

Ce document rassemble les données saillantes des sondages effectués auprès de la communauté du CVML et d'une certaine partie de la communauté du sud-ouest (LaSalle, Verdun, Lachine). Des notes méthodologiques sont procurées pour chacun de ceux-ci, afin de mettre en contexte et relativiser les données recueillies.

## CAFÉ DES AÎNÉ·E·S

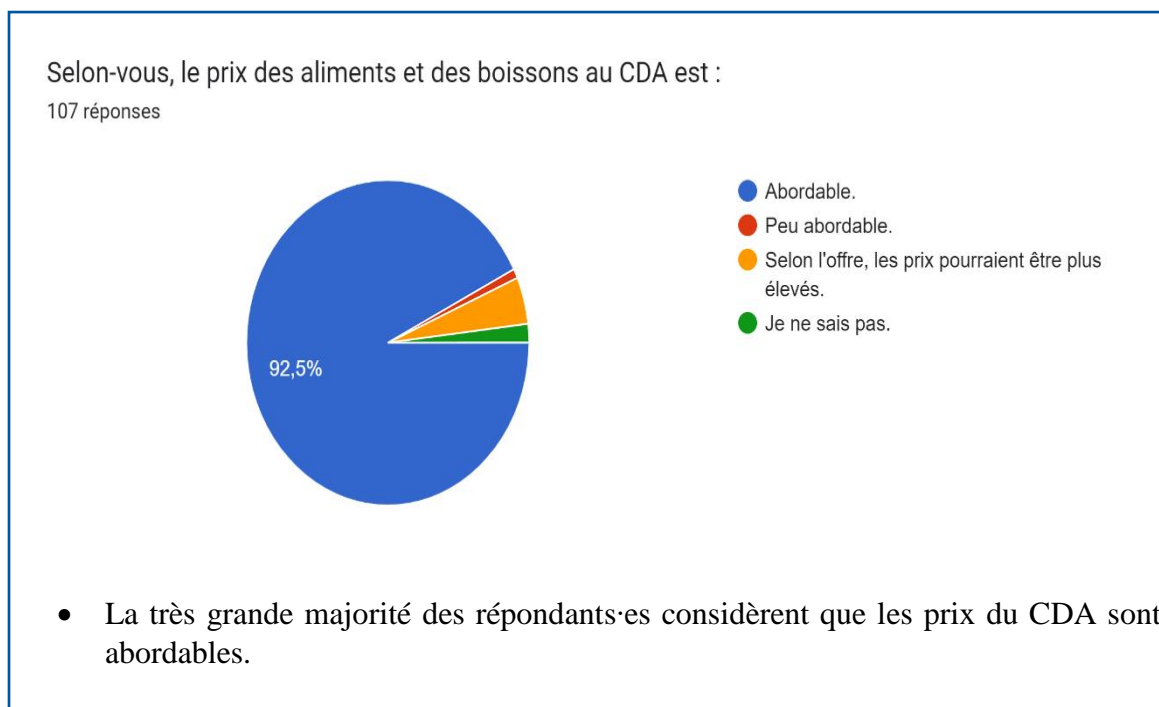
### Note méthodologique :

Ce sondage a été effectué dans le but de recueillir les impressions des utilisateurs·trices du Café des aînés·es.

Le sondage était disponible en libre-service à la caisse du Café en français et en anglais (recto-verso). Les clients·es ont répondu au sondage durant leur repas et l'ont remis à la Réception.

Nous avons profité du dîner communautaire de novembre, qui a eu lieu dans le Café entres autres endroits du Centre, pour sonder les participants·es au sujet de l'offre du Café. De ce fait, il est important de prendre en compte qu'une majorité des réponses recueillies provient de cet échantillon, qui n'est pas strictement composé de client·es du Café.

**108 réponses** ont été enregistrées.



## AUTRES FAITS SAILLANTS

- 1 répondant·e sur 5 consomme au CDA au moins une fois par semaine.
- 37.4% des répondants·es connaissent le principe d'un café en attente.
  - Note : S'il est adopté, le concept devra être communiqué simplement, tout en rendant évident l'impact positif d'une telle contribution.
- Selon les réponses enregistrées, le nombre de contributeurs·trices à la TS serait potentiellement plus élevé que le nombre de bénéficiaires.
- Presqu'une personne sur 10 connaît un·e membre qui ne peut pas se permettre de consommer au CDA. En extrapolant, nous pourrions croire que 100 membres sur 1000 n'ont pas accès au CDA. Cela pourrait se traduire par un potentiel **d'au moins 100 nouvelles·eaux clients·es** au CDA, annuellement, suite à l'implantation de la TS. « Au moins », car 15.7% ont répondu « je ne sais pas ».
  - Nuance : La réalité pourrait être légèrement différente considérant que l'échantillon, bien qu'intéressant, ne soit pas robuste au sens qu'il n'offre pas de certitude sur la situation.

**PROPOSITION** : Transformer la clientèle fidèle en ambassadeurs·trices : Une nouvelle clientèle, sensibilisée à ce mode de tarification variable dès leur première visite, peut être facilement rejointe. En effet, presque **1 répondant·e sur 3** connaissent un·e aîné·e non-membre qui aimerait avoir accès au CDA. Les intervenant·e-s ont aussi rapporté que des aîné·e-s non membre n'ayant pas accès au Café souffrent d'isolement. Ainsi, un ou des coupons d'invitation au CDA pourrai(en)t être remis à chaque membre lors de son inscription annuelle. Ce coupon donnera l'occasion à de potentiels·les nouvelles·eaux membres de briser leur isolation le temps d'un repas, d'apprendre comment contribuer à la TS et par la même occasion de découvrir les locaux du CVML.



## COURS ET ATELIERS

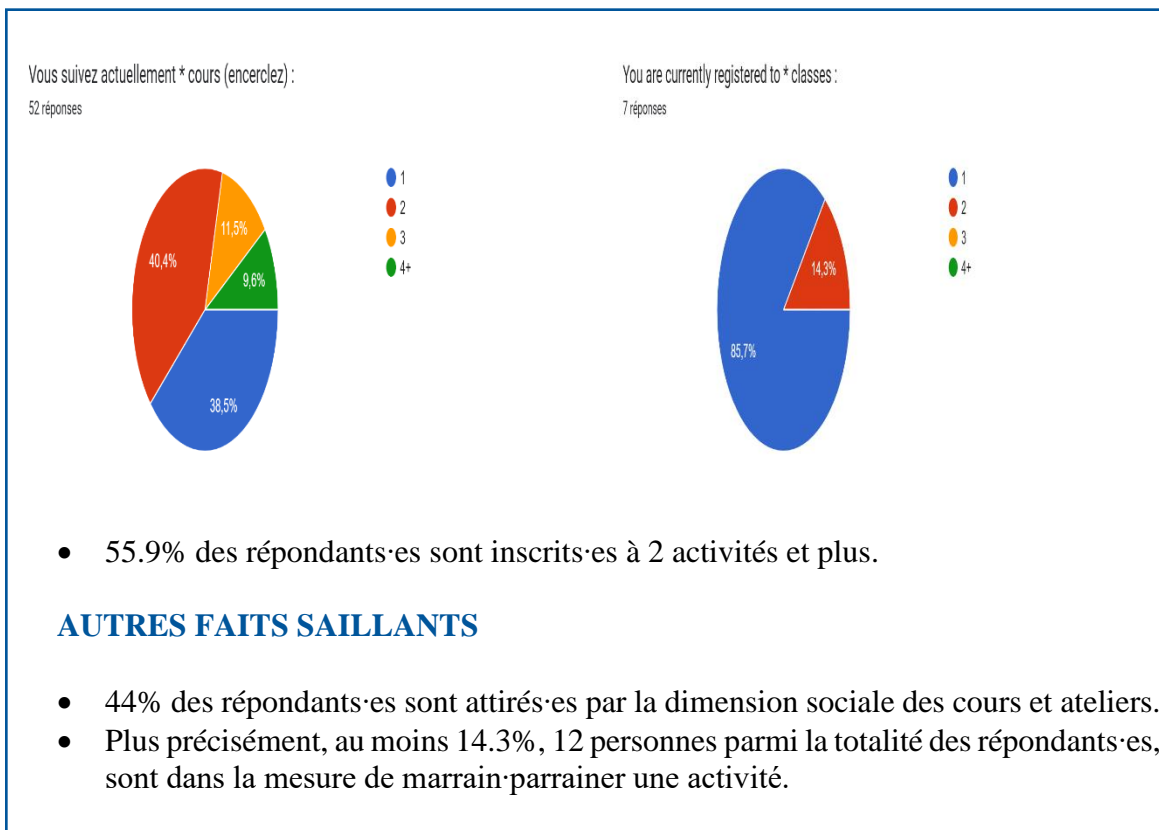
### Note méthodologique :

Ce sondage recueille les impressions des membres inscrits·es aux cours et ateliers du CVML.

Il a été distribué par les professeurs·es, en version papier bilingue (recto-verso), dans 6 cours de bien-être et 6 ateliers créatifs de la saison automne 2023. Chaque cours rassemble entre 10 à 15 participants·es.

Évidemment, les membres qui participent à plus de l'un de ces cours n'ont répondu qu'une seule fois au sondage.

52 réponses en français et 7 réponses en anglais ont été enregistrées. **59 réponses** ont été recueillies en tout.



D'après l'analyse de ce sondage, il m'apparaît évident que la mission du CVML de briser l'isolement rejoint effectivement sa communauté. Afin de faire profiter des bénéfices de la TS prioritairement à celles·eux qui en ont le plus besoin, c'est-à-dire les personnes qui ne sont inscrites à aucun cours ni atelier, les critères d'admissibilité des bénéficiaires du marrain·parrainage devront être considérés avec prudence.

Également, il apparaît important que l'aspect de l'abordabilité des services soit mis de l'avant par la dimension communicative du projet, en ce sens où les services du Centre, même pour une personne contribuant à la TS (à l'opposé de bénéficiaire de celle-ci), resteront très compétitifs en comparaison des services similaires offerts au privé.

Finalement, bien qu'à prime abord les paliers se soient révélés un choix judicieux, le fait que plus de 80% des répondants·es soient dans l'impossibilité financière de s'inscrire à d'avantage de cours me fait redouter de l'inscription en masse des personnes ayant déjà le privilège de briser leur isolement social en étant inscrits·es à au moins un cours ou au moins un atelier. L'établissement de scénarios nécessaire au système de tarification variable appelé « échelle tarifaire » pourrait mieux sensibiliser et servir le but ultime de la TS, c'est-à-dire faire profiter des services aux personnes en précarité financière. À suivre.



## POPOTE ROULANTE

### Note méthodologique :

Ce sondage consulte exclusivement les utilisateurs·trices de la Popote Roulante.

Il a été distribué systématiquement dans sa version papier bilingue (recto-verso) dans une enveloppe jointe à la livraison des repas. Il a été récupéré à la fin du mois de novembre par les bénévoles lors d'une livraison ultérieure. Il a également été envoyé par courriel aux bénéficiaires du service.

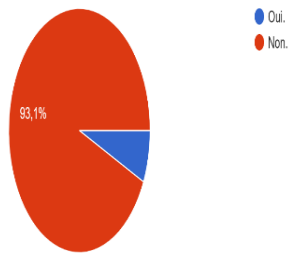
Notons que, selon les données officielles de LaSalle concernant les langues parlées à la maison (voir ces données dans le portrait territorial du rapport synthèse du présent projet), nous devons spéculer que certains·es bénéficiaires ne parle ni anglais ou français à la maison. De ce fait, la barrière de langue les aura prévenus·es de participer au sondage.

Pour les mêmes raisons, un·e bénéficiaire illettré·e n'aura pas pu répondre au sondage de manière autonome.

**42 réponses** ont été reçues en tout, 13 en anglais, 29 en français. Une excellente représentativité considérant qu'il y a actuellement 100 bénéficiaires de la Popote Roulante.

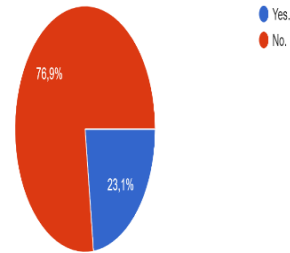
5. Êtes-vous actuellement dans une situation financière qui ne vous permet pas d'acheter suffisamment de repas au service de la Popote Roulante?

29 réponses



5. Are you actually in a financial condition that prevents you from buying enough food from the Popote Roulante service?

13 réponses



- 5 personnes (11.9%) sont actuellement en situation de précarité financière.
  - Un pourcentage légèrement plus élevé que celui observé dans les autres sondages posant la même question, ce qui pourrait être dû au fait que la perte d'autonomie engage de plus grandes chances de vulnérabilité financière menant à la précarité financière temporaire ou permanente.

#### AUTRES FAITS SAILLANTS

- 1 répondant·e sur 3 est également client·e d'un autre service de Popote, généralement l'Échange de service LaSalle (C.A.D.R.E.).
- Environ 7% des répondants·es ont dû annuler au moins un service de Popote pour cause de manque de fonds.
- 1 personne connaît quelqu'un qui a dû annuler au moins un service de Popote pour cause de manque de fonds.

Les résultats combinés des différents sondages offrent un portrait cohérent et robuste de la proportion de la clientèle qui devra potentiellement bénéficier de la TS. En effet, grâce à son implantation (et selon nos sondages), 7% à 10% de la communauté n'aura plus à se priver en biens de subsistance et/ou en activités sociales.

Cette donnée soutient l'observation de l'équipe du CVML quant au fait que certains·es membres et bénéficiaires n'ont plus les moyens de s'offrir les services du Centre, sans oublier celles·eux qui sont actuellement en situation de précarité financière (en proportion plus élevée au sein de la Popote), les rendant ainsi vulnérables face à l'isolement et la privation qu'un ou plusieurs imprévu(s) financier(s) pourrai(en)t leur causer. De par ces observations, je peux affirmer avec assurance que l'implantation de la TS est bel et bien essentielle au bien-être de toute la communauté du Centre.

Sur une autre note, nous pouvons souhaiter que l'initiative novatrice du Centre inspirera les autres organismes de son écosystème, tel que C.A.D.R.E., à entreprendre des changements aussi audacieux, à leur mesure et à la hauteur de la réalité de la communauté qu'ils partagent avec le Centre.

## NOUVELLES D'ICI

### Note méthodologique :

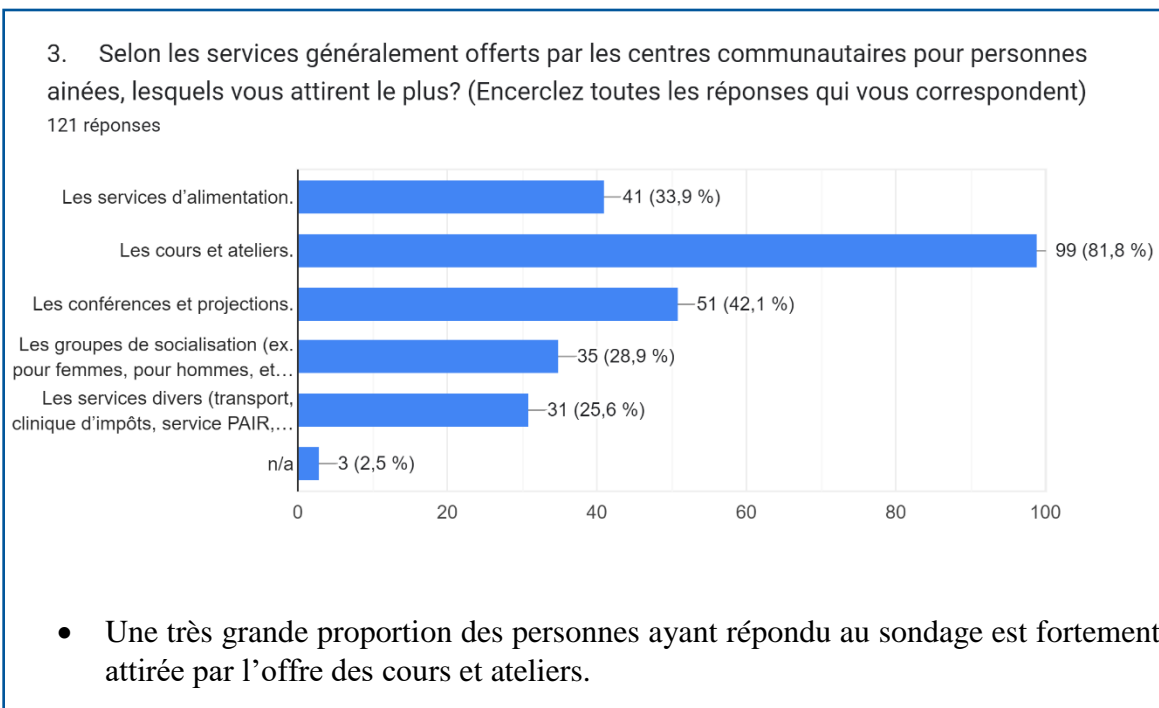
Ce sondage rejoint les communautés de LaSalle, Lachine et Verdun.

Il a été publié sur le site officiel du journal indépendant Nouvelles d'Ici pour quelques semaines durant le mois d'octobre.

Nous pouvons considérer que les répondants·es sont des personnes lettrées ayant accès à internet, qui sont confortables avec le fonctionnement d'un sondage en ligne et qui sont inscrits·es à « l'Info-d'ici ».

Sans savoir le nombre de lecteurs·trices de ce journal, il est difficile de définir si l'échantillon est représentatif du lectorat. Il est évidemment trop petit pour considérer qu'il est représentatif des communautés de LaSalle, Lachine et Verdun. Il est cependant très intéressant que la majorité des répondants.es soient membres d'un centre communautaire pour aînés·es, en ce sens où celles·eux-ci ont pu répondre aux questions en connaissance de cause.

**123 réponses** ont été recueillies.



## AUTRES FAITS SAILLANTS

- 98% des répondants·es sont des aînés·es aux yeux du CVML (50+ans).
- D'entre elles·eux, 8 sur 10 sont membres d'un centre communautaire pour aînés·es.
- 78.7% des répondants·es affirment que les prix des centres communautaires pour personnes aînées sont justes.
- 9 personnes n'ont pas les moyens de profiter des cours et ateliers dû à leur situation économique.
- 9 personnes sont d'avis que les prix, selon l'offre, pourraient être plus élevés.

Le fait qu'un nombre extrêmement élevé de répondants·es à ce sondage soient membres d'un centre pour aînés·es démontre que celles·eux-ci sont visiblement intéressés·es à la culture locale et majoritairement engagés·es socialement. Leur intérêt très marqué pour les cours et ateliers reflète bien les données que nous avons recueillies à ce sujet dans des sondages publiés directement auprès des communautés du CVML.

Aussi, un croisement de données a particulièrement attiré mon attention : 58 personnes qui n'ont aucune contrainte vis-à-vis des activités et ateliers, c'est-à-dire presque 50% des répondant·e·s ciblés·es par les services du CVML, contribuent auprès de centre communautaire pour aînés·es par le don de temps (bénévolat) et/ou le don d'argent (contribution volontaire). À la lumière de cette information, j'estime que les contraintes économiques de certains·es céderont potentiellement la place à de nouvelles opportunités de contributions qui leur prêteront à la fois le rôle de bénéficiaires et de contributeurs·trices.

En ce sens, l'implantation de la TS au CVML pourra redonner aux personnes en vulnérabilité ou en précarité financière le droit de participer socio-économiquement auprès de leur communauté, tout en bénéficiant de la solidarité de celle-ci. Ces personnes, lorsque leur situation se sera améliorée, seront potentiellement elles-mêmes portées à contribuer puisqu'elles auront été personnellement sensibilisées aux bénéfices qu'un simple geste solidaire peut procurer à une personne dans le besoin, bouclant ainsi un cercle de solidarité dans lequel le·la bénéficiaire devient éventuellement le·la contributeur·trice et ainsi de suite.

Finalement, le fait qu'il y ait une proportion égale de personne n'ayant pas accès à certains services et de personnes enclines à contribuer d'avantage corrobore les données recueillies par les autres sondages, visant ceux-ci directement la communauté du Centre, avançant qu'il y aurait une proportion au moins égale (et dans certains cas jusqu'à 10x plus élevée) de personnes ayant les moyens de contribuer auprès des centres communautaires pour aînés·es.

Afin d'assurer l'adhésion de ces personnes à son nouveau système tarifaire (ce qui forge en partie la clé de son succès et assure sa pérennité), la mission principale du CVML sera, comme il a été soulevé à divers endroit du rapport synthèse effectué dans le cadre du projet de la TS, de personnaliser les modes de communications, ainsi que le message délivré spécialement à ce groupe de personne (comme pour tous les autres d'ailleurs).

## EXPRESS No.09 (NOVEMBRE)

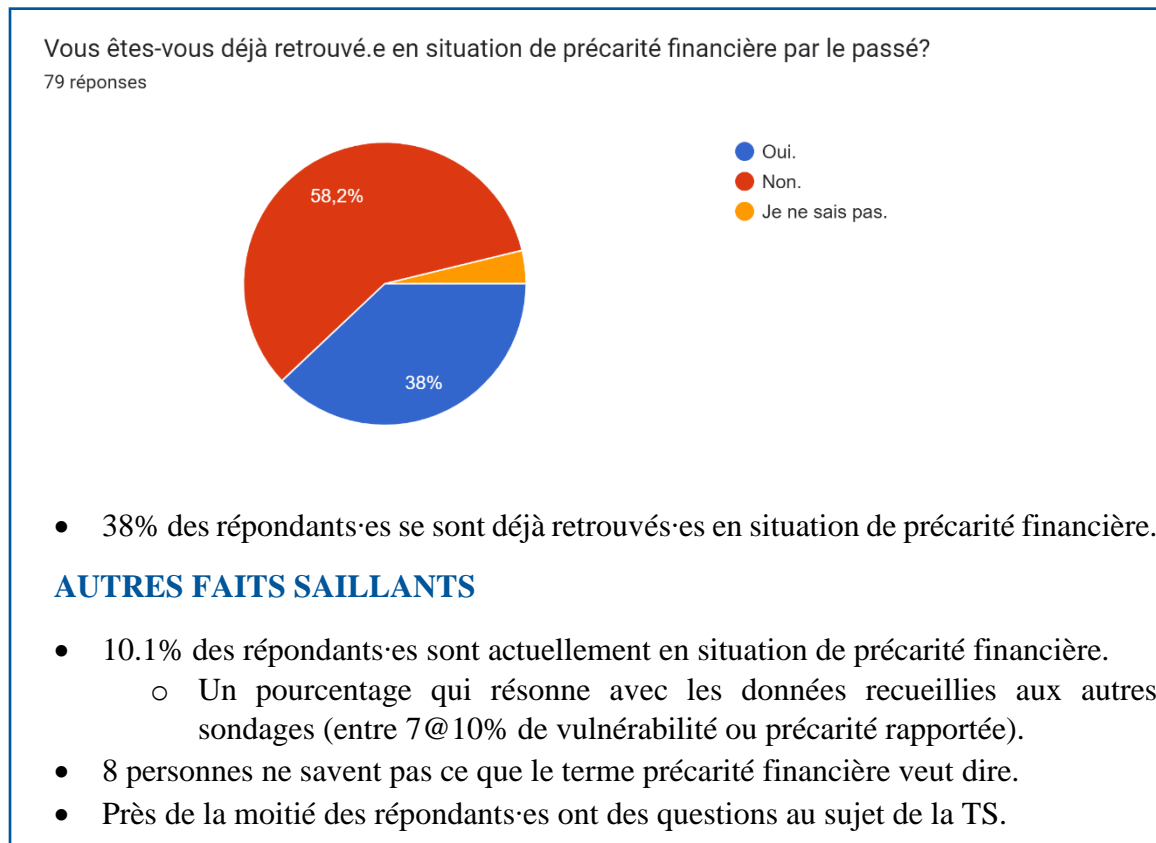
### Note méthodologique :

Le but de ce sondage était de mesurer la compréhension et la rétention des informations partagées dans les précédentes communications au sujet de la TS, puis de révéler l'universalité des risques de précarité financière.

Parce qu'il est publié dans l'Express, ce sondage a été distribué en français seulement. Sur papier, mais aussi en ligne sur le site officiel du CVML dans la section « communications ». Un lien a également été partagé dans les « Info-membres » de novembre.

Par son mode de distribution, nous devons exclure toutes personnes illettrées, ainsi que toutes personnes qui n'a pas accès à l'internet ni à l'Express en format papier. L'échantillon représente donc seulement les membres et bénéficiaires lettrés·es qui s'intéressent à la vie du Centre et qui ont accès à ses publications.

**79 réponses** ont été recueillies. \*C'est 416% plus que le questionnaire de septembre qui devait être répondu sur papier seulement. Cela révèle que les communications, quel qu'elles soient, devraient être systématiquement distribuées (au moins) en ligne.





La transparence des communications établies jusqu'à ce jour afin de rejoindre, d'éduquer et d'informer la communauté a définitivement eu un impact positif sur la compréhension actuelle du projet. De par cette constatation, il sera important de déterminer et de maintenir les modes de communications les plus pertinents suite à la mise en place du projet. D'ailleurs, je réitère qu'un lexique devra être produit pour définir de manière claire et précise chacun des termes clés de la TS. Entre autres, il sera important d'y définir ce que la TS « est », mais aussi « ce qu'elle n'est pas ».

En effet, les termes abordés depuis le début du projet dans nos divers modes de communications semblent avoir été compris des communautés rejointes. Cependant, cette compréhension n'est pas unanime. Par exemple, certaines personnes croient encore que la tarification solidaire est basée sur le statut et d'autres ne connaissent pas ce que le terme « précarité financière » signifie concrètement. Ainsi, nous revenons à l'importance des communications pour la compréhension du projet, elle-même décisive quant à l'adhésion du plus grand nombre de membres et de bénéficiaires à la TS.

Finalement, l'urgence d'établir de nouveaux systèmes tarifaires au CVML est encore une fois confirmée par les réponses recueillies à ce sondage. D'autant plus que l'absence de précarité financière actuelle n'exclue pas une « vulnérabilité » financière, la seconde précédant souvent la première. Bien évidemment, personne n'est à l'abri ni de l'une, ni de l'autre. Cette dimension devra être mise de l'avant dans l'aspect des communications du projet pour bien insister sur l'aspect parfois passager de la vulnérabilité et de la précarité, afin de souligner que la nouvelle tarification du Centre permettra à tous·tes celles·eux qui se retrouveront dans cette situation pourront avoir la chance de solidifier leur situation financière sans tomber dans l'isolement et la stigmatisation socio-économique, pour ensuite pouvoir contribuer à leur tour en redonnant à leur communauté.



## EXPRESS No.07 (SEPTEMBRE)

### Note méthodologique :

Considérant la taille de l'échantillon (**19 réponses** ont été recueillies), l'interprétation de ce sondage a de fortes limites. Nous pouvons toutefois le mettre en relation avec certaines autres données recueillies par des sondages dont l'échantillon plus important représente mieux les communautés rejointes par ceux-ci.

- Les répondants·es sont majoritairement inscrits·es à des cours et ateliers, or le service des loisirs des centres communautaires est le plus attirant dans l'ensemble des sondages abordant l'intérêt des services offerts au CVML et dans les centres communautaires pour aînés·es en général.
- Ils·elles sont majoritairement d'avis que les prix sont justes. Également, quelques répondants·es sont prêts·es à contribuer d'avantage, selon l'offre. On retrouve donc la même proportion d'appréciation des prix et une certaine proportion de potentiels·les contributeurs·trices dans le lectorat de l'Express de septembre, tout comme les autres communautés rejointes par les autres sondages abordant la dimension économique des services pour aînés·es au sein des centres communautaires.
- Certains·es connaissent des personnes qui n'ont accès à aucun service du CVML. Encore une fois, cette donnée démontre l'importance de l'implantation de la TS au CVML afin de (re)donner accès à ses services pour toute sa communauté.

### EN RÉSUMÉ

- De tous les services offerts au Centre, les cours et ateliers sont les plus recherchés.
- Les personnes sondées s'accordent pour dire que les prix des services du CVML sont justes.
- Pour chacune des catégories de service offert au CVML, une proportion constante de membres ayant le désir et/ou l'intention de contribuer davantage a été révélée par les différents sondages.
- Sous un autre angle, **7% à 10%** de tous·tes les répondants·es ne sont malheureusement pas en mesure de bénéficier d'un ou de plusieurs services du CVML.
- Selon nos sondages, un certain nombre de membres et/ou bénéficiaires se sont déjà retrouvé en situation de précarité. D'ailleurs, certains·es répondants·es ont témoigné être actuellement dans cette contraignante position.
- À cause de la précarité financière, certains membres et bénéficiaires ont déjà dû ou connaissent au moins une personne qui a déjà dû annuler un ou plusieurs service(s) essentiel(s) du CVML.