs : ce qu'une tierce partie pense que les individus ont besoin.

La fréquentation des organismes par les usagers et les relations interorganismes ont été analysées par la technique de l'analyse de réseaux sociaux combinée au calcul d'indices mathématiques de centralité. Ces derniers ont permis de caractériser les liens entre les organismes et leur position relative dans le réseau.

Tableau : Besoins ressentis exprimés et normatifs évoqués par les usagers du SAC et les représentants des organismes

Catégories	Besoins	Besoins		
		Ressentis % (n)	Exprimés % (n)	Normatifs % (n)
Alimentaires	Qualité	63 (19)	13 (4)	-
	Quantité	30 (9)	43 (13)	19 (4)
Personnels	Accompagnement	27 (8)	53 (16)	95 (20)
	Contredon	60 (18)	40 (12)	5 (1)
	Emploi	20 (6)	30 (9)	38 (8)
	Pécuniaire	13 (4)	37 (11)	43 (9)
	Identité citoyenne	-	3 (1)	10 (2)
	Respect	67 (20)	13 (4)	19 (4)
	Santé	7 (2)	10 (3)	62 (13)
Services	Sécurité	13 (4)	40 (12)	5 (1)
	Socialisation	13 (4)	40 (12)	52 (11)
	Accessibilité	43 (13)	77 (23)	81 (17)
	Continuité	27 (8)	3 (1)	48 (10)

Les usagers et les organismes Des besoins perçus et exprimés différents

- Les principaux organismes fréquentés ont été ceux des secteurs de la famille, de la santé et des services sociaux et de l'employabilité.
- Considérés individuellement, les services du CSSS, du Centre du Partage, du Café des Deux Pains et du Centre local d'emploi ont été les plus fréquentés.
- En moyenne, les usagers ont fréquenté trois organismes et 2 sur 10 en étaient à leur première fréquentation et n'avaient donc fréquenté aucun autre organisme que le SAC.
- Les hommes ont davantage sollicité les services des organismes des secteurs de l'itinérance, de la dépendance et de la violence; les femmes se sont plus tournées vers ceux du secteur de la famille.
- Le CLSC, le Centre du partage et le Café des Deux Pains sont les organismes qui ont accueilli et aiguillé le plus d'utilisateurs provenant du SAC.
- Tous les besoins mentionnés (ressentis ou exprimés) par les utilisateurs des services, à l'exception des besoins relatifs à la qualité des aliments, l'ont également été par au moins un représentant d'organisme.
- Les besoins en matière de qualité des denrées alimentaires ont été plus fréquemment ressentis qu'exprimés ouvertement par les usagers, mais n'ont été évoqués par aucun représentant d'organisme.
- La quantité est un élément prédominant rapporté par les utilisateurs des services, mais beaucoup moins souvent identifié par les organismes eux-mêmes.
- Les besoins de santé et de continuité des soins et des services ont été beaucoup plus souvent perçus par les organismes que rapportés par les utilisateurs des services.
- Les besoins de contre-don et de sécurité ont été plus rarement évoqués par les représentants des organismes.

Explorer les besoins du point de vue des organismes et des utilisateurs a enrichi la compréhension de l'insécurité alimentaire. On constate un décalage entre les besoins vécus par les usagers des services d'aide alimentaire et les besoins perçus par les organismes prestataires. L'alignement entre les besoins et les ressources constitue un enjeu de la responsabilité populationnelle des réseaux locaux de service pour dépasser la logique caritative de l'aide alimentaire. Il semble que ce ne soit que lorsqu'un besoin est défini par un intervenant que les préoccupations d'accessibilité, de continuité et de globalité des services entrent en jeu, étant donné que dès lors l'utilisateur sera encadré par un professionnel.

Pour la suite...

Les résultats de ce premier volet, combinés à ceux des prochains, sont susceptibles d'aider les partenaires du territoire à mettre en commun les forces de chacun pour passer d'une action « sectorialisée » sur l'aide alimentaire à une concertation intersectorielle appuyée sur des approches intégrées pour mieux répondre aux besoins globaux des personnes appauvries. Différentes activités de mobilisation des connaissances leur seront proposées.

Remerciements

Annie C. Bernatchez, CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal. Annie.C.Bernatchez.BCSTL@ssss.gouv.qc.ca

Louis-Philippe Boucher, CIUSSS de la Montérégie-Ouest. louisphilippe.boucher@rrsss16.gouv.qc.ca

Stéphane Brault, Service alimentaire communautaire de Valleyfield. stephbrault@hotmail.com

Yves Couturier, Université de Sherbrooke. Yves.Couturier@USherbrooke.ca

Bernard-Simon Leclerc, Université de Montréal. bs.leclerc@umontreal.ca

Ginette Pariseault, CIUSSS de la Montérégie-Ouest. ginette.pariseault.csssuroit16@ssss.gouv.qc.ca

Nous tenons à remercier le CRSH (subvention 895-2011-1008) et le partenariat ARIMA pour le soutien qu'ils ont fourni à ce projet de recherche.



Références

Bradshaw, J. (2013). *Jonathan Bradshaw on Social Policy. Selected Writings 1972-2011*, University of York, 345 p.

Dubet, F. (2007). *L'expérience sociologique*, La Découverte, coll. Repères Sociologie, 120 p.

Eloire, F., Penalva-Icher, E. et Lazega, E. (2011). Application de l'analyse des réseaux complets à l'échelle interorganisationnelle. *Apports et limites, Terrains et travaux*, 2(19), 77-98.

Graddy, E. A. et Chen, B. (2006). Influences on the size and scope of networks for social service delivery. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(4), 533-552.