



Réseau pancanadien d'apprentissage en développement communautaire Profil de pratique efficace

Le Santropol Roulant : la popote intergénérationnelle



Contexte

Le Santropol Roulant est l'initiative de deux jeunes hommes, Chris Godsall et Keith Fitzpatrick. Tout deux travaillaient au Café Santropol, au coin des rues Duluth et Saint-Urbain. Ils décidèrent de fonder le Santropol Roulant en 1995.

Ce profil de pratique efficace figure parmi les quinze études de cas analysant la façon dont des initiatives communautaires novatrices tirent parti d'approches globales pour améliorer les conditions sociales et économiques à l'échelle locale.

Ces profils ont été créés dans le cadre d'une initiative du Réseau canadien de DÉC échelonnée sur deux ans et demi, qui vise à déterminer la façon dont le développement économique communautaire contribue à l'inclusion sociale.

Pour lire les autres profils, pour obtenir plus d'information sur cette initiative ou pour accéder à d'autres ressources sur l'inclusion sociale et le DÉC, veuillez vous reporter aux notes à la fin du présent document.

Nous sommes alors à une époque où le taux de chômage chez les jeunes est élevé, où la génération du « baby boom » laisse peu de place sur le marché du travail aux jeunes qui sortent des universités. Chris et Keith sont dans cette situation, et de plus ils sont anglophones. Au tournant du deuxième référendum de 1995, ce sont là des conditions qui, admettons-le, les désavantagent quelque peu. D'autres jeunes dans leur situation auraient tout simplement quitté le Québec pour aller se trouver un emploi dans une autre région du Canada ou encore aux États-Unis. Mais l'attachement que Chris et Keith avaient développé envers leur milieu de vie était fort. Selon les écrits de Chris Godsall :

« La vie à Montréal est rarement guidée par la logique. Vivre à Montréal, c'est expérimenter l'effervescence constante de passions. Quitter Montréal, c'est vivre un sentiment de séparation – celui qu'on ressent lorsque nous perdons une personne qui nous est chère. Je crois que Montréal

Le territoire

Couverture géographique : Le centre le l'île de Montréal

Localisation géographique : Au coin de la rue Duluth et de la rue Saint-Urbain à Montréal

Population : L'organisme intervient avec des jeunes bénévoles auprès d'une population âgée ou en perte de mobilité, dans le but de briser l'isolement social et favoriser le développement d'une communauté intergénérationnelle inclusive.

Caractéristiques économiques liées à l'intervention : Des estimations conservatrices indiquent qu'entre 8 et 10 % des Canadiens souffrent ou risquent de souffrir de la faim.¹

Caractéristiques sociales liées à l'intervention : En 2000, on estime qu'il y avait 3,8 millions de Canadiens âgés de 65 ans et plus, soit 13 % de la population.

– avec ses nombreuses contradictions et sa beauté intense – est un des lieux les plus intègres de l'Amérique du Nord. J'ai été corrompu et j'ai visité plusieurs villes comme Paris, Jérusalem, New York, Saïgon, Athènes, Bangkok, Londres, San Francisco... Le quartier au coin des rues Duluth et St-Urbain est l'endroit le plus intéressant de tous.¹ »

En 1994, après avoir refusé un emploi à Toronto, Chris se donne 12 mois pour s'en trouver ou s'en créer un à Montréal. Entrepreneur de nature, il est piqué de curiosité lorsqu'il entend parler de la disponibilité de certains fonds jeunesse pour le développement de projet communautaire. L'idée de faire participer le Café Santropol au projet et de transposer la dynamique organisationnelle de cet organisme dans un organisme communautaire pour les jeunes lui vient alors en tête. C'est à travers un processus de remue-méninges et une exploration des diverses initiatives communautaires en sécurité alimentaire qu'émerge l'idée de popote roulante (où les livraisons seraient effectuées par les jeunes). L'idée est lancée, et il n'en faut pas plus à Keith pour se joindre au projet.

Pour se familiariser aux principes et aux activités des popotes roulantes, les deux jeunes hommes font le tour des popotes de Montréal. Ils sont d'ailleurs fort étonnés de voir que la grande majorité des personnes qui livrent des repas étaient des personnes assez âgées, soit entre 50 et 75 ans. Ils constatent également qu'une popote fait plus que livrer des repas : elle permet notamment aux participants (clients) – en grande majorité des personnes vivant seules – d'être pour un instant en relation avec des individus et d'ainsi briser leur isolement quotidien.

Historique

Le Santropol Roulant a livré ses premiers repas en 1995, sous l'aile de deux jeunes entrepreneurs. Ceux-ci ont profité de diverses subventions d'Emploi Québec et de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) pour mettre en place leur structure. Ils ont également grandement bénéficié de l'expertise et de la générosité des propriétaires du Café Santropol. Ces derniers les ont aidés à rédiger un plan d'affaires, à établir des contacts dans le milieu alimentaire et leur ont permis d'utiliser leur cuisine pour un certain temps.

Dès la fondation du Santropol Roulant, la communauté montréalaise et autres partenaires accueillent le projet avec beaucoup d'enthousiasme : voir des jeunes s'impliquer auprès des populations vieillissantes ou en perte d'autonomie est bien vu de tous. Le développement de partenariats et collaborations se fait alors naturellement. Pour définir leur parcours, Chris et Keith développent des liens étroits avec le Réseau montréalais de popotes roulantes et avec les Centres locaux de services communautaires (CLSC) des territoires desservis.

Par sa localisation le Santropol Roulant peut compter sur la proximité d'institutions académiques. Le lien entre les services de l'organisme et les universités se formalisent rapidement, plus particulièrement avec McGill, l'alma mater de Chris et Keith. Ils réussissent à impliquer des jeunes qui veulent en connaître davantage sur leur communauté, souvent des étudiants provenant de l'extérieur, de passage à Montréal pour leurs études.

En 1996, le projet *Génération Outreach* (GO), financé par la fondation McConnell et le DRHC, permet d'étendre les liens du Santropol Roulant à quatre institutions : McGill, Concordia, l'UQAM et le Cégep du Vieux-Montréal. Le projet GO consiste à rejoindre les étudiants en provenance des institutions participantes pour les inviter à s'impliquer dans leur communauté. Le Santropol Roulant livre les repas aux institutions, et les étudiants effectuent la distribution auprès des participants.

En 2003, l'arrêt du financement de DRHC a pour impact de faire diminuer de 4 à 3 le nombre d'institutions académiques participantes. Pour McGill et Concordia, le GRIP (Groupe de recherche sur l'implication publique) permet de conserver une permanence pour un certain temps. Aujourd'hui, McGill est la seule université à conserver des liens avec le Santropol Roulant.

Le Santropol Roulant, comme tout organisme, a connu ses périodes plus difficiles qui lui ont demandé certains ajustement : son territoire a évolué, la participation des bénévoles a fluctué, les exigences et les priorités des bailleurs de fonds ont changé, le personnel éprouvé des périodes d'épuisement, etc. Malgré tout, le Santropol Roulant a réussi à maintenir ses services grâce à un réseau de partenaires fidèles.

Entre 1998 et 1999, le Santropol Roulant a vu passer trois personnes au poste de directeur général. En 1999, l'arrivée d'une nouvelle directrice générale mène à certains ajustements dans la gestion des ressources humaines mais apporte une nouvelle stabilité au sein de l'organisme. Cette stabilité et l'approche de cette nouvelle directrice favorisera une consolidation des acquis et permettra le développement de quelques activités satellites à la popote roulante.

En 2001, après six ans d'existence, les membres du Santropol Roulant décident d'examiner et de renforcer la mission de l'organisme. Un processus de planification stratégique semble alors le moyen le plus approprié pour ce faire. Pour mener à bien cette planification stratégique, le Santropol communique avec le Centre des organismes communautaires (COCO)².

À travers son processus de développement, le Santropol Roulant a mûri et a développé des réflexes organisationnels pour assurer sa survie : en développant divers services et en

Santropol Roulant

Année de constitution – 1995

Activités ou services – Livraison de repas et cuisine, Projet intergénérationnel, Les jardins sur les toits, Atelier de vélo

Quelques données et résultats – Un réseau de plus 1000 personnes pour le soutenir à tout moment; 100 bénévoles par semaine; 120 participants/ clients par semaines; 10 à 20 bénévoles par jours pour la livraison de repas; 80 à 90 livraison de repas par jour

Reconnaisances – Prix Armand-Marquiset, les petits frères des Pauvres, 2002; Prix Père-Marcel-de-la-Sablonnière, La Fédération de l'âge du Québec, 2002; Prix Claude Masson pour jeunes bénévoles, Nadira Ramharry, une bénévole très de longue date, 2002; « One of Canada's Best-Run Charities », Globe and Mail, 2000; Lancement de la pièce de 25 cents "Sagesse", Monnaie royale canadienne pièce du millénaire, 2000 ; Prix Téléglobe pour le service communautaire, 1998; Prix Peter F. Drucker pour l'innovation dans le secteur sans but lucratif (argent), 1997

Projets futurs – Le Santropol Roulant entrevoit actuellement divers axes de développement notamment un axe qui viserait à soutenir des actions favorisant les échanges entre les générations.

diminuant sa dépendance aux subventions gouvernementales par une diversification de ses sources de revenus. Actuellement, une partie importante du financement de l'organisme provient de dons d'anciens bénévoles ou collaborateurs : l'organisme peut en effet compter sur un réseau de plus de 1000 partenaires. Ces partenaires – individus ou organismes, impliqués d'une façon ou d'une autre dans le développement de l'organisme – sont informés régulièrement des activités de Santropol Roulant.

Activités

Le Santropol Roulant compte plusieurs activités qui ont été initiées autant par ses employés que par ses bénévoles. Sa principale activité est la popote roulante; les autres activités sont toutes liées d'une façon ou d'une autre à celle-ci. Nous vous présentons dans cette section les principales activités du Santropol Roulant : la popote roulante, la communauté intergénérationnelle, des jardins sur les toits et l'atelier de vélo.

i. Popote roulante- la cuisine et la livraison de repas

L'activité de la popote roulante fait appel à de nombreux bénévoles qui sont rejoints souvent « de bouche à oreille » ou via le programme de « Generation Outreach (GO) ». Le projet GO invite les étudiants de McGill à s'impliquer dans leur communauté.



Il est également intéressant de noter que les repas de cette activité ne sont pas gratuits : les participants doivent déboursier une petite somme de 3,50 \$ par repas. Les services sont offerts 5 jours par semaine, 52 semaines par année.

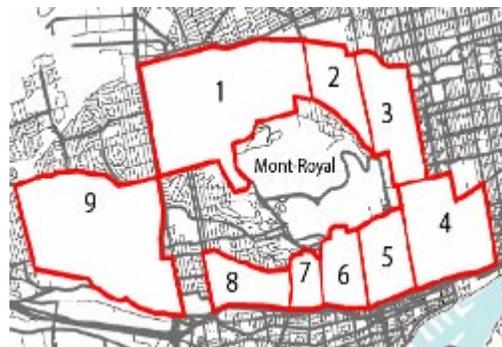
Les jeunes qui s'impliquent dans la popote roulante peuvent le faire au niveau de la cuisine ou par la livraison de repas.

Les bénévoles qui participent à l'activité cuisine ont la responsabilité de préparer les repas, de les emballer et de faire le ménage. L'équipe de cuisine offre 30 menus différents en prenant en considération les allergies, les préférences alimentaires et autres besoins spécifiques (diabète, intolérance alimentaire, etc.) de leur clientèle. L'équipe de la cuisine est également responsable de faire le thé Chai pour le Café Santropol (la vente de boisson permet d'amasser un peu d'argent pour l'organisme).

Une fois les repas prêts, c'est au tour des livreurs de s'impliquer. Ces derniers arrivent autour de 15 heures pour débiter leur livraison à pied, en vélo ou encore en voiture. Le projet GO amène le Santropol Roulant à livrer des repas aux écoles secondaires et aux cégeps participants, qui deviennent alors des lieux de distribution. Les jeunes ramassent leurs repas à ces endroits et débiterent leur livraison.

Le territoire de dessert de la popote roulante est principalement le centre de la ville de Montréal, mais le Santropol a identifié 9 quartiers de desserts différents. Il est intéressant de signaler la présence de Westmount et d'Outremont (deux des quartiers les plus riches de Montréal) comme quartiers d'intervention. En ce sens, il faut se rappeler que le Santropol Roulant prend en considération, pour sélectionner sa clientèle, un ensemble de facteurs qui ne se restreignent pas seulement aux avoirs des participants.

Le Santropol Roulant s'assure de ne pas surcharger les trajets des livreurs pour leur permettre de passer du temps de qualité avec les participants. Les livreurs du Santropol Roulant sont parfois les seules personnes avec qui les participants seront en contact pendant la semaine, d'où l'importance de cette préoccupation. C'est un geste qui peut s'avérer anodin, mais que les participants apprécient énormément.



Pour les gens du 3e âge comme moi, le Santropol Roulant nous donne l'occasion de parler de nos vies et aussi de se faire rappeler que notre apport à la communauté est important. Il y a quelque chose de très valorisant pour quelqu'un de mon âge dans le fait d'être considéré de la même façon que quelqu'un de plus jeune, et pas seulement d'être vue comme la grand-maman³. – S. Raphaels, 86 ans, membre

- | | |
|--------------------|------------------------|
| 1. Côte des neiges | 6. McGill Ouest |
| 2. Outremont | 7. Centre ville |
| 3. Plateau | 8. Westmount |
| 4. Centre sud | 9. Notre-Dame de Grâce |
| 5. McGill | |

Les jeunes bénévoles peuvent en également tirer des leçons fortes de sens par cette expérience :

La simple expérience de livrer des repas à des personnes âgées peut changer la façon dont les jeunes voient le monde. C'est une des idées fondatrices à la base du Santropol Roulant⁴

Autour de cette activité, qui est le cœur du Santropol Roulant, d'autres activités complémentaires se sont greffées.

Depuis le tout début en 1995, nous greffons à ce service essentiel [la popote roulante] une foule d'activités socialisantes non moins essentielles pour que nos clients, en très grande majorité des personnes âgées en perte d'autonomie, puissent continuer à faire partie de la communauté *at large*⁵

ii. La communauté intergénérationnelle - Projet intergénérationnel

Comme mentionné plus tôt, le but du Santropol Roulant est de favoriser le développement d'une communauté intergénérationnelle. Pour ce faire l'organisme organise régulièrement des activités intergénérationnelles qui s'inscrivent dans une complémentarité avec l'activité de la popote roulante. La nature des activités est diverse. Pour les fêtes traditionnelles telles que Noël, la Saint-Valentin, Halloween, etc., l'organisme organise des rassemblements entre bénévoles et participants (clients). L'organisme peut organiser une fête avec l'ensemble des participants et bénévoles ou simplement organiser des dîners intimes avec 6 à 10 personnes, pour permettre aux bénévoles ou participants moins à l'aise en grand groupe de trouver également leur compte. Le but de cette activité est :

de rassembler la communauté par des moyens innovateurs et significatifs, d'enlever les barrières et de défaire les stéréotypes entre générations [et créer ainsi] une communauté intergénérationnelle vivante et vibrante qui, ayant le Santropol Roulant comme point de départ, saura continuer à développer un lien

fort et encourager les contacts entre les gens d'origines diverses et de tous les âges.⁶

iii. Des jardins sur les toits

Des jardins sur les toits est une activité qui a été initiée par une des bénévoles du Santropol Roulant. Celle-ci voulait poursuivre l'aspect « vert et durable » de l'organisme, soit le fait d'utiliser du papier recyclé, des produits nettoyants biologiques, offrir un menu composé d'aliments biologiques, etc.



Le projet *Des jardins sur les toits* s'effectue en partenariat avec Alternatives. Ce partenariat innovateur permet un partage international des expériences d'agriculture urbaine, entre un réseau communautaire international et un organisme communautaire local qui interviennent au niveau de la sécurité alimentaire.

Le projet comporte deux axes : tout d'abord, il informe la population montréalaise des possibilités de l'agriculture urbaine dans l'optique de l'outiller face à cette activité, afin qu'ils verdissent leur communauté; deuxièmement, le projet permet de récolter les aliments qui poussent dans les jardins de démonstration pour la popote roulante du Santropol Roulant.

iv. L'atelier de vélo

L'atelier vélo est un projet qui se renouvelle à chaque été. La raison d'être de l'atelier vélo, provient du besoin du Santropol Roulant de maintenir sa « flotte » de vélo en bon état, mais également de sa philosophie d'outiller ses bénévoles notamment en cas d'incidents lors de livraisons.

Le maintien des vélos est l'activité principale et récurrente de l'atelier vélo, cependant d'année en année diverses activités complémentaires prennent vie autour de celle-ci, et cela, souvent en fonction des aptitudes et de l'énergie du responsable en poste. Le responsable de l'atelier vélo est embauché pour son dynamisme et non uniquement pour ses connaissances techniques. Il est d'ailleurs invité régulièrement à participer aux autres activités du Santropol Roulant.

Le responsable de l'atelier dispose d'une grande marge de manœuvre sur la façon dont sont offerts les services et sur les activités complémentaires du projet. Ces dernières années, l'atelier vélo a pris des orientations relativement diverses. Le Santropol Roulant a pu notamment expérimenter un projet sous forme de coopérative de réparation de vélos et un projet à saveur éducative sur les transports écologiques.

Analyse participative et globale

Le Santropol Roulant intervient sur les facteurs économiques et sociaux que sont la sécurité alimentaire et l'isolement social des personnes en perte d'autonomie, principalement des personnes âgées. Pour y arriver, l'organisme met l'accent sur deux éléments clés : des activités complémentaires, comme nous avons vu plus tôt, et une « approche organique ».

À travers la littérature abondante portant sur l'organisme et grâce à l'entretien avec un des membres du personnel, il est facile de déceler que l'organisme possède une approche qui lui est propre. Nous avons décidé ici de la nommer « approche organique » en lien avec leur outil d'évaluation, l'« évaluation organique ». Le Santropol Roulant fait d'ailleurs partie d'un projet de recherche, financé par la *Fondation de la famille J.W. McConnell*, nommé *Labo Vivant*. Dans le cadre de ce projet, le Santropol Roulant tente de transférer son approche à d'autres organismes.

Nous considérons que leur « approche organique » est caractérisée par quatre éléments clés : 1- un processus de développement continu; 2- une marge de manœuvre adéquate pour favoriser l'innovation; 3- une prise en considération du contexte d'intervention; et 4- une rigueur dans le développement de projets orientés par la mission et les objectifs de l'organisme.

i. Un processus de développement continu

Le Santropol Roulant n'est pas un projet « arrêté », un organisme dont le parcours serait tracé par un plan de développement à long terme : c'est un projet constamment en évolution, dicté par l'énergie des employés et des bénévoles qui y passent ou qui y sont passés. Les diverses activités qui se sont greffées à l'organisme ont vu le jour parce certains employés et bénévoles – et même certains clients (par leur critiques et vigilances) – ont crû en cet organisme et en l'importance de leurs contributions.

Graduellement, le Santropol Roulant a vu différentes activités s'ajouter à celles déjà existantes. Cette bonification des services a été rendue possible par le soin qu'a toujours pris l'organisme de s'informer de la satisfaction et des préoccupations de ses employés, de ses bénévoles et de ses participants-clients. Ce processus a d'ailleurs été formalisé dans un document intitulé « Évaluation organique » :

L'évaluation organique permet l'émergence naturelle des problèmes par le biais des échanges, du questionnement et de la réflexion. Une connaissance intime des problèmes nous permet de les adresser avec énergie, promptitude et d'une façon appropriée. Elle nous permet aussi de nous attaquer à la source d'un problème.⁷

L'approche du Santropol Roulant favorise le développement d'un milieu stimulant où l'échange, le questionnement et la remise en question sont valorisés. Chaque semaine, l'organisme se donne du temps pour actualiser leur activités, améliorer la qualité de leur service et permettre l'émergence de nouvelles idées.

Le cadre d'intervention

Mission – Combattre l'isolement social et économique entre les générations en utilisant l'alimentation comme véhicule d'idées et d'actions pour une communauté saine et vivante. Amener une variété de personnes à jouer un rôle actif dans leur communauté, et ce, à travers des initiatives visant à réduire des problèmes d'ordre alimentaire, de perte d'autonomie ou de santé.

Axe d'intervention – Intervenir sur la sécurité alimentaire; Contre l'exclusion sociale; Réduire le fossé entre les générations; Impliquer les jeunes dans la communauté par le bénévolat

Modèle conceptuel d'intervention – Évaluation organique

Politiques structurantes – Politique sur les jeunes; Politique sur le bénévolat; Politiques de soutien aux personnes âgées; Subvention salariale d'Emplois Québec et Développement des ressources humaines Canada

Facteurs de succès – Participation du Café Santropol à la mise en place du Santropol Roulant; Politique emploi pour favoriser la participation des jeunes; Localisation de l'organisme; Approche organique; Existence d'un réseau de soutien en cas de crise

Ce processus de développement continu est favorisé par la culture organisationnelle de l'organisme, notamment dans la marge de manœuvre prodiguée aux intervenants et dans son approche participative auprès des bénévoles et des employés.

ii. Une marge de manœuvre adéquate pour favoriser l'innovation

L'approche de Santropol Roulant offre à ses employés et bénévoles une marge de manœuvre exceptionnelle qui leur permet de devenir développeurs de projets sociaux. Le projet *Des jardins sur les toits* constitue un exemple concret des impacts de cette approche. Ce projet s'est construit suite à diverses discussions sur le sujet et grâce à la connaissance technique de certains employés et partenaires, mais surtout grâce à l'énergie d'une employée et de partenaires, tel que Alternatives, qui ont cru au projet. Ce projet

visait à promouvoir l'utilisation des toits pour la production alimentaire et le développement de nouveaux espaces verts en milieu urbain, dans le but de créer un environnement favorable à la santé et au bien-être de la communauté.⁸

Aujourd'hui, le projet mobilise plusieurs partenaires dont Alternatives qui en fait la promotion sur la scène internationale.

Nous affirmons que l'approche de Santropol Roulant offre une marge de manœuvre adéquate car cette approche ne met pas l'accent sur le moyen, mais bien sur les objectifs et la mission de l'organisme. Plutôt que d'imposer des façons de faire, la direction de l'organisme mise sur la créativité et l'implication de ses employés et bénévoles. Le Santropol Roulant embauche une personne non pas strictement en raison de ses qualifications, mais surtout pour ce qu'elle est et l'énergie qu'elle peut apporter à l'organisme.

iii. Une prise en considération du contexte d'intervention

La prise en considération du contexte d'intervention s'effectue notamment au niveau de la clientèle cible (les participants) et des bénévoles non spécialisés.

Tout d'abord, il faut réaliser que les participants-clients sont des personnes quelque peu isolées du reste de la société. Le Santropol Roulant répond certes à une question de sécurité alimentaire, mais il répond également à la problématique de l'inclusion sociale. Les bénévoles qui livrent les repas ont un horaire relativement flexible qui leur permet de s'informer des préoccupations quotidiennes des participants-clients. Pour assurer cette qualité de relation, le Santropol Roulant évite de surcharger les horaires des bénévoles et malheureusement se doit de limiter le nombre de participants-clients.

Il est important pour le Santropol Roulant qu'autant la population desservie, les employés et les jeunes bénévoles trouvent leur compte dans cette approche et sentent qu'ils sont considérés et qu'ils évoluent ensemble. À cet effet, le Santropol Roulant note que

notre but [...] est de répondre dignement aux besoins primaires d'une population vulnérable qui compte sur nos services pour survivre et réussir à émerger de leur solitude. [...] Nous voulons inspirer les jeunes bénévoles et les équiper du bagage nécessaire pour être aptes à identifier les problèmes environnants avec passion et imagination. Nous leur permettons ainsi de s'engager, de participer, de s'intégrer afin de travailler tous ensemble vers l'amélioration de l'état de notre communauté. C'est de cette manière que nous faisons et voyons les choses au Santropol Roulant.⁹

En plus de l'horaire allégé pour les bénévoles, le Santropol Roulant s'assure d'utiliser des outils et un mode de gestion simple qui facilitent la participation de tous et laissent place à l'innovation.

iv. Une rigueur dans le développement de projets orienté par la mission et les objectifs de l'organisme

Toutes les activités de l'organisme sont en lien avec sa mission qui est :

[de combattre] l'isolement social et économique entre les générations en utilisant l'alimentation comme véhicule d'idées et d'actions pour une communauté saine et vivante. [Il amène] une variété de personnes à jouer un rôle actif dans leur communauté, et ce, à travers des initiatives visant à réduire des problèmes d'ordre alimentaire, de perte d'autonomie ou de santé.¹⁰

Malgré la marge de manoeuvre laissée aux intervenants, les actions et les activités restent toujours étroitement liées à la mission et aux objectifs de l'organisme. Avant de valider ou de mettre en place une activité, les membres de l'organisme reviennent sur la mission et les objectifs. La capacité de l'organisme de rester fidèle à sa mission première provient du processus d'évaluation organique mise en place, un processus qui invite les membres du personnel et les bénévoles à se questionner régulièrement, à réfléchir ensemble et à partager les préoccupations entre eux et avec leurs partenaires.

Résultats et évaluation

L'organisme a réussi à mettre en place une popote roulante qui livre des repas à plus de 120 personnes en perte d'autonomie par semaine. Ce service, ainsi que ses services complémentaires, permettent à ces personnes de garder contact avec le monde extérieur et se sentir incluses dans une société où le rythme est différent du leur. Le service de la popote roulante permet également à ces personnes d'avoir la possibilité de rester chez elles. Nous pourrions aller jusqu'à dire que les services rendus par la popote roulante de l'organisme permettent à l'État d'économiser : plutôt que devoir être institutionnalisés et ainsi d'être sous la responsabilité de l'État, les participants-clients du Santropol Roulant ont le choix de rester chez eux et, par conséquent, permettent au gouvernement d'éviter d'importants frais d'infrastructures et de services.

L'organisme permet également à plus de 100 jeunes bénévoles par semaine de s'impliquer dans leur communauté. Le Santropol Roulant offre à ces jeunes l'opportunité de se sensibiliser aux problèmes de leur collectivité, de se conscientiser à la nécessité de s'impliquer dans celle-ci, et de comprendre qu'ils peuvent faire partie des solutions. Le Santropol Roulant est en quelque sorte une école de la vie, où la gratitude des participants-clients, permet aux bénévoles de constater l'impact de l'implication sociale. Le Santropol Roulant est également un lieu de rassemblement pour les jeunes qui ont le goût de s'impliquer de façon active et constructive dans la société, un lieu où les pairs servent de conseillers, transmettent le savoir et perpétuent les traditions.

Les facteurs de succès et les leçons à tirer

En regard de la réussite du projet mené par le Santropol Roulant, nous avons décidé de faire ressortir cinq grands facteurs qui jouent ou ont joué en faveur de cet organisme. Ces facteurs

de succès ne sont pas exhaustifs et certains d'entre eux sont interreliés. Les cinq facteurs observés sont : 1 - la participation du Café Santropol au démarrage de l'organisme; 2 - la présence de programmes jeunesse; 3 - la localisation et le milieu de vie; 4 - l'approche organique; et 5 - le réseau de soutien.

Dès ses débuts, le Santropol Roulant a pu compter sur un partenaire d'expérience : le Café Santropol. Les propriétaires ont permis au Santropol Roulant de profiter de leurs expertises et de leur réseau d'approvisionnement. Ils ont également aidé les deux jeunes entrepreneurs, Chris et Keith, dans l'élaboration d'un plan d'affaires. Il faut aussi comprendre qu'une partie de l'approche valorisée par le Santropol Roulant provient de la culture organisationnelle du petit café au coin de la rue Duluth et Saint-Urbain. La relation entre les deux organismes, bien qu'elle se soit modifiée, se poursuit encore aujourd'hui.

Le Santropol Roulant a également pu profiter de programmes gouvernementaux et privés pour les jeunes, des programmes d'aide qui sont cruciaux dans une phase de démarrage. Les contributions d'Emploi Québec et de Développement Ressources humaines Canada ont permis d'assurer, pour un certain temps, une permanence au sein de l'organisme. Des fondations telles que la *Fondation de la famille McConnell* ont également offert un précieux soutien au cours de cette étape de démarrage. Aujourd'hui, les programmes de soutien au bénévolat et ceux destinés aux personnes âgées sont grandement appréciés par l'organisme.

Parmi les facteurs qui ont contribué au développement du Santropol Roulant, il y a sans doute sa localisation et son milieu de vie. Le Santropol Roulant possède certes des activités mobilisatrices, une mission sociale forte, mais comme Chris Godsall le souligne au début de ce texte, l'organisme évolue dans un quartier particulier. La proximité de grands espaces verts à ambiance festive où il fait bon se rendre, et celle d'universités – dont deux institutions anglophones où étudient une grande proportion d'étudiants provenant de l'extérieur de la ville – semblent constituer un facteur favorable au développement du Santropol Roulant. Cette ambiance particulière propre au quartier est reproduite à l'intérieur même des locaux de l'organisme, un endroit stimulant où il est agréable de travailler et de partager ses idées.

L'approche organique, qui offre aux bénévoles et aux employés une marge de manœuvre suffisante pour se sentir partie prenante de l'aventure, est un autre facteur de succès. C'est une approche que les fondateurs ont valorisée et qui, malgré le temps et quelques déviations, demeure et perdure. Ce mode d'opération prend en considération chaque individu et s'assure que chacun trouve sa place au sein de la grande communauté du Santropol Roulant.

Le dernier facteur de succès, et non le moindre, est le développement à long terme d'un réseau de plus de 1 000 collaborateurs. Ce réseau est composé de partenaires financiers, d'anciens bénévoles ou employés, des personnes qui ont participé à leur façon à la communauté du Santropol Roulant. La force de ce réseau semble être un gage de réussite, mais est aussi garante de son avenir.

Daniel Champagne

Daniel Champagne est le coordonnateur régional du Réseau canadien de DÉC pour le Québec. On peut le joindre au (514) 879-0555 poste 223 ou à dchampagne@ccednet-rcdec.ca.

Pour plus d'information sur le Santropol Roulant, visitez le site : <http://www.santropolroulant.org/>

Notes

¹. Traduction libre, Chris Godsall, "How Santropol came to be"
http://www.santropolroulant.org/images/Roulant_History.pdf

2. http://www.vsi-isbc.ca/fr/funding/case_studies/search_view.cfm?id=172&org=santropol
3. <http://www.santropolroulant.org/images/ar2005FR.pdf>
4. Traduction libre, Chris Godsall, "How Santropol came to be", op. cit.
5. <http://www.santropolroulant.org/images/rapportintergen2004.pdf>
6. <http://www.santropolroulant.org/fr/intergen-f.html>
7. <http://www.vserp.ca/pub/OrganicEvaluationFrench.pdf>
8. <http://français.rooftopgardens.ca/>
9. <http://www.santropolroulant.org/fr/about-f.html>
10. <http://www.santropolroulant.org/fr/mission-f.html>

Références

- Bénévoles Canada, *Santropol Roulant- Un modèle de réussite*, évolution, décembre 2004, <http://www.volunteer.ca/volunteercanada/evolution/December/POPUPS/FRENCH3.html>
- Chris Godsall, *How Santropol came to be*, document pdf, <http://www.santropolroulant.org/images/Roulant%20History.pdf>, 2 pages.
- Entretien le 9 août 2005 avec Marc Nisbet, Coordonnateur intergénérationnel du Santropol Roulant.
- L'initiative sur le secteur bénévole et communautaire, *Santropol Roulant*, www.vsi-isbc.ca/fr/funding/case_studies/search_view.cfm?id=172&org=santropol
- McGill News, La gestion au profit de l'innovation sociale, <http://www.mcgill.ca/news/2003/winter/inno-sociale/>
- Reynolds, Mark 2001, *Roulant keeps on rolling*, McGill News, <http://www.mcgill.ca/news/2001/winter/santropol/>, 3 pages.
- Santropol Roulant, Rapport annuel 2003-2004, 16 pages
- Santropol Roulant, Rapport financier annuel au 31 mars 2004, 14 pages.
- Santropol Roulant, Site Internet, <http://www.santropolroulant.org/>
- W.O. Nilsson, *L'évaluation organique au Santropol Roulant*, produit en collaboration du Centre de recherche et de développement sur le secteur bénévole et communautaire document pdf, <http://www.vserp.ca/pub/OrganicEvaluationFrench.pdf>, 11 pages.

Pour lire d'autres profils de pratiques efficaces et accéder à d'autres ressources sur l'inclusion sociale, visitez le site : <http://www.ccednet-rcdec.ca/fr/pages/learningnetwork.asp>

Ce projet est financé par la Direction du développement communautaire et des partenariats de Développement social Canada. Les opinions et les interprétations formulées dans le présent document sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement le point de vue de Développement social Canada.

Document publié par

© Le Réseau canadien de DÉC, 2006
211-620, View St., Victoria (C.-B.) V8W 1J6
Téléphone : (250) 386-9980
Sans frais : 1 877 202-2268
Télécopieur : (250) 386-9984
Site Web : <http://www.ccednet-rcdec.ca>

This document is also available in English.

La version électronique de ce document est publiée sur notre site Web