# RAPPORT SYNTHÈSE: <u>TARIFICATION SOLIDAIRE</u>

Émis par : Carol-Ann Doddridge, chargée de projet Émis à : Le Centre du Vieux Moulin de LaSalle

# TABLE DES MATIÈRES

| INTRODUCTION                           | 2  |
|--|----|
| DÉFINITION                             | 3  |
| LES DIVERS MODÈLES                     | 4  |
| EXEMPLES CONCRETS                      | 5  |
| LES CONDITIONS DE SUCCÈS               | 6  |
| DIAGNOSTIC TERRITORIAL                 | 7  |
| AILLEURS À LASALLE                     | 9  |
| LE CENTRE DU VIEUX MOULIN DE LASALLE   | 10 |
| DÉFINITION ADOPTÉE PAR LE CVML         | 11 |
| PUBLIC CIBLE                           | 11 |
| SERVICES CIBLÉS                        | 12 |
| SYSTÈMES À ENVISAGER                   | 12 |
| FORCES RECONNUES                       | 13 |
| POINTS DE VIGILANCE                    | 14 |
| CONCLUSION                             | 15 |
| ANNEXES                                | 16 |
| ACCOMPAGNEMENT                         | 16 |
| SYNTHÈSE                               | 17 |
| But de la TS                           | 17 |
| Sa définition                          | 17 |
| Services visés et systèmes à envisager | 17 |
| Conditions de succès                   | 17 |
| Forces au service de la TS             | 17 |
| Points de vigilance à considérer       | 17 |
| NOTE MÉTHODOLOGIQUE                    | 18 |
| LEXIQUE                                | 19 |
| RIRI IOGRAPHIE                         | 20 |

#### **INTRODUCTION**

Le but de ce rapport est de rassembler les notions apprises lors de mes lectures et de mes rencontres dans le cadre de mon mandat par lequel une tarification solidaire sera implantée au courant de l'année 2024 au sein du Centre du Vieux Moulin de LaSalle (CVML).

Dans ce document, on trouve la définition du terme tarification solidaire (TS), l'énumération de ses différentes formes et quelques exemples de l'application de ces systèmes à Montréal et ailleurs au Québec, bien qu'il soit important de noter que son application ne se limite pas à ce territoire.

Par la suite, on trouve un diagnostic territorial de LaSalle ainsi qu'une analyse des diverses organisations proposant des services similaires à ceux offerts par le CVML dans l'arrondissement et ses alentours.

Viennent ensuite les éléments liés directement à la TS du CVML à venir : la question de l'identité du Centre, sa propre définition de la TS, les publics ciblés et les services qui seront touchés par les nouveaux systèmes tarifaires et enfin mes recommandations pour chacun des services en question.

Évidemment, ce rapport soulève également les conditions de succès d'un tel projet ainsi que ses points de vigilance, tout en soulignant les points forts du CVML utiles (et nécessaires) à la mise en place de son innovante grille tarifaire.

Tout au long de ce processus, la firme-conseil Espace Stratégies (ES) nous accompagne afin de me soutenir dans l'exécution des études nécessaires à la viabilité du projet, dans la rédaction de ce rapport, dans l'identification des angles morts de nos réflexions et en nous fournissant un plan de communication spécialement conçu pour ce projet solidaire.

À la suite de sa conception, ce rapport sera présenté à certaines actrices principales de l'implantation de la TS au Centre du Vieux Moulin de LaSalle (coordonnatrice en développement social, responsable des communications, directrice générale et adjointe administrative) ainsi qu'à son conseil d'administration (CA).

Finalement, les aspects économiques et de viabilité des systèmes tarifaires adoptés par le conseil d'administration du CVML seront dûment scrutés par l'équipe du CVML, en collaboration avec ES, avant d'être implantés officiellement au Centre.

N.B. Une fiche concernant la firme-conseil, un sommaire, un lexique, une note méthodologique et une bibliographie sont inclus à la fin du rapport.



# DÉFINITION

Au tout début de mon contrat, j'ai effectué mes recherches à partir du terme *tarification sociale* puisque c'était le terme utilisé dans l'offre d'emploi publiée par le CVML sur leurs réseaux sociaux.

Le *Guide de Tarification sociale* des Territoires innovants en économie sociale et solidaire (TIESS) adopte cette définition (1):

La tarification sociale a pour but d'offrir un prix réduit aux personnes qui ne peuvent pas (ou qui peuvent difficilement) s'offrir certains biens ou services lorsque ceux-ci sont facturés aux tarifs pratiqués sur le marché.



Ces recherches, basées initialement sur la littérature scientifique et la littérature grise (par exemple, documents gouvernementaux et d'évaluations menées en industrie privée), m'ont amenée à identifier deux groupes de systèmes tarifaires : la *tarification sociale* et la *tarification solidaire*. Les missions d'accessibilité universelle et de lutte à la pauvreté sont communes aux deux groupes de tarification. Selon ma compréhension, c'est dans leurs modes d'adhésion que ces deux groupes diffèrent. Considérant la définition largement acceptée du TIESS vis-à-vis de mes recherches, j'en comprends donc que la TS est une *forme* de tarification sociale.

Pour résumer brièvement ces deux groupes de systèmes tarifaires (ou le groupe et le sous-groupe) :

La tarification *sociale* inclut, entre autres, les systèmes de tarifications nécessitant des justificatifs. Par exemple, le tarif pour aîné·e·s de la Société de transport de Montréal peut être appliqué seulement avec la démonstration d'une preuve de résidence valide de l'agglomération de Montréal ainsi qu'une preuve de l'âge actuel du ou de la demandant·e. (2) De ce fait, la STM offre une tarification *sociale* aux aîné·e·s.

Sous un autre angle, la tarification *solidaire* tend à rassembler les systèmes dont l'accès *ne dépend pas* d'un ou de plusieurs justificatifs. En effet, ces systèmes ne sont pas basés sur le·s revenu·s, le statut, etc. Il est même largement compris que l'utilisation de tels systèmes devrait limiter la stigmatisation des personnes qui nécessitent l'accès au plus bas tarif.

Note importante : Les droits fondamentaux adoptés par le CVML exigent, entre autres, la dignité de la part de et envers son équipe, de ses membres et de ses bénéficiaires. De ce fait, les systèmes tarifaires qui seront choisis par le CA du CVML doivent être indépendants de toute justification pouvant générer de la stigmatisation.

À la suite de ce constat, mes études se sont plutôt concentrées sur les systèmes compris sous l'ombrelle *tarification solidaire*. J'ai ainsi pu étudier divers organismes et entreprises en économie sociale appliquant de tels systèmes afin de décortiquer les aspects spécifiques à ces modes de tarification.

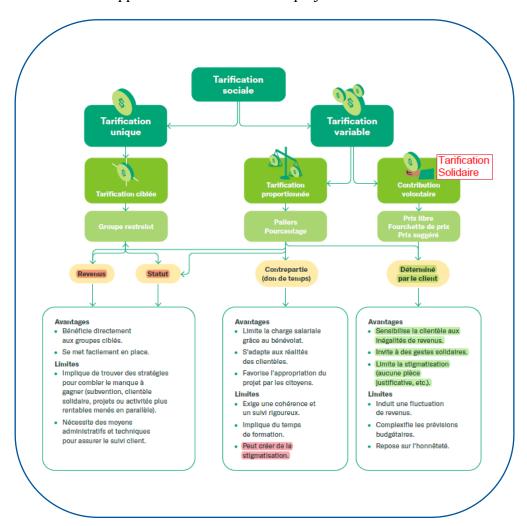
# LES DIVERS MODÈLES

Parce que les valeurs et l'éthique du CVML exigent de la nouvelle échelle tarifaire, qu'elle soit exempte de stigmatisation, les choix de systèmes tarifaires du CVML devraient se limiter à des modèles de « tarification variable ». En effet, cette forme de tarification comprend les systèmes de TS répondant tous aux conditions de l'élaboration de celle-ci, tout en se reposant sur les notions de *solidarité* et d'*honnêteté*.

Les formes qui peuvent être adoptées sous l'ombrelle de la TS sont multiples : contribution volontaire, parrainage, paliers de prix, échelle tarifaire, libre-service, etc. Chaque service du CVML pourra adopter une forme de tarification à sa mesure. En variant les types de systèmes, le CVML appliquera l'une des conditions de succès utiles à la TS. La liste des conditions de succès se retrouve plus loin dans ce rapport.

Grâce à l'adoption de la TS, la communauté du Centre aura la pleine autonomie de sa participation à la nouvelle grille tarifaire. Évidemment, comme l'illustre le tableau ci-bas (1) tiré du *Guide du TIESS*, de tels systèmes ont leurs propres limites : les prévisions budgétaires et la fluctuation de revenus sont plus difficiles à prévoir et des abus mineurs du système pourraient survenir. Ces limites devront être prises en compte.

D'ailleurs, l'aspect économique de la nouvelle tarification est l'un des deux aspects essentiels à l'équilibre lié au succès du projet (j'y reviens plus loin dans ce rapport). De ce fait, bien que plusieurs organisations proposant la TS n'aient pas choisi de s'y attarder, une étude de faisabilité et l'élaboration de scénarios économiques devraient être effectuées afin de poser un regard réaliste sur l'application et la viabilité du projet de TS au CVML.



#### **EXEMPLES CONCRETS**

Afin d'illustrer la TS dans des environnements variés, un article à son sujet a été publié dans le journal du CVML, *L'Express*, au mois d'octobre (3). Puisque les communications semblent être le nœud commun aux organisations proposant une TS, nous espérons que, grâce à cet article, le lectorat de *L'Express* sera plus familier avec les différentes formes potentielles de ce groupe de systèmes tarifaires.

Dans cet article, j'ai inclus des exemples de TS issus de divers domaines, soit le domaine du transport, de l'alimentation et des soins de la santé alternatifs. Plus précisément, j'y ai présenté la tarification sociale de la STM mentionnée au début de ce rapport, les paliers de prix de l'épicerie de quartier 3 Paniers (4) située dans le centre-sud de la Ville de Montréal, le principe de parrainage et de marrainage soutenant le Projet Boîte à Lunch du Restaurant Populaire (5) à Victoriaville, puis l'échelle tarifaire de la Clinique acupuncture sociale (6) d'Hochelaga.



D'autres exemples pourraient s'ajouter à cette liste : les contributions volontaires appliquées aux repas communautaires du Santropol Roulant (7) et des Bols de Quartier (8), les « vendredis dis-ton-prix » du théâtre Aux Écuries (9) ou le libre-service de la fruiterie extérieure du Jardin des Chefs aux Éboulements (10). Les exemples sont multiples et tous sont adaptés à la réalité du territoire et personnalisés aux besoins de leurs communautés.

# LES CONDITIONS DE SUCCÈS



Tel qu'illustré ci-haut (1), l'équilibre entre l'aspect social et l'aspect économique de la TS est primordial à sa viabilité et à sa pérennité.

D'un côté, l'aspect économique doit être évalué avec le plus grand sérieux, car il déterminera la viabilité d'un projet solidaire comme celui du CVML. Heureusement, des organisations telles que le Santropol Roulant démontrent qu'au fil des années, avec la flexibilité et la résilience nécessaires, un projet solidaire peut se renouveler et se maintenir économiquement, même en proposant des modes de tarification « déficitaires ».

Les entreprises et organismes que j'ai pu découvrir et étudier démontrant un sain équilibre économique avaient en commun les points suivants : l'utilisation de divers systèmes tarifaires, des partenariats variés, un souci particulier pour la nonstigmatisation et une profonde connaissance de leurs enjeux.

D'un autre côté, l'aspect social de la TS a plusieurs ancrages: dans la communauté, le territoire. partenaires et toujours avec ce souci la non-stigmatisation. de relations établies et entretenues entre les différentes parties améliorent la compréhension des divers systèmes tarifaires retrouvant se l'ombrelle de la TS et encouragent l'adhésion à la mission servie par celle-ci.

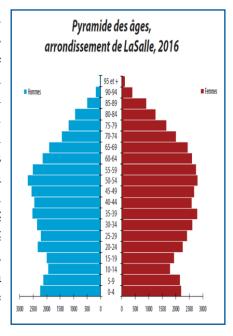
convenu que la TS est un mode de tarification déficitaire. J'aimerai apporter un bémol à cet a priori. Il existe effectivement des entreprises et des organismes qui réussissent à avoir un équilibre tel qu'ils sont autosuffisantes, comme c'est le cas, par exemple, pour le Centre d'acupuncture sociale d'Hochelaga. Selon mes observations, la diversité des systèmes tarifaires, la mutualisation ainsi que la diversification des systèmes et des services offerts seraient les dénominateurs communs au succès de ces organisations

En effet, les entreprises qui semblent maintenir le meilleur équilibre social sollicitent à la fois la participation des personnes ayant une bonne santé financière ainsi que l'adhésion aux services par les personnes en situation de précarité. Ces organisations sont très transparentes et leur message est clair : la TS dépend fortement de la participation des personnes qui ont une meilleure santé financière.

Par cette observation, j'en conclus qu'au-delà de l'équilibre socioéconomique, les communications se révèlent effectivement être un autre grand dénominateur du succès d'un tel projet. J'y reviendrai plus tard.

#### DIAGNOSTIC TERRITORIAL

Selon les statistiques rapportées par CENTRAIDE, elles-mêmes basées sur le recensement de 2021 Statistique Canada, LaSalle serait l'un des arrondissements les plus populeux Montréal  $(\pm 82k)$ résidant·e·s). 10.4 % de ses habitants auraient un faible revenu, soit 5,93 % de ses aîné·e·s. Les principaux défis liés à l'arrondissement seraient l'accès au logement abordable et la sécurité alimentaire. Le CVML est mentionné parmi les sept organismes ancrés dans son territoire, conjointement avec la Table de développement social de LaSalle et le Nutri-Centre. (11)



Plus spécifiquement aux aîné·e·s de 65 ans et plus de cette région, un portrait démographique publié par la Ville de Montréal (12) nous apprend qu'en 2011 :

- 58,9 % sont des femmes (8 140) et 41,1 % sont des hommes (5 685).
  - O Il n'y a pas de statistiques rapportées au sujet des personnes dont l'identité n'est pas binaire. \*
- 49,0 % sont marié·e·s et 50,1 % ne le sont pas.
- 1/3 de cette population est composée de personnes vivant seules.

Dans ce même rapport, un portrait de la diversité des aîné·e·s de l'arrondissement rapporte que :

- Le taux d'unilingues anglophones y est plus élevé que dans l'ensemble de la Ville. 25,7 % de ses aîné·e·s ne comprennent que l'anglais.
- Moins de la moitié (40 %) des aîné·e·s de LaSalle sont immigrant·e·s. 99 % d'entre elles·eux sont arrivé·e·s avant 2006.
- 16 % de la population de ce groupe d'âge déclare faire partie d'une minorité visible, les Noirs constituant le groupe le plus important.

En m'attardant sur la situation des femmes aîné·e·s au Québec, la statistique suivante a retenu mon attention :

• Les femmes aînées sont proportionnellement plus nombreuses que les hommes à avoir un faible revenu selon la *Mesure du faible revenu* (17 % vs 10 %, presque 2 fois plus). (13)

2S Bi-Spirituel·le
L esbienne
G ai
B isexuel·le
T rans ou transidentitaire
Q ueer ou en Questionnement
I ntersexe
A sexuel·le ou Allié·e

\* Je n'ai malheureusement pas trouvé de données liées aux communautés 2SLGBTQIA+ spécifiques à LaSalle. Dans un souci d'inclusivité et parce que les communautés marginalisées sont disproportionnellement touchées par la précarité socioéconomique, je soulignerais que, selon CENTRAIDE, 10 % des aîné·e·s du Québec seraient issu·e·s de cette communauté. (14)

Par la suite, en m'attardant aux chiffres liés au revenu, j'ai appris que :

- Par rapport à 2019, le revenu moyen des 65 ans et plus a baissé de près de 400 \$ et le revenu médian de 2 400 \$. (15)
- En 2020, le revenu médian après impôt des personnes aînées était de 27 900 \$. (16)
  - o Moins élevé chez les femmes que chez les hommes.
- À partir de 75 ans, les aîné·e·s sont plus nombreux que le reste de la population à dépenser plus de 30 % de leur revenu pour se loger. (17)

J'ai également tenté de recueillir des statistiques liées à la Clinique d'impôt du CVML\*. Ce service est offert à une communauté particulièrement vulnérable, ce qui en fait un sujet d'analyse fort approprié pour la TS:

- L'âge moyen de ses bénéficiaires est de 72 ans.
- 64 % sont des femmes et 36 % sont des hommes.
- 68 % de ces bénéficiaires ne sont pas membres de l'organisme.
- En 2022, 82 % de ces personnes sont retraitées.
- Le revenu annuel moyen des bénéficiaires de 65 ans et plus se situe entre 22k \$ et 25k \$ pour les personnes non mariées et entre 27k \$ à 33k \$ pour les personnes mariées.

\*Selon l'intervenante qui m'a informée, le revenu annuel moyen des bénéficiaires de 65 ans et moins est généralement sous les 20k \$ du fait que ces personnes bénéficient de l'aide sociale, de la solidarité ou qu'elles travaillent à temps plein.

\*\*Il n'y aurait pas de statistique précise au sujet des groupes marginalisés de la communauté du CVML (2SLGBTQIA+, immigrant·e, personne caractérisée par une déficience, etc.)

En outre, les femmes sont, d'une part, plus nombreuses que les hommes et, d'autre part, plus vulnérables que ceux-ci face à la précarité financière. Les personnes seules, indépendamment de leur identité de genre, démontrent également davantage de vulnérabilité.

Aussi, les données reliées au revenu sont significatives : le revenu annuel moyen des aîné·e·s les prédispose à une dévalorisation importante de leur statut financier face aux situations de crise majeure.

Je dénote également que la retraite peut impacter grandement les capacités financières des aîné·e·s, ce qui expliquerait en partie le faible taux d'adhésion au Centre de la part des bénéficiaires de la Clinique d'impôt, principalement composée de bénéficiaires retraité·e·s.

D'un autre côté, considérant qu'au moins la moitié de la communauté des aîné·e·s de LaSalle soit mariée (ce qui implique un revenu annuel médian potentiellement plus élevé) et que seulement 5,93 % de cette communauté vivait en situation de précarité financière en 2021, j'en conclus qu'une majeure partie de la communauté du CVML détiendrait une santé financière lui permettant de participer au mouvement solidaire nécessaire au succès du projet.

Devant cette analyse, l'initiative d'implanter une TS au CVML semble effectivement être un bon moyen de personnaliser son offre aux besoins de sa communauté en réponse aux défis liés au territoire.

# AILLEURS À LASALLE

D'autres organisations proposent des services similaires au CVML dans l'arrondissement de LaSalle et de ses environs. Je les répertorie ici afin de parfaire le portrait territorial du CVML et d'en analyser l'offre. Il s'agit de C.A.D.R.E. Échange de Services LaSalle (18), ACHIM (19), La Théière (20) et Bon C bon (21).

| Lieu  | Clientèle | Services offerts  | TS  |
|---|-----------|---|-----|
| C.A.D.R.E.<br>Échange de<br>services<br>LaSalle | 65+       | <ul> <li>Popote Roulante</li> <li>Repas congelés</li> <li>Diners communautaires</li> <li>Activités récréatives</li> <li>Clinique d'Impôt</li> </ul> | Non |
| ACHIM<br>(SUD-OUEST)                            | 50+       | Cours et activités  | Non |
| LA THÉIÈRE<br>(LACHINE)                         | 50+       | <ul> <li>Casse-Croûte</li> <li>Repas communautaire<br/>hebdomadaire</li> <li>Cours et ateliers</li> <li>Clinique d'impôt</li> </ul>                 | Non |
| Bon C Bon                                       | Tous·tes  | Plats préparés (réfrigérés)   | Non |

L'analyse de ces lieux révèle que, bien qu'il y ait plusieurs organisations proposant des services similaires et parfois même identiques au CVML, aucun (AC) n'a implanté la TS à leur offre (à ce jour). Plusieurs conclusions peuvent être tirées de cette constatation :

- Possible adhésion et inscription de nouvelles eaux membres dues à l'exclusivité de la TS au CVML.
- Possible augmentation des inscriptions et de l'utilisation des services par les membres existants pour cette même raison.
- Possibles nouvelles interactions avec les membres vivant en situation de précarité financière qui n'avaient pas auparavant accès à un ou plusieurs services du CVML.
- Possibles adhésions de nouvelles eaux bénéficiaires à la Popote Roulante.
- Possibles demandes d'adhésion au service de la Clinique d'impôt par les nouvelles·eaux membres et/ou nouvelles·eaux bénéficiaires.

En résumé, parce que le CVML se démarquera en tant que seul organisme à offrir (en primeur!) une TS sur son territoire, il est à prévoir qu'une vague d'adhésion aux cours, aux ateliers et aux services du Centre aura lieu lors de l'implantation officielle de sa TS. Cette prévision devra être considérée dans l'élaboration des scénarios financiers à venir.

#### LE CENTRE DU VIEUX MOULIN DE LASALLE

**Mission :** Améliorer la qualité de vie et de prolonger l'autonomie des personnes de 50 ans et plus. (22)

**Objectif :** Améliorer les conditions associées au vieillissement telles que : la solitude, l'autonomie, l'isolement, la vulnérabilité et la pauvreté. (22)

Par définition, le CVML est en devoir d'ajuster son échelle tarifaire face aux défis liés au territoire afin de mener sa mission à bien et d'atteindre ses objectifs. En effet, la qualité de vie passe par les dimensions socioéconomiques individuelles.

En instaurant une TS, le CVML s'assure de briser l'isolement des plus vulnérables et ainsi redonner la chance à celles eux qui en ont le pouvoir d'avoir la volonté, l'énergie et les ressources de prendre leur situation financière en main.

Dans le même élan, les conditions d'implantation du CVML respectent également les valeurs et les droits fondamentaux de l'organisme : liberté, respect, intégrité, engagement, dignité, identité, équité et confidentialité. (23)

L'article mensuel de la TS de novembre (3) a d'ailleurs été élaboré à la base des valeurs et des droits fondamentaux adoptés par le CVML :

NOVEMBRE 2023 Numéro 09

# Tarification solidaire : DROITS, ÉQUITÉ ET DIGNITÉ

Carol-Ann Doddridge

Les guerres, les changements climatiques, les effets persistants de la pandémie et la hausse de l'inflation ont en commun d'avoir un impact non négligeable sur l'indice mondial de la pauvreté. Et on ne parle même pas de la crise du logement au niveau local! Malheureusement, la Banque Mondiale partage que les effets de ces diverses crises pourront probablement être ressentis jusqu'en 2030.

Ainsi, il est important d'instaurer rapidement des mesures de protections sociales au CVML afin de réduire l'isolement social et de soutenir la pleine autonomie des membres et bénéficiaires qui sont actuellement ou qui pourraient éventuellement se retrouver dans une situation de précarité et/ou de vulnérabilité économique.

Dans ce but, il est primordial de poser des gestes concrets en mettant en place des solutions basées sur les droits plutôt que sur la charité: le droit à la dignité, le droit à l'équité, le droit à l'identité et le droit à une qualité de vie appréciable. Pour respecter ces droits, il est essentiel de faciliter l'inclusion sociale de TOUTES les personnes formant la collectivité du CVML.

La tarification solidaire est le moyen le moins stigmatisant, le plus significatif et le plus direct de maintenir cet engagement envers nos membres et bénéficiaires. Dans le cadre de ce projet, divers nouveaux types de tarifications seront mis en place durant les premiers mois de l'année 2024.



ont d'ailleurs été partagés dans l'édition d'octobre de L'Express. Évidemment, tout le monde bénéficiera de ces nouveaux modèles : chacun.e selon ses moyens et à la hauteur de ses capacités financières Des groupes de discussion et des ateliers seront organisés d'ici quelques semaines afin de discuter avec vous plus avant des réalités de la précarité financière. En effet, les scénarios illustrant le risque possible d'une telle vulnérabilité, qu'elle soit momentanée ou prolongée, multiples : soudains troubles de la santé, perte d'autonomie temporaire permanente, problèmes immobiliers divers, pandémie mondiale,

divers, pandémie mondiale, crash boursier, etc. Ce sera l'occasion idéale de vous présenter les divers modèles existants de la tarification solidaire d'ici et d'ailleurs et de discuter ensemble du déroulement de ce grand mouvement solidaire.

JOUNRAL L'EXPRESS | NUMÉRO 09

# DÉFINITION ADOPTÉE PAR LE CVML

À la demande de la direction du CVML, j'ai rédigé la base de leur définition de la TS. Cette définition se retrouve sur le site web officiel de l'organisme, sous l'onglet « tarification solidaire » créé spécifiquement pour le projet de la TS (24) :



#### **PUBLICS CIBLES**

Ce serait une grave erreur de ne prendre en compte les personnes en situation de précarité lors de l'implantation d'une TS. En effet, l'équilibre entre les aspects économiques et sociaux soulevés dans la section du présent rapport au sujet des conditions de succès exige d'inclure deux publics distincts afin que cette implantation atteigne et maintienne sa viabilité. Il faudra donc tout autant considérer les personnes en position de contribuer financièrement au projet.

Il est important de clarifier que les scénarios de la précarité financière sont tout aussi uniques que les individu·e·s qui la vivent. Permanente ou temporaire, subite ou insidieuse, personne n'est à l'abri d'un drame familial, d'un accident quelconque, d'un changement professionnel indépendant de la volonté, des variations de la bourse, ni même des changements climatiques qui ont déjà et auront éventuellement de plus graves répercussions sur notre santé, sur notre fortune et sur l'abondance alimentaire\*.

Ainsi, nous pourrions considérer que le public cible de la TS est constitué de toute la communauté du CVML. Des sous-groupes pourraient éventuellement être définis : en situation de précarité financière et sans précarité financière actuelle. Si ces groupes doivent être définis de la sorte, il sera primordial de limiter la stigmatisation du premier groupe et de solliciter la solidarité du deuxième groupe (constitué de personnes pouvant éventuellement se retrouver dans le premier groupe, même temporairement).

\* Certains des sondages effectués à ce jour dans le cadre de la TS ont été réalisés dans le but de révéler cette vulnérabilité commune à toutes les personnes qui composent la communauté du CVML. Un rapport d'analyse au sujet de ces sondages sera rédigé et livré au courant de la deuxième phase du projet, lui-même composé de trois phases.

# SERVICES CIBLÉS

Dans un souci d'inclusion et d'équité, tous les services payants du CVML devraient être considérés dans le projet de la TS. Effectivement, ces services servent tous à la mission du Centre : améliorer la qualité de vie et prolonger l'autonomie des personnes de 50 ans et plus de LaSalle et de ses environs.

Voici la liste des services du CVML pour lesquels la TS devrait être implantée ou maintenue\* :

- Popote Roulante
- Repas Congelés
- Café des Aîné·e·s
- Cours et Ateliers
- Dîners Communautaires
- \*Clinique d'Impôt

Recommandation: Mes lectures m'ont portée à la conclusion que la contribution volontaire est plus simple à pratiquer lorsqu'un prix suggéré est indiqué. Ainsi, l'autonomie de l'utilisateur trice est maintenue, mais sa compréhension de la valeur du service en est également élevée, sans pénaliser les partis proposant une contribution volontaire pour leurs services ni stigmatiser les personnes entravées par la précarité financière. Le prix suggéré devrait normalement représenter le juste prix \* du service.

\*Le juste prix est conçu selon les dépenses liées à la production d'un produit ou l'offre d'un service. Il est également conçu en considération de la pérennisation de l'offre. Il est basé sur l'équité salariale de tous les partis impliqués et sur la viabilité du service, par opposition à l'enrichissement démesuré normalement recherché par les organisations participant à l'actuel système capitaliste paternaliste. (25)

# SYSTÈMES À ENVISAGER

Selon mon analyse des divers systèmes existants sous l'ombrelle de la TS, voici mes recommandations au sujet des services actuellement offerts au CVML qui ne proposent pas déjà une TS :

- <u>Popote Roulante</u>: Paliers de prix (3), accessible sous recommandation, sans nécessiter le membership.
- Repas Congelés : Paliers de prix (3) + Repas Solidaires, accessibles à toute la communauté.
- <u>Café des Aîné·e·s</u>: Paliers de prix (3) + Cafés/Dîners Solidaires, accessible aux membres seulement + 1 invitation annuelle par membre.
- <u>Cours et Ateliers</u>: Paliers de prix (3) + Parrainage/Marrainage, accessibles aux membres seulement, exceptés lors de la saison estivale.
- <u>Dîners Communautaires</u>: Contribution volontaire au prix suggéré de 10 \$ + Billets solidaires (contribution volontaire avec un prix minimum à définir selon les coûts de production).

#### **FORCES RECONNUES**

Certaines forces soulignées par la coordonnatrice au développement social du CVML, dans le cadre de la réflexion liée à l'appel de service aux firmes-conseils, seront d'un grand service au succès du projet de la TS du Centre. En effet, j'ai constaté moi-même ces forces depuis mon entrée en poste en tant que chargée de projet:

| FORCES PROPRES AU CVML                               | AU SERVICE DU/DE LA |
|--|---------------------|
| Grand bassin de membres et de bénéficiaires          | Pérennité           |
| Saine gestion humaine et structure organisationnelle | Logistique          |
| Saine gestion financière et matérielle               | Viabilité           |
| Belle mobilisation de la communauté                  | Adhésion            |
| Partenariats et collaborations multiples et variés   | Rayonnement         |

J'avance l'hypothèse de pérennité à la suite d'une discussion que j'ai eue avec une personne de l'équipe du CVML au sujet de la perception du projet par nos partenaires externes. Certains délateurs de la TS avancent que ce genre de projet ne dure pas au-delà de cinq ans et se solde systématiquement par un gaspillage de temps et d'argent. Ces personnes ont raison : la solidarité ne fait pas partie du langage économique actuel, ce qui en fait un concept parfois difficile à concevoir, à comprendre et auquel adhérer.

Cependant, la différence du Centre réside dans sa communauté. Le CVML est un centre communautaire pour personnes aîné·e·s de 50 ans et plus très reconnu de la communauté des aîné·e·s de LaSalle. Ses membres et ses bénéficiaires lui sont fidèles et c'est justement parce que certain·e·s d'entre elles·eux n'ont plus la chance de profiter de ses services que celui-ci met en place une nouvelle échelle tarifaire.

Pour faciliter la mobilisation, une autre force de la communauté du CVML ressentie par son équipe interne, l'aspect de transparence des communications a été mis de l'avant dès le démarrage du projet de TS. La variété des sujets de publications et des sondages a été élaborée dans l'objectif de toucher la plus grande variété possible de personnes formant la communauté du CVML afin de leur annoncer la venue et préparer l'implantation de la TS.

Déjà, plusieurs membres et bénéficiaires ont partagé leur enthousiasme face à la mission de ce projet. Cet enthousiasme est le symbole même de la mobilisation solidaire reconnue à la communauté du CVML.

#### POINTS DE VIGILANCE

Certains ont déjà été mis au courant de ce rapport. Je les rapporte ici pour bien capturer les défis liés à l'implantation d'une TS et pour donner la chance au CVML et moi-même de mettre en place des outils et des procédures qui seront à la fois au service de l'aspect économique et social de leur projet.

- 1. **Communications :** varier les modes et les lieux de publication ainsi que les discours selon le type de personne qui doit être rejoint par la communication : personne lettrée/illettrée, utilisant l'internet/n'utilisant pas l'internet, parlant anglais/français, nanti/vulnérable, membre/bénéficiaire et ainsi de suite.
  - i. Dans le même ordre d'idées, il est essentiel de faire preuve de transparence dans le processus d'implantation du projet afin d'acclimater et de rassurer les membres et les bénéficiaires à son sujet.
- 2. **Finances :** Effectuer une étude de faisabilité et élaborer différents scénarios financiers afin d'assurer la viabilité et la pérennité de la TS au CVML. Bien que la santé financière du Centre soit remarquable, il serait imprudent de ne pas se préparer à toutes les éventualités financières à l'issue de la nouvelle échelle tarifaire.
  - i. Dans certains scénarios, « se préparer » pourrait se traduire par la recherche de partenaires, de subventions, etc.
- 3. Anticipation: Dans l'élaboration de ces scénarios, il est très important de faire une évaluation approximative de l'augmentation du volume d'achalandage au CVML à la suite de l'implantation de la TS. Certains membres auront un nouvel accès aux services, en plus des nouveaux membres et bénéficiaires qui seront attiré·e·s par l'aspect solidaire et/ou abordable de ces nouveaux systèmes solidaires.

Dans l'éventualité où ces scénarios prédiraient majoritairement une augmentation du volume d'achalandage, des moyens humains, matériels et financiers devront être mis en place en conséquence de ces prévisions.

- i. Par exemple, la Cantine Pour Tous a enregistré 3x plus de participations annuelles à la suite de l'implantation de leur TS.
- 4. Planification: Il est également essentiel de planifier la mise en œuvre et l'évaluation du fonctionnement de la nouvelle tarification à la suite de son implantation pour maximiser l'adhésion des membres et des bénéficiaires à cette nouvelle échelle tarifaire, ainsi que pour établir si des ajustements doivent être apportés quant aux modèles adoptés, aux services visés et à la pertinence des modes de communications et de leurs lexiques.
- 5. Stigmatisation: Il est primordial de prendre cette dimension au sérieux afin de maximiser l'adhésion de tous les partis au programme de TS. Par exemple, le langage utilisé dans les communications personnalisées aux différents groupes de personnes visés devra être très sensible à cette dimension. Également, le format d'adhésion devra être le plus simple et le plus confidentiel possible (je dirais même autonome) pour ne pas décourager les personnes qui devraient normalement bénéficier d'un tel programme.

### **CONCLUSION**

Fondamentalement, les mots-clés suivants devraient être intrinsèques à un projet de TS afin d'atteindre et d'en maintenir les meilleures conditions de succès qui soient, et ce, dès le moment de son élaboration : équité, inclusion, dignité, transparence, solidarité, viabilité et pérennité.

Pareillement, l'implantation d'une TS au sein d'un organisme déjà existant est un projet qui demande de considérer les dimensions suivantes : la flexibilité, la cohérence et la mobilisation des personnes qui y seront impliquées (et qui en vivront les effets).

C'est bien connu, la flexibilité est essentielle au changement. Le changement, quant à lui, est un facteur qui n'est pas toujours facile à accepter ni à endosser. Ainsi, la transparence des communications au sein de l'équipe et du Conseil d'administration formera la base de la compréhension de la nouvelle tarification du CVML. Cette compréhension fera en sorte que le renforcement de la mission solidaire du CVML sera résolument porté par tous les membres de son équipe.

Ce qui mène à l'importance de la cohérence. En effet, il est également essentiel d'écouter et d'entendre l'avis des futures bénéficiaires d'un tel programme afin de sélectionner les systèmes et de personnaliser les communications en fonction des différents groupes de la communauté qui seront touchés par le changement tarifaire. L'analyse à venir des divers sondages effectués auprès de la communauté du CVML et du sud-ouest, dans le cadre de l'implantation de la TS, sera primordiale à la dimension de cohérence du projet.

Finalement, c'est cette mobilisation de toutes les parties (le CA, l'équipe permanente, les contractuel·le·s, les bénévoles, les membres et les bénéficiaires) qui permettra à la TS de s'installer de manière permanente au CVML et de promettre sa pérennité au sein du Centre. Le mouvement solidaire qui sera initié par son implantation ne fera que renforcer l'esprit de communauté du CVML, de ses membres et de ses bénéficiaires. Encore une fois, les communications devront être personnalisées au projet afin d'avoir le plus grand impact possible sur cette dimension primordiale du projet.

Les délateurs de la TS critiquent la non-viabilité de telles initiatives. Nous admettons que, dans une certaine mesure, ils ont raison. Cependant, le CVML a la santé financière et la communauté idéale pour les faire mentir, sans oublier qu'il est composé d'une équipe hors pair qui démontre un dévouement exemplaire vis-à-vis des aîné·e·s de sa communauté. Néanmoins, une étude de faisabilité et l'élaboration de scénarios financiers variés sont tout de même fortement recommandées.

Comme je l'ai démontré, d'autres, avant elles·eux, ont eu l'audace d'implanter une TS pour leurs services. Plusieurs exemples concrets, tels que le Santropol Roulant et la Clinique d'acupuncture sociale d'Hochelaga démontrent que la solidarité, entre les bonnes mains, peut effectivement rimer avec viabilité et pérennité.



Organisme communautaire et de bénévolat au service des personnes 50 ans et plus...

Un milieu de vie et d'entraide

# **ANNEXES**

#### **ACCOMPAGNEMENT**

Selon les exigences liées à l'obtention de la subvention soutenant le projet de la TS au CVML, la firme-conseil ES a été choisie à la suite des entretiens dirigés auprès de plusieurs firmes-conseils québécoises. En effet, leur approche flexible orientée par la réflexivité en groupe est tout à fait adaptée à la résilience que demande un projet solidaire d'une telle envergure.

D'ailleurs, les membres de l'équipe d'ES, qui accompagne actuellement le CVML dans leur démarche, ont été spécialement sélectionné·e·s pour le projet de TS du CVML. Ils et elles sont disposé·e·s à recevoir nos demandes, enthousiastes face au projet de la TS et démontrent une expertise qui permet au CVML d'évaluer l'angle mort de ses réflexions et des conclusions tirées de celles-ci.

Leur soutien est particulièrement précieux dans l'élaboration de la méthodologie du projet et l'accompagnement de la rédaction des divers rapports et des études nécessaires à l'évaluation de faisabilité du projet. La firme assistera bien sûr le CVML à trouver des solutions concrètes et pérennes aux points de vigilance soulevés plus tôt dans ce rapport. Toutefois, c'est leur soutien au sujet des dimensions financières et des communications qui sera le plus grand bénéfice de ce partenariat.

Finalement, la mise en contexte comprise dans leur proposition de services résume joliment la mission du CVML et l'objectif à atteindre grâce à l'implantation d'une TS à ses services, promettant un déroulement fluide et efficace des différentes étapes du projet ainsi que le succès de cette collaboration (26):

# Proposition de services

Espace Stratégies 🔼



#### 1. Contexte

Le Centre du Vieux-Moulin de Lasalle (CVML) est un organisme à but non lucratif œuvrant auprès de la population aînée de l'arrondissement. L'organisme cherche à améliorer la qualité de vie et prolonger l'autonomie des personnes de 50 ans et plus. Pour ce faire, il offre plusieurs services et activités permettant à ses membres de se bâtir un réseau social et de développer leur potentiel, en contribuant à l'amélioration de leurs conditions de vie et celle de leurs pairs.

Dans un contexte d'inflation importante et soucieux de rester accessible pour toutes les personnes aînées de sa communauté, le Centre souhaite mettre en œuvre une politique de tarification solidaire afin de diminuer la discrimination que vivent les personnes vulnérables et en situation d'exclusion sociale et de favoriser l'accès du plus grand nombre à ses services. Pour ce faire, le Centre a engagé en 2023 des démarches de recherche et d'analyse ainsi que le recrutement d'une ressource à temps plein, dans le but d'étudier et d'évaluer les potentialités et limites du projet d'ici mai 2024.

Afin de mener à bien cette étude, le Centre souhaite être accompagné par une ressource qui lui permettra de bénéficier d'une expertise et d'un regard externe sur les possibilités de mise en œuvre ainsi que d'une vision d'ensemble du projet. Et par la suite, de bénéficier de l'expertise par l'élaboration d'un plan de communication visant les membres et partenaires du Centre.

Ainsi, Espace Stratégies propose d'accompagner le CVML et la chargée de projet dans l'élaboration de la politique de tarification solidaire, à travers un accompagnement flexible et des temps de travail

Plus précisément, les objectifs de l'accompagnement sont :

- > Soutenir et accompagner le Centre et la chargée de projet dans leurs réflexions autour de la politique de tarification solidaire :
- Analyser la fiabilité financière du projet :
- Développer un plan de communication visant les membres et partenaires du Centre concernant la tarification solidaire.

# **SYNTHÈSE**

Cet index a pour but de résumer les principales idées du rapport synthèse. Il rassemble les points importants à retenir ainsi que les données marquantes de la recherche effectuée préalablement à l'élaboration dudit rapport.

#### But de la TS

• Briser l'isolement et promouvoir l'autonomie des aînée·e·s de la communauté du CVML sans discrimination socioéconomique.

#### Sa définition

• Tarification variable constituée de gammes de prix équitables permettant à tous et toutes de contribuer à la hauteur de ses moyens.

#### Services visés et systèmes à envisager

- <u>Popote Roulante</u>: Paliers de prix (3), accessible sous recommandation, sans nécessiter le membership.
- Repas Congelés : Paliers de prix (3) + Repas Solidaires, accessibles à toute la communauté.
- <u>Café des aîné·e·s</u>: Paliers de prix (3) + Cafés/Dîners Solidaires, accessible aux membres seulement + 1 invitation annuelle par membre.
- <u>Cours et Ateliers</u>: Paliers de prix (3) + Parrainage/Marrainage, accessibles aux membres seulement, exceptés lors de la saison estivale.
- <u>Dîners communautaires</u>: Contribution volontaire au prix suggéré de 10 \$ + Billets solidaires (contribution volontaire avec un prix minimum à définir selon les coûts de production).

#### Conditions de succès

Équilibre de l'aspect économique et de l'aspect social :

- Variation des systèmes tarifaires
- Partenariats variés
- Limitation de la stigmatisation
- Profonde connaissance du territoire et de ses enjeux
- Personnalisation des communications

# Forces au service de la TS

- Grand bassin de membres et de bénéficiaires
- Mobilisation et fidélité de la communauté
- Partenariats et collaborations multiples
- Saine gestion financière, humaine et matérielle

# Points de vigilance à considérer

- Communications
- Finances
- Anticipation
- Planification
- Stigmatisation

# NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Cette note énumère les différentes étapes franchies durant le premier tier du projet. Elles ont permis d'élaborer le présent rapport synthèse et d'initier et de nourrir les discussions réflectives préliminaires avec l'équipe du CVML ainsi qu'avec la firme-conseil ES.

- Lecture de la littérature scientifique. Les ouvrages principaux ont été partagés avec ES et se retrouvent dans la bibliographie ci-jointe.
- Lecture de la littérature grise. Les ouvrages principaux ont été partagés avec ES et se retrouvent dans la bibliographie ci-jointe. Le rapport de stage de Chloé Sahut (UQAM) a également été une ressource abondante d'informations utiles. (30)
- Écoute de colloques, webinaires, vidéos explicatives et entrevues en ligne. Les écoutes et les visionnements marquants ont été partagés avec ES, entre autres, le webinaire au sujet de la saine alimentation d'Espace Cuisine a été très pertinent aux recherches. (29)
- Visites des organismes, des coopératives, des entreprises d'économie sociale et d'un théâtre qui appliquent au moins une forme de TS (Épicerie 3 paniers, Bols de Quartier, Marché solidaire Frontenac, Théâtre les Écuries, etc.)
- Participation à divers colloques et groupes de discussion (colloque annuel de la Cantine pour Tous, atelier sur le droit à l'alimentation animé par le Carrefour Solidaire, etc.)
- Diverses rencontres auprès de la communauté (Salon des Aîné·e·s, Journée Porte Ouverte, Dîner Communautaire, etc.)
- 5 rencontres avec ES.
- 2 rencontres avec les intervenant·e·s du Centre.
- Une rencontre joignant l'équipe de gestion du CVML et ES.
- 9 sondages distribués auprès des différents groupes de la communauté du CVML (communauté du sud-ouest, lectorat de l'Express, client·e·s du Café et de la Popote Roulante, membres inscrit·e·s aux cours et ateliers, etc.)



#### **LEXIQUE**

Ce lexique a pour but de livrer une définition claire et concise des concepts liés intimement à la TS du CVML. Il devra être mis à jour lors de la phase de communication (sans s'y limiter) afin de s'assurer de sa pertinence.

Accessibilité universelle : Approche inclusive qui permet l'adhésion à des services (tels que ceux d'un organisme par exemple) sans discrimination basée sur la capacité économique.

Aînée: Aux yeux du CVML, toutes personnes de 50 ans et plus.

Cohérence : Dans le présent contexte, rapport entre les idées, les discours et les actes.

Dignité : Comprends le respect et la préservation de l'honneur de chaque individu·e.

Économie sociale : Ensemble des activités économiques qui considèrent plus chèrement l'humain que le capital.

Équité : Égalité, impartialité, justice.

Étude de faisabilité : Évaluation de la viabilité commerciale, technique et financière d'un projet.

Flexibilité: Résilience, adaptabilité, souplesse.

Identité de genre : Perception qu'une personne a de son propre genre.

Inclusion: Intégration, implication, socialisation.

Juste prix : Équité économique entre les pôles de production et d'achat d'un produit ou d'un service.

**Mobilisation**: Selon le *Robert*, rassemblement et mise en action. (27)

Pérennité: Continuité, stabilité, durabilité.

**Précarité financière** : Situation dans laquelle une personne se retrouve en difficulté ou en incapacité de subvenir à ses besoins de bases fondamentaux.

Scénarios financiers : Projections financières hypothétiques des dépenses et des revenus établies dans le cadre de l'étude de faisabilité.

Sécurité alimentaire : Chaque personne a la capacité de se procurer des aliments sains, nutritifs, culturellement adéquats et en quantité suffisante.

**Solidarité**: Selon le *Robert*, relation entre personnes [...] qui entraîne une obligation morale d'assistance mutuelle [...]. (28)

Stigmatisation : Processus d'oppression d'un e individu et/ou d'un groupe portant atteinte à leur dignité.

**Tarification sociale** : Systèmes de tarification préférentielle nécessitant des justificatifs.

Tarification solidaire : Systèmes de tarification variable non stigmatisante.

#### **BIBLIOGRAPHIE**

- (1) <a href="https://tiess.ca/lancement-guide-tarification-sociale/">https://tiess.ca/lancement-guide-tarification-sociale/</a>.
- (2) <a href="https://www.stm.info/fr/tarifs/carte-opus-et-autres-supports/opus-tarif-reduit-65-ans-et">https://www.stm.info/fr/tarifs/carte-opus-et-autres-supports/opus-tarif-reduit-65-ans-et</a>.
- (3) https://cvmlasalle.org/lexpress/.
- (4) <a href="https://carrefoursolidaire.org/activites/epicerie-solidaire/">https://carrefoursolidaire.org/activites/epicerie-solidaire/</a>.
- (5) <a href="https://restaurantpopulaire.wixsite.com/mysite">https://restaurantpopulaire.wixsite.com/mysite</a>.
- (6) https://acusocialehochelaga.ca/fr/.
- (7) <a href="https://santropolroulant.org/fr/">https://santropolroulant.org/fr/</a>.
- (8) <a href="https://carrefoursolidaire.org/activites/bols-du-quartier/">https://carrefoursolidaire.org/activites/bols-du-quartier/</a>.
- (9) <a href="https://auxecuries.com/billetterie/vendredi-dis-ton-prix/">https://auxecuries.com/billetterie/vendredi-dis-ton-prix/</a>.
- (10) https://lejardindeschefs.ca/.
- (11) <a href="https://www.centraide-mtl.org/territoires-desservis/">https://www.centraide-mtl.org/territoires-desservis/</a>.
- (12)

https://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/MTL\_STATS\_FR/MED\_IA/DOCUMENTS/PROFIL%20A%CEN%C9%20LASALLE%202011.PDF.

- (13) <u>https://areq.lacsq.org/linstitut-de-la-statistique-du-quebec-devoile-son-plus-recent-portrait-des-femmes-ainees-au-quebec/2023/09/.</u>
- (14) <a href="https://www.centraide-mtl.org/blogue/les-communautes-lgbtqia2s-davantage-a-risque-de-discrimination-et-de-marginalisation/?utm\_source=sfmc&utm\_medium=email&utm\_campaign=2023-08-24\_La\_Rentree-FR&utm\_content=cta-blogue-communaute-lgbtq-

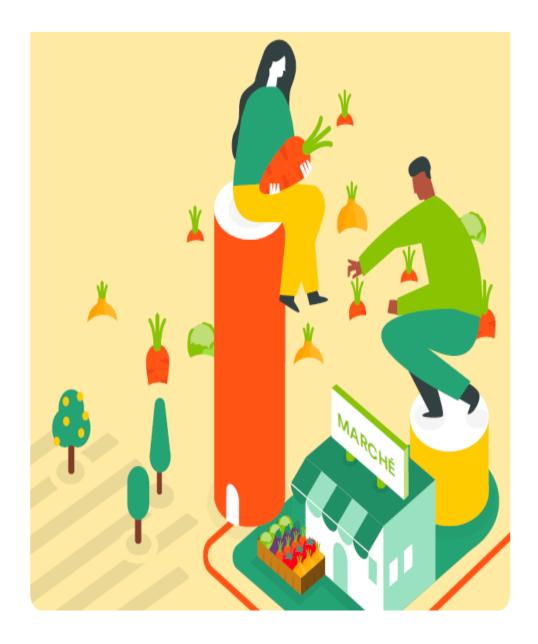
fr&utm\_term=&utm\_id=186471&sfmc\_id=119599389&r1emi=003Af000 00312abIAA.

- (15) <u>https://statistique.quebec.ca/docs-ken/vitrine/vieillissement/index.html.</u>
- (16) <u>https://statistique.quebec.ca/en/produit/publication/portrait-desfemmes-ainees-quebec-conditions-materielles</u>
- (17) <u>https://quoideneuf.areq.lacsq.org/2021/03/16/etre-une-femme-ainee-au-quebec-un-portrait/.</u>
- (18)

https://www.arrondissement.com/montreal/cadreechangedeserviceslasalle.

- (19) https://achim.ca/.
- (20) https://theteapot.org/fr/.
- (21) https://www.boncbon.com/.
- (22) https://cvmlasalle.org/mission-et-objectifs/.
- (23) <u>chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://cvmlasalle.org/wp-content/uploads/2022/08/Code-dethique.pdf.</u>
- (24) https://cvmlasalle.org/tarification-solidaire/.

- (25) <u>https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fichegdt/fiche/8360259/juste-prix</u> .
- (26) Document interne.
- (27) https://dictionnaire.lerobert.com/definition/mobilisation.
- (28) <a href="https://dictionnaire.lerobert.com/definition/solidarite">https://dictionnaire.lerobert.com/definition/solidarite</a>.
- (29) <a href="https://www.youtube.com/watch?v=CcWYSqY7Zds">https://www.youtube.com/watch?v=CcWYSqY7Zds</a>.
- (30) <u>chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://geo.uqam.ca/wp-content/uploads/sites/70/Sahut\_Chloe\_RdS\_VF\_2020\_ptdl\_redui</u>



# Fonds de relance des services communautaires



Croix-Rouge canadienne



