

## ENTREVUE AVEC MME FARAH EL-FIL, LA CANTINE POUR TOUS – AOÛT 2023

### MISE EN CONTEXTE

La Table de concertation des aînés (TCA) Domaine-du-Roy et le CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean souhaitent déployer des actions concrètes et novatrices favorisant l'amélioration des saines habitudes de vie chez les personnes âgées vulnérables de la MRC du Domaine-du-Roy. L'objectif poursuivi par cette démarche consiste à prioriser le *vieillir en santé chez soi* des personnes âgées.

Dans le but d'optimiser les retombées de leurs actions, les deux partenaires souhaitent s'instruire des résultats de pratiques déployées par d'autres établissements ou intervenants auprès de personnes âgées de profils variés (âge; atteintes physiques, mentales ou cognitives; isolement géographique; etc.). Les partenaires souhaitent plus particulièrement :

- Développer des stratégies de communication qui incitent les personnes âgées à passer à l'action et à modifier leurs comportements de façon positive et durable;
- Optimiser les dimensions favorables – équipements, aménagements et transport; coaching, fidélisation et approches ciblées auprès des clientèles vulnérables – pour soutenir l'adoption et la pérennisation de l'activité physique par les personnes âgées;
- Démocratiser l'accès à une alimentation contributive – dimensions nutritives et sociales – au maintien de la santé des personnes âgées;
- Contribuer à l'adoption et à la pérennisation d'habitudes de vie favorables à une bonne santé physique et mentale des personnes âgées et, en définitive, à une participation sociale optimale à la vie de leur communauté.

### RENSEIGNEMENTS SUR L'ENTREVUE

Titre de travail de la pratique : La Cantine à domicile

Organisation : La Cantine pour tous

Personne interviewée : Mme Farah El-Fil, Responsable du programme La Cantine à domicile

Intervieweur : Monique Bourget, courtière de connaissances

Date de l'entrevue : 15 août 2023

## TEXTE RÉSUMÉ DE LA PRATIQUE

Créée en 2016 par le Collectif de la table des écoliers, La Cantine pour tous regroupe des organismes communautaires et des entreprises d'insertion et d'économie sociale au sein d'un réseau préoccupé par la sécurité alimentaire, la saine alimentation et la mise en œuvre de solutions collectives et supra territoriales à des enjeux présents dans chacune de leur communauté. Les citoyens plus particulièrement ciblés par cette initiative d'accès facilité à des repas sains et abordables sont les enfants et les personnes âgées. Les organismes membres sont généralement en activité depuis plus de 25 ans, produisent et livrent régulièrement des repas sains et nutritifs à des écoliers du primaire ou à des citoyens en situation de vulnérabilité économique et physique. Deux programmes caractérisent l'offre de services de La Cantine pour tous : La Cantine dans les écoles et La Cantine à domicile.

Le succès de l'initiative repose notamment sur la force du réseautage que favorise la fine coordination des activités de La Cantine pour tous auprès de ses membres. Pour ses clientèles âgées, en croissance, les principaux attraits résident dans la flexibilité (variété des plats; souplesse dans le moment de consommation; etc.) offerte par la livraison sous forme surgelée.

## SECTION DESCRIPTIVE

### GÉNÉRALITÉS

1. Pouvez-vous nous résumer sommairement le contenu et les objectifs de votre pratique en matière d'adoption de saines habitudes de vie?

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- Principaux services?
- Horaire et fréquence?
- Déroulement?

- [La Cantine pour tous](#) porte le projet ambitieux d'une alimentation saine et accessible pour tous à l'échelle du Québec. Ce collectif d'organisations d'économie sociale et solidaire est présent dans différentes régions du Québec (dont le Saguenay-Lac-Saint-Jean et Chaudière-Appalaches). Elle fait avancer ce projet en réunissant des acteurs spécialisés dans la préparation de repas et en soutenant l'organisation de leur collaboration en vue de bonifier leur capacité de desservir une population cible sur un territoire donné.
- Les principaux services sont :
  - Le soutien aux membres traiteurs (qui sont nécessairement des organismes communautaires), par le développement de leur capacité de production et la représentation de leurs intérêts;
  - La coordination d'activité de préparation et de livraison de repas ou collation auprès d'écoles, d'institutions ou d'individus.
- La plateforme Web permet de faire une commande, soit pour une livraison à la maison, soit pour des dîners scolaires. Il faut se créer un compte et, par la suite, on accède à l'ensemble de l'offre de services dans sa région. Pour la livraison à domicile, la saisie du code postal permet d'obtenir la liste des traiteurs localisés à proximité. Les commandes peuvent également être faites par téléphone directement auprès de La Cantine pour tous.
- Bien que l'offre de services aux personnes âgées – La Cantine à domicile – ait été développée au cours de la pandémie, les organismes membres de La Cantine pour tous souhaitaient déjà depuis un moment déployer une offre de services visant à contrer l'insécurité alimentaire chez les personnes âgées, les personnes isolées ou en perte d'autonomie. La livraison à domicile de [repas surgelés nutritifs](#) à coût modique s'est imposée comme solution porteuse, ces repas pouvant être livrés en quantité importante et à un coût plus faible que celui des repas chauds livrés chaque jour.
- La souplesse de cette formule présente également de l'intérêt pour la clientèle cible de La Cantine à domicile, celle-ci disposant d'une souplesse accrue dans l'heure de prise de repas, la possibilité de stocker et de diversifier les repas de son choix.
- Sur le site Web, les plats sont décrits en détail (ingrédients; poids; présence d'allergènes; valeur nutritive). Bien que leurs plats soient résolument nutritifs, la mission de La Cantine pour tous ne consiste pas à offrir des plats thérapeutiques (faibles en sodium ou en gras, par exemple).

### CLIENTÈLE

2. Comment décririez-vous votre clientèle cible?

**Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :**

- Générale ou aînée?
- Hommes ou femmes?
- Vulnérabilité (atteintes physiques, mentales ou cognitives; isolement social; etc.)?

- Afin de joindre les personnes en situation de vulnérabilité économique, La Cantine pour tous propose un programme de tarification sociale dans le cadre de l'offre de services de La Cantine à domicile. Référés par le CI(U)SSS concerné, les bénéficiaires de cette mesure paient une fraction du tarif régulier.
- Les repas congelés préparés par les traiteurs membres du programme La Cantine à domicile sont également disponibles auprès de la population en général qui souhaite un répit de cuisine ou simplement soutenir la mission des membres. Chaque commande passée au tarif régulier permet de financer le programme de tarification sociale.

3. Quelles stratégies de communication utilisez-vous pour faire connaître vos activités et les rendre attrayantes?

**Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :**

- Médias traditionnels (radio ou télé communautaire; hebdo régional; etc.), médias sociaux?
- Technologies privilégiées (application; site internet; réservation téléphonique; etc.)?
- Dépliant (par la poste; à l'épicerie; au CLSC; etc.)?
- Stratégies d'attraction?
- Stratégies de fidélisation?
- Lexique adapté?

- Lorsqu'un organisme joint le programme La Cantine à domicile dans un nouveau quartier ou une nouvelle région, des contacts sont établis avec l'écosystème communautaire local (RSSS et autres œuvrant à proximité des clientèles cibles) afin de bien cerner les besoins et les initiatives existantes sur le terrain. En effet, La Cantine à domicile se veut une solution complémentaire à l'offre de services déjà déployée sur chaque territoire donné.
- Le site Web de La Cantine pour tous est le principal véhicule de diffusion de l'offre de services et propose une interface transactionnelle accessible à la fois aux traiteurs et à la clientèle.
- Dans les régions où des traiteurs sont présents, on distribue des menus papier à domicile pour faire connaître l'offre de services.

4. Le cas échéant, quelles stratégies spécifiques avez-vous adoptées pour que votre pratique réponde aux besoins particuliers des clientèles vulnérables?

**Profils de personnes vulnérables à aborder dans le cadre de la discussion :**

- Isolées socialement ou géographiquement
- Présentant des limitations pour le déplacement (déficience physique ou accès limité au transport public)
- Vivant avec un problème de santé mentale
- Accusant un déficit de ressources ou de services adéquats

- Comme mentionné à la question précédente, l'écosystème communautaire local est un allié précieux permettant au programme La Cantine à domicile d'adapter ses pratiques et de raffiner sa connaissance des besoins de la population locale. Les clients sont invités à faire connaître leurs besoins en vue de faciliter l'accessibilité à ce service de repas congelés livrés à domicile.

**ACTIVITÉS**

5. Comment décririez-vous le territoire (municipalité; territoire urbain, rural ou isolé; etc.) que vous desservez?

- Le service de livraison de La Cantine à domicile est disponible dans les régions choisies par les membres participants. On parle notamment de Montréal, Laval, les Basses-Laurentides, l'Outaouais, la MRC de la Petite-Nation et, au Saguenay-Lac-Saint-Jean, le secteur de Dolbeau.
- Pour vérifier si un territoire est desservi par le programme La Cantine à domicile, il faut consulter le site Web à la page suivante : <https://commander.lacantinepourtous.org/livraison>

6. Quels sont les lieux ou équipements mis à contribution dans le cadre de vos activités?

**Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :**

- S'agit-il d'actifs municipaux ou privés?
- Ces lieux ou équipements tiennent-ils compte des besoins spécifiques (trottoirs abaissés aux intersections; piscine chauffée; éclairage extérieur; horaire de jour; etc.) des personnes âgées?

- Le principal actif est l'interface transactionnelle du site Web. Cette dernière offre à tous ses membres traiteurs un outil de commande et de distribution qui, sur une base individuelle, peut représenter des coûts d'acquisition, d'opération et de maintenance importants. C'était un besoin généralisé auquel La Cantine pour tous a pu répondre de façon efficace. Cet outil inclut notamment un module de tarification sociale pour les clientèles admissibles dans le cadre du programme La Cantine à domicile.
- À la faveur du contexte pandémique, l'élargissement de l'offre de services a permis à nombre de membres de La Cantine pour tous de vendre leurs plats auprès d'une clientèle élargie et, donc, d'optimiser leurs installations et achats alimentaires.

7. Quelles sont vos stratégies pour favoriser les interactions dans le cadre de vos activités?

**Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :**

- Présence d'un coach ou d'un animateur?
- Capsules vidéo?
- Activité individuelle ou de groupe?
- Partage d'expérience par les pairs?

- Sans objet dans le cadre de la pratique de La Cantine pour tous.

8. Quel rôle le transport (de personnes ou de matières) joue-t-il dans la réussite de votre pratique?

**Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :**

- Offre de transport existante?
- Par des bénévoles? Par des partenaires privés ou communautaires?

- La logistique de livraison est prise en charge en totalité par les traiteurs.
- La diversification de clientèles opérée pendant la pandémie allège toutefois ce défi pour nombre de membres.
- Dans les régions plus rurales, la livraison peut être moins fréquente. Le site Web de La Cantine pour tous contient toutefois tous les renseignements pertinents à ce sujet. Et, dans la mesure où l'offre de services se concentre sur des repas surgelés, cet enjeu n'a pas la portée défavorable qu'elle peut avoir dans le cadre d'une formule classique de popote roulante.

9. Dans un monde idéal, le transport nécessaire à la réussite de votre pratique devrait-il permettre le déplacement des personnes vers vos activités ou le déplacement de vos activités vers les personnes? Expliquez.

- Il y a une certaine demande en ce sens, mais l'offre de services actuelle n'a pas été conçue pour répondre à ce type de besoin. Cela dit, une telle option n'est pas écartée de façon définitive. Il faudrait simplement étudier et planifier la chose en vue d'un déploiement.

**EXPLOITATION**

10. Avez-vous atteint vos cibles de participation au cours de la dernière année? Comment expliquez-vous vos résultats?

**Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :**

- Nombre de participants?
- Proportion des participants qui reviennent sur une base récurrente?
- Profil de la clientèle?
- Présence d'un coach ou d'un animateur?
- Stratégies de diffusion?
- Stratégies d'attraction/fidélisation?
- Partenariats développés?

- Fondamentalement, la cible de performance centrale est l'atteinte d'un équilibre entre l'offre et la demande.
- Cela dit, l'ajout de ressources spécialisées au sein de l'organisation de La Cantine pour tous a favorisé un essor phénoménal du membership et, découlant, de l'offre de services.

- En ce qui concerne le milieu scolaire, le soutien financier gouvernemental est assujéti à l'adhésion des écoles. Plus concrètement, pour accueillir un nouveau traiteur dans le cadre de ce programme, une école non desservie doit lever la main.
- Les membres traiteurs constatent un peu plus chaque jour à quel point la coordination exercée par La Cantine pour tous leur est précieuse. La force du réseautage (interface transactionnelle; formation; accompagnement; etc.) de La Cantine pour tous constitue une valeur ajoutée inestimable dans la pratique de ces organismes communautaires. De plus, l'offre de services de La Cantine à domicile, conçue à l'origine comme un à-côté transitoire, prend progressivement son envol.

11. Quelle est la composition de votre équipe?

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- Nombre d'acteurs?
- Principaux rôles?
- Nombre et nature des postes permanents?
- Forces et limites du bénévolat?

- 18 personnes aux profils variés (développement, production, service à la clientèle, projets numériques, animation du réseau, financement, philanthropie et partenariats, etc.) travaillent actuellement au sein de La Cantine pour tous. Une personne de l'équipe est spécifiquement dédiée au programme La Cantine à domicile.
- L'équipe est passée du simple au double au cours de la dernière année.

12. Quels sont vos principaux partenaires financiers et communautaires? Quels sont leurs rôles en lien avec l'accomplissement de votre mission?

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- Durée du financement?
- Durée des ententes de partenariat?
- Modalités et mécanismes envisagés pour la pérennisation?

- Pour ce qui est de l'offre de services destinée aux écoles, le gouvernement du Québec (ministères de l'Éducation et ministère de la Santé et des Services sociaux) est le principal partenaire financier
- Dans le cas de l'offre de services communautaire large public, la marge dégagée par les ventes au tarif régulier permet de payer une bonne partie de la différence entre ce tarif et le tarif social.
- En tant qu'organisme de bienfaisance, La Cantine pour tous peut également compter sur le soutien financier de donateurs.
- Dans la mesure où la clientèle est appelée à croître davantage à court (inflation) et moyen terme (vieillesse de la population), il est prévisible que l'intérêt pour le programme La Cantine à domicile appelle à de nouveaux développements et déploiements.

## SECTION APPRÉCIATIVE

### ENJEUX ET OPPORTUNITÉS

13. Quels effets avez-vous pu observer auprès des personnes âgées dans les suites de la mise en œuvre de votre pratique?

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- Effets sur la santé physique (alimentation; activité physique; etc.)?
- Effets sur la santé mentale (qualité du sommeil; isolement social; etc.)?
- Adhésion et pérennisation à la pratique?
- Effets sur certains groupes cibles (personnes vulnérables; hommes; proches aidants; etc.)

- Le service à la clientèle prend régulièrement contact avec les personnes qui commandent des repas surgelés du programme La Cantine à domicile, soit lors de la prise de commande ou à l'occasion de sondages téléphoniques. De nombreux commentaires appréciatifs et positifs sont ainsi colligés, dont ceux-ci : « Expérience magnifique! Mon mari et moi, nous avons dîné aujourd'hui avec deux plats de la commande reçue hier. Ils étaient très savoureux. » « J'aime bien ce service, ça me redonne le goût de vivre un peu plus. » « Superbe variété – super service – merci à La Cantine pour tous. » « Vous êtes réellement un service essentiel pour tous et surtout pour les aînés. Mets bien préparés, *santé* et complets. Très belle initiative. Merci. »

- Dans certaines situations, le livreur est l'unique visiteur hebdomadaire de la personne aînée qui a commandé et le moment de la commande téléphonique, l'une des rares interactions avec le monde extérieur.
- Évidemment, l'offre de service comporte des mets santé qui peuvent ne pas répondre aux préférences et habitudes de certaines personnes aînées. Le plat de chili végétarien n'a ainsi rien d'obligatoire et peut être aisément remplacé par un pâté chinois ou un macaroni à la viande. C'est la personne qui commande qui choisit en tout temps. Cela dit, La Cantine pour tous soutient les traiteurs dans la diversification et l'enrichissement continu de leur offre alimentaire dans le cadre du programme La Cantine à domicile.

14. Quels ont été vos plus grands défis au moment de l'implantation de votre service?

- Le plus grand défi est le financement en vue d'assurer le déploiement du programme dans de nouveaux territoires et auprès de nouvelles clientèles.
- En matière d'amélioration continue, les traiteurs ont accès à l'intégralité des commentaires des personnes ou organismes qui commandent sur l'interface transactionnelle. La Cantine pour tous assure les suivis particuliers (produit décongelé lors de la livraison; rupture de stock; etc.) auprès des traiteurs. Aucun incident majeur n'a nécessité une intervention extrême de la part de l'organisme.
- La livraison, qui relève de la responsabilité des membres traiteurs, pose parfois des enjeux. Sur cette question comme sur toute autre considération de développement de stratégies ou d'outils, La Cantine pour tous demeure à l'affût de toute idée susceptible d'optimiser et de faciliter le travail de ses membres.

15. Quels sont les principaux facteurs qui contribuent à la réussite de votre pratique? Pour les usagers? Pour l'équipe? Pour l'organisation? Pour le territoire visé?

- Voir réponses aux questions précédentes.

16. Quels sont les principaux freins à la réussite de votre pratique? Pour les usagers? Pour l'équipe? Pour l'organisation? Pour le territoire visé?

- Voir réponses aux questions précédentes.

17. Le cas échéant, quels sont les enjeux réglementaires auxquels vous faites face?

- La Cantine pour tous n'assume pas directement les charges réglementaires qui concernent la préparation et la vente de repas préparés. Toutefois, elle octroie une certification à ses membres traiteurs qui, elle, garantit que les pratiques de l'entreprise certifiée sont conformes aux normes en vigueur, dont celles du MAPAQ.

## SECTION PROSPECTIVE

### MISE EN ŒUVRE

18. Quels conseils donneriez-vous à des groupes souhaitant mettre en place une pratique similaire à la vôtre?

- La force centrale de La Cantine pour tous réside dans la capacité inhérente du réseautage de ses membres à mutualiser des ressources et à accéder à un collectif québécois solide, crédible et reconnu détenant la capacité de rallier des partenaires financiers nombreux et variés. Le réseau agit ainsi comme levier pour soutenir le libre exercice et le rayonnement optimal de chacun de ses membres au sein de sa communauté.

19. Que prévoyez-vous changer à votre pratique au cours des six prochains mois? Au cours des prochaines années?

- La Cantine pour tous souhaite poursuivre le déploiement de ses programmes dans l'ensemble du Québec afin d'améliorer l'accès à des repas sains préparés par des traiteurs sociaux, que ce soit dans un cadre scolaire ou à domicile.

20. Y a-t-il des aspects de votre pratique que nous n'avons pas couverts dans le cadre de cette entrevue et dont vous aimeriez nous parler?

- Les services de La Cantine à domicile misent sur l'accessibilité physique et financière d'une offre de repas nutritifs.
- Ce volet de l'offre de services globale a été créé en juin 2021 avec des traiteurs qui étaient déjà membres et a véritablement pris son envol entre janvier et juin 2022.
- L'enjeu du moment réside dans l'adaptation de l'offre de services à la réalité des traiteurs localisés en région. Et le développement de l'offre de services dépend de la visibilité et du rayonnement qu'il est possible de donner à l'initiative. La

diffusion du contenu de la présente entrevue peut certainement contribuer à améliorer la visibilité et le rayonnement de l'ensemble de l'offre de services de La Cantine pour tous.

## ANNEXES

- Annexe 1 : [Reportage de l'émission L'Épicerie de Radio-Canada](#)
- Annexe 2 : [Reportage du Journal Métro](#)
- Annexe 3 : [Publicité du site Web de la FADOQ](#)