



Description d'un service de récupération, de traitement et de distribution des aliments périssables aux Îles-de-la-Madeleine

Mayka THIBODEAU et Hans-William KOENIG (CERMIM)

En collaboration avec Laurence LEBLANC (Entraide communautaire des Îles)
et Jasmine SOLOMON (CERMIM)

Décembre 2019



Affilié à l'UQAR

Les partenaires du CERMIM



Description d'un service de récupération, de traitement et de distribution des aliments périssables aux Îles-de-la-Madeleine

Mayka THIBODEAU, Directrice associée – Recherche et contenu scientifique ¹

Hans-William KOENIG, Agent Fonds Écoleader et agent de recherche ¹

En collaboration avec Laurence LEBLANC ² et Jasmine SOLOMON ¹

Révisé par Audrey MERCIER-REMILLARD ¹ et Haingonarivo RABENASOLO ¹

¹ Centre de recherche sur les milieux insulaires et maritimes (CERMIM)

37, chemin Central
C.P. 2280, Havre-aux-Maisons
Îles-de-la-Madeleine (Québec) Canada G4T 5P4
Courriel : cermim@uqar.ca

² Entraide communautaire des Îles inc.
1-500 chemin Principal,
Cap-aux-Meules (Québec) G4T 1E5

Décembre 2019

PARTENAIRES DU PROJET



Ce document doit être cité comme suit :

Thibodeau, M., Koenig, H.-W. (2019). *Description d'un service de récupération, de traitement et de distribution des aliments périssables aux Îles-de-la-Madeleine*. Centre de recherche sur les milieux insulaires et maritimes, Îles-de-la-Madeleine (Québec). xii, 39 p.

REMERCIEMENTS

Le présent rapport a été réalisé par le Centre de recherche sur les milieux insulaires et maritimes (CERMIM) en collaboration avec Entraide communautaire des Îles (ECÎ) et grâce à l'appui financier du ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire, de Québec en forme et de la Communauté maritime des Îles-de-la-Madeleine.

Les auteurs du rapport souhaitent remercier sincèrement tous les organismes qui ont manifesté leur intérêt pour ce projet et qui ont défini avec nous le service à mettre en place aux Îles-de-la-Madeleine : Maison d'aide et d'hébergement l'Accalmie, Association des personnes handicapées des Îles, CALACS l'espoir des Îles, CAVAC, Centre d'action bénévole, Council for Anglophone Magdalen Islanders, Cuisine collective des Îles, Développement communautaire Unîle, Centre communautaire l'Éclaircie, Corporation de services d'aide à domicile l'Essentiel, Fonds d'entraide de Grande-Entrée, Foyers du lien, Harmonie, Hommes et gars, Maison à Damas, Maison des jeunes de l'Est des Îles, Maison des jeunes l'Havnir de Havre-Aubert, Maison des jeunes des Îles, Nouveaux horizons, Bon Goût frais des Îles (Petits cuistots) et Regroupement des femmes la Sentin'Elle. Merci également à Ginette Arseneau, organisatrice communautaire au CISSS des Îles, ainsi qu'à l'équipe de développement social des Îles-de-la-Madeleine (DSIM) pour leur aide et leur apport à la réflexion globale.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS.....	V
TABLE DES MATIÈRES.....	VII
LISTE DES TABLEAUX.....	IX
LISTE DES FIGURES.....	IX
SIGLES ET ACRONYMES	XI
SOMMAIRE	1
1 MISE EN CONTEXTE.....	1
1.1. Objectifs du projet.....	1
1.2. Objectifs du présent rapport.....	2
2 DESCRIPTIF DU SERVICE	3
2.1 Modèle privilégié	3
2.2 Porteur de la démarche.....	3
2.3 Fonctionnement global.....	4
2.4 Mise en œuvre et méthodes de collecte	6
2.4.1 Calendrier annuel.....	6
2.4.2 Type de denrées récupérées	6
2.4.3 Engagement de la part des organismes	7
2.4.4 Calendrier hebdomadaire	7
2.4.5 Assiduité de la collecte auprès des épiciers	8
2.4.6 Formation.....	8
2.4.7 Manipulation et sécurité	8
2.5 Méthode de tri	9
2.6 Ressources humaines et bénévoles	10
2.6.1 Nouvelles ressources à mettre en place.....	10
2.6.2 Contribution des organisations	10
2.7 Installations et équipements.....	14
2.7.1 Locaux	14
2.7.2 Espace de réception	14
2.7.3 Espace de tri et de conditionnement.	15
2.7.4 Équipement d'entreposage des aliments.....	16
2.7.5 Cuisine aménagée	16
2.7.6 Équipements de transport.....	17
2.7.7 Équipement d'hygiène et salubrité.....	18
2.7.8 Équipement de base lié à l'aménagement.....	18
2.8 Tri et règles d'hygiène.....	19
2.9 Gouvernance et adaptation du service	19
2.10 Relation aux épiciers.....	20
2.11 Autres approvisionnements.....	20
2.12 Système de distribution.....	21
3 CADRE BUDGÉTAIRE.....	22

3.1	Revenus	22
3.2	Dépenses	24
3.2.1	Salaires	25
3.2.2	Main d'œuvre des partenaires du milieu	25
3.2.3	Services externes, accompagnement et mise en œuvre	25
3.2.4	Locaux actuels de l'organisme porteur	26
3.2.5	Aménagement du bâtiment et équipements	26
3.2.6	Frais fixes	26
4	INDICATEURS ET PRISE DES DONNÉES	27
4.1	Suivi des denrées reçues	27
4.1.1	Suivi des refus de tri	29
4.1.2	Suivi des denrées redistribuées	29
4.2	Indicateurs et reddition de comptes	29
4.2.1	Indicateurs quantitatifs	29
4.2.2	Indicateurs qualitatifs	30
5	FACTEURS DE SUCCÈS	32
5.1	Appropriation des rapports issus de la phase I	32
5.2	Localisation du service	33
5.3	Aménagement des locaux d'ECÎ	33
5.4	Ressources humaines et formation	33
5.5	Budget, planification et demandes de financement	34
5.6	Acquisition du matériel et des équipements nécessaires	34
5.7	Mobilisation des partenaires	34
5.8	Mise en place des comités de suivi	35
5.9	Horaires et démarrage du service	35
5.10	Information, diffusion et communication	35
5.11	Logistique opérationnelle	36
5.12	Équité et respect de la vocation du projet	36
5.13	Gestion des ressources primaires	36
5.14	Équipements	37
5.15	Communications externes et organisationnelles	37
5.16	Perception du service par les clientèles visées	37
6	CONCLUSION	38
	RÉFÉRENCES	39

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1. Catégories d'aliments collectés dans les marchés d'alimentation.....	7
Tableau 2. Implication potentielle dans le futur service de distribution alimentaire.....	11
Tableau 3. Tâches et fréquence d'implication des organismes.....	12
Tableau 4. Cadre budgétaire - Revenus	23
Tableau 5. Catégories de denrées périssables	27
Tableau 6. Catégories de denrées non périssables	28

LISTE DES FIGURES

Figure 1. Organigramme du service de récupération et de distribution des denrées des Îles ...	5
Figure 2. Proposition de disposition et d'aménagement des locaux.....	16
Figure 3. Camionnette à chargement latéral et arrière.....	17
Figure 4. Bac de 50 litres imbriquable	18
Figure 5. Bac à lait de 30 litres superposable	18

SIGLES ET ACRONYMES

APHI	Association des personnes handicapées des Îles-de-la-Madeleine
CAB	Centre d'action bénévole
CAMI	<i>Council for Anglophone Magdalen Islanders</i>
CCÎM	Cuisine collective des Îles-de-la-Madeleine
CERMIM	Centre de recherche sur les milieux insulaires et maritimes
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CLSC	Centre local de services communautaires
ECÎ	Entraide communautaire des Îles
DSIM	Développement social des Îles-de-la-Madeleine
G-E	Grande-Entrée
G-Î	Grosse-Île
H-Aubert	Havre-Aubert
ÎdM	Îles-de-la-Madeleine
INSPQ	Institut national de santé publique du Québec
MDJ	Maison des jeunes
PPN	Paniers à provisions nutritifs
PSOC	Programme de soutien aux organismes communautaires
SEMO	Service spécialisé de main-d'œuvre

SOMMAIRE

Aux Îles-de-la-Madeleine (ÎdM), plusieurs organismes souhaitaient depuis longtemps doter le territoire d'un système de récupération de denrées alimentaires qui inclurait le volet périssable, visant à la fois à répondre aux besoins grandissants en services alimentaires d'urgence tout en luttant contre le gaspillage alimentaire. De cette volonté est né le projet « Récupération de denrées et banque alimentaire aux Îles-de-la-Madeleine », démarré en 2018. Ce dernier est mené par le Centre de recherche sur les milieux insulaires et maritimes (CERMIM), agissant en tant que porteur du projet, en collaboration avec Entraide communautaire des Îles (ECÎ). L'objectif de cette collaboration est de définir conjointement le service à mettre en œuvre sans amputer les ressources déjà limitées d'ECÎ. De plus, le CERMIM met à profit son expertise en regroupant la documentation, en récoltant les données et en réunissant les acteurs en vue d'élaborer le service à mettre en place en concertation avec les acteurs du milieu.

Lors de la journée de priorisation réalisée le 30 avril 2019, les organismes présents se sont positionnés en faveur d'un modèle qui ressemble davantage à un centre de tri et de redistribution, à l'instar du Collectif de récupération alimentaire de Sainte-Anne-des-Monts (SADM). Ainsi, le service à développer par ECÎ permet de collecter, de distribuer et de trier les denrées alimentaires périssables et non périssables grâce à une étroite collaboration avec les épiciers. Par ailleurs, les surplus d'ECÎ sont acheminés aux organismes du milieu qui souhaitent s'impliquer dans le projet.

Afin de s'assurer du succès du projet de récupération d'ECÎ, plusieurs éléments sont à considérer :

- L'appropriation de l'information contenue dans les différents livrables du projet;
- La mise en place de comités de suivi et des indicateurs du projet;
- L'engagement officiel des organismes qui veulent prendre part au projet ainsi que leur contribution respective;
- Le système de distribution (différents paliers) et approvisionnements externes;
- La formation auprès des employés des marchés d'alimentation et la relation avec les épiciers;

- Les méthodes à utiliser tant pour le tri des denrées que pour leur manipulation afin d'assurer la sécurité de tous et de respecter les règles d'hygiène et salubrité;
- Le cadre budgétaire global;
- L'acquisition des équipements et des installations nécessaires (transport, locaux d'accueil et d'entreposage, etc.);
- Les ressources à mettre en place pour le bon déroulement de l'ensemble des opérations;
- Les calendriers de collecte sur une base annuelle et hebdomadaire et la planification logistique.

L'analyse de l'ensemble des données recueillies au cours de ce projet a permis de cibler différents facteurs de succès à la mise en place d'un programme de récupération alimentaire aux ÎdM. Ces facteurs clés ont été groupés selon les différentes catégories suivantes :

- Les ressources humaines (nombre, responsabilités respectives de chacun, etc.);
- La logistique opérationnelle (fonctionnement, fréquence et volume des collectes, implication des partenaires, décentralisation des opérations prioritaires, etc.);
- L'emplacement de l'organisme porteur (localisation stratégique, aménagement);
- Les organisations partenaires (en amont et en aval);
- La gestion des ressources primaires, soit les denrées périssables et non périssables (stockage sec, froid et congelé);
- Les équipements (optimisation des opérations);
- Les communications externes et organisationnelles (message, fluidité, rapidité, efficacité);
- La perception du service par les clientèles visées (image du service, potentiel d'ateliers culinaires, etc.).

1 MISE EN CONTEXTE

1.1. Objectifs du projet

Le projet « Récupération de denrées et banque alimentaire aux Îles-de-la-Madeleine » vise à :

- Dresser un portrait des besoins et des habitudes alimentaires des Madelinots;
- Quantifier et à qualifier les denrées périssables récupérables dans les marchés d'alimentation en vue de rendre les aliments disponibles pour les gens en situation de vulnérabilité;
- S'inspirer des bonnes pratiques pour la mise en place d'un service en documentant les expériences des organisations opérant un service de récupération alimentaire dans un contexte similaire à celui des ÎdM;
- Consulter, informer et réunir les organismes du milieu, les marchés d'alimentation et divers intervenants externes afin de mobiliser les acteurs impliqués dans le futur service;
- Définir le service à mettre en place aux ÎdM.

À cet effet, quatre rapports ont été produits :

- *Accès à une alimentation de base aux Îles-de-la-Madeleine : portrait de la situation (CERMIM, 2019a);*
- *Portrait quantitatif et qualitatif des pertes alimentaires dans les marchés d'alimentation et perspectives de récupération (CERMIM, 2019b);*
- *Récupération et distribution alimentaire : étude de cas et transfert de pratiques (CERMIM, 2019 c);*
- *Description d'un service de récupération, de conditionnement et de distribution des aliments périssables aux Îles-de-la-Madeleine (présent rapport).*

1.2. Objectifs du présent rapport

Ce rapport représente le dernier livrable du projet. Il a pour objectif de documenter et décrire le service à mettre en place aux ÎdM. Rappelons que ce service a été déterminé grâce à l'acquisition de connaissances sur les besoins des Madelinots, l'étude des denrées disponibles, l'étude des bonnes pratiques. Surtout, ce service se définit par l'intention d'implication des organismes du territoire.

Le porteur du service, Entraide communautaire des Îles, doit réguler sa situation concernant les locaux occupés avant de procéder à la mise en œuvre du service.

Toutefois, lorsque la situation sera réglée, l'organisme détient toute l'information nécessaire pour évaluer les coûts de mise en place, déposer les demandes de financements et mettre en œuvre la phase II du projet.

2 DESCRIPTIF DU SERVICE

2.1 Modèle privilégié

Lors de la journée de priorisation réalisée le 30 avril 2019, les 18 organismes présents se sont positionnés en faveur d'un modèle qui ressemble davantage à un centre de tri et de redistribution, à l'instar du collectif de Sainte-Anne-des-Monts (CERMIM, 2019 c).

Le service mis en place par ECÎ permet de collecter, de distribuer et de trier les denrées alimentaires périssables et non périssables grâce à une collaboration avec les épiciers leur fournissant la matière première.

L'objectif de ces opérations est de, premièrement, faire profiter de l'offre de denrées disponibles à la clientèle desservie par ECÎ. Deuxièmement, elles permettent de redistribuer l'excédent de denrées accumulées aux différents organismes désirant s'impliquer à une des étapes du projet en fonction des ressources humaines à leur disponibilité ainsi que de leur capacité de réception desdites denrées. Les ressources nourricières ainsi distribuées dans ces organismes viendront diminuer la pression financière imposée à ceux-ci grâce à la réception de denrées acquises en échange de leur temps offert à une des étapes du projet.

2.2 Porteur de la démarche

Entraide communautaire des Îles (ECÎ) intervient sur le territoire des ÎdM afin de conseiller et d'aider les différentes clientèles ayant des besoins liés à l'alimentation et aux autres besoins primaires. L'organisme vise notamment à :

- Offrir un service d'accueil et d'évaluation aux personnes dans le besoin;
- Accompagner les personnes qui recourent aux services dans une démarche de reprise d'autonomie par le biais de conseils, de formation ou autres;
- Assurer le dépannage alimentaire et le dépannage d'autres besoins primaires;
- Offrir des services spécialisés à d'autres clientèles vulnérables telles que les adolescents, les enfants, etc.;
- Contribuer au développement du milieu madelinien en s'associant aux organismes publics, sociaux ou médicaux.

Les personnes fréquentant les services d'ECÎ y sont dirigées par les organismes et institutions du milieu (CLSC, CISSS des Îles, organismes communautaires, Emploi-Québec, etc.) et par des membres de la famille ou des amis, ou ont découvert l'organisme par le biais de dépliants, de journaux, etc.

Pour l'année 2017-2018, ECÎ a répondu à 583 demandes de tous types de dépannages (besoins primaires comblés), soit 16 demandes de plus que l'année précédente. Certaines années, l'organisme communautaire n'a pas été en mesure de répondre à toutes les demandes d'aide concernant les besoins primaires autres que l'alimentation en raison de la diminution du budget alloué au Service de dépannage.

Le projet a permis de constater l'ampleur des besoins au sein de la population et des organismes. Il a aussi permis de constater l'ampleur du gisement de denrées récupérables. Ainsi, ECÎ, en tant que porteur du projet, vise non seulement à répondre à ses besoins par la mise en place du service de récupération alimentaire, mais désire aussi aller au-delà de sa propre mission en facilitant la redistribution de denrées à d'autres organismes de première ligne. En d'autres termes, ECÎ maintient son service de dépannage actuel, lequel pourra être approvisionné par le service de récupération qui lui, devient une nouvelle branche de l'organisme. Cette avenue permet d'une part le maintien des activités actuelles et le respect des critères d'éligibilité définis par les programmes d'appui au service de dépannage. D'autre part, le nouveau service annexé se veut ouvert aux organismes qui eux vont utiliser et redistribuer les denrées.

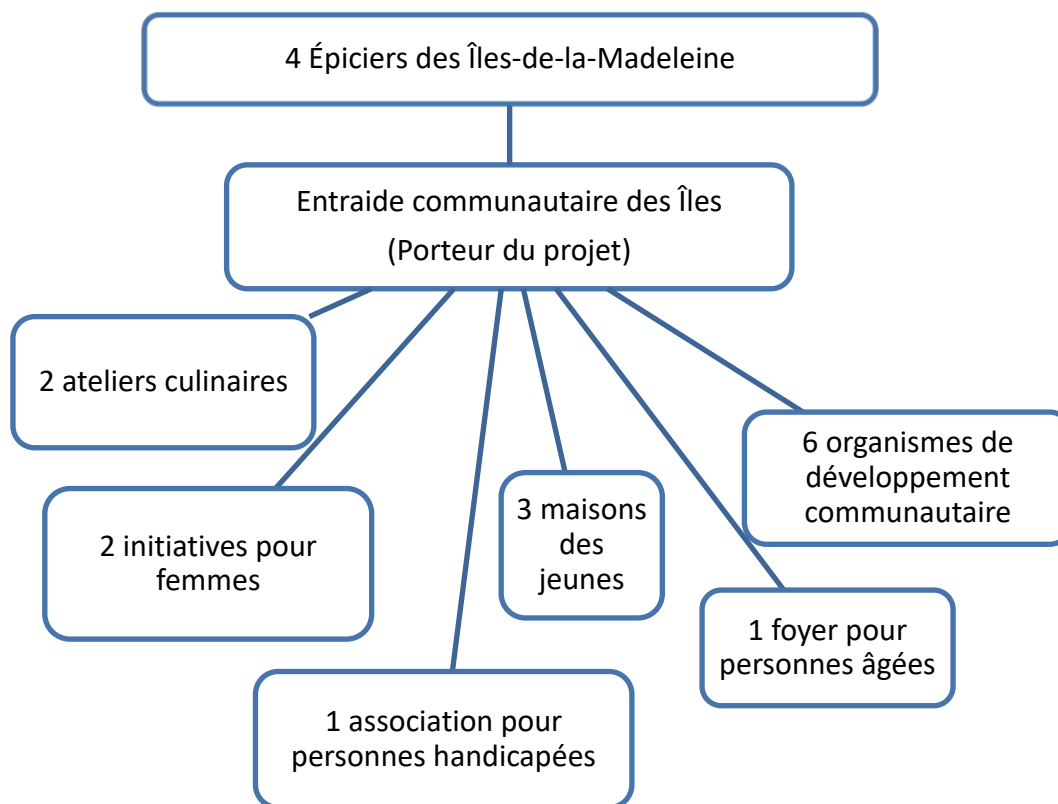
Deux conditions à la redistribution ont été définies avec les marchés d'alimentation. **Les marchés acceptent volontiers de donner si :**

- C'est un don qui vient en aide à une personne en situation de vulnérabilité;
- C'est un don qui vise l'éducation, la capacitation, le développement de savoir-faire et le développement de saines habitudes de vie.

2.3 Fonctionnement global

Le service de récupération et de distribution de denrées alimentaires prévoit de récolter des denrées des quatre marchés d'alimentation des ÎdM. Après les collectes, les denrées seront apportées au local d'ECÎ pour être triées, conditionnées et distribuées aux organismes partenaires selon une priorisation et une implication de ceux qui le peuvent.

Figure 1. Organigramme du service de récupération et de distribution des denrées des Îles



Épiceries :

- IGA Coop L'Unité
- IGA Coop L'Éveil
- IGA Coop de Havre-aux-Maisons
- Marché Traditions

Ateliers culinaires :

- Cuisine collective des Îles
- Les petits cuistots

Initiatives pour femmes :

- Maison d'aide et d'hébergement l'Accalmie
- Regroupement des femmes la Sentin'Elle

Association des personnes handicapées des Îles

Organismes de développement communautaire :

- Council for Anglophone Magdalen Islanders
- Développement communautaire Unîle
- Centre communautaire l'Éclaircie
- Fonds d'entraide de Grande-Entrée
- Harmonie
- La maison à Damas

Maisons des jeunes :

- MDJ de l'Est des Îles
- MDJ l'Havnir de Havre-Aubert
- MDJ des Îles

Foyers pour personnes âgées :

- Nouveaux Horizons

2.4 Mise en œuvre et méthodes de collecte

2.4.1 Calendrier annuel

Pour établir un horaire et un calendrier de collecte en épicerie réaliste face aux besoins des organismes bénéficiaires et de leurs ressources disponibles, ceux-ci doivent être adaptés à la capacité des organismes à s'impliquer et à recevoir les denrées. Deux rythmes de collecte sont à prévoir :

Juin à septembre : 1 collecte en début de semaine et quelques collectes liées à des opportunités spécifiques (ex. : une palette de légumes commandée en trop).

Septembre à juin : de 3 à 5 collectes du lundi au vendredi. L'horaire sera défini en fonction de l'optimisation des ressources humaines qui pourront être affectées à la collecte ainsi que du volume de denrées pouvant être collecté à chaque voyage de marchandises fait entre les épiciers et les locaux d'ECÎ.

Toujours basé sur la disponibilité des organismes, du porteur du projet et des épiciers, on peut planifier une pause de service de la mi-décembre à la mi-janvier. Effectivement, il s'agit d'une période très achalandée chez ECÎ et dans les épiceries. Il s'agit aussi d'un moment où les employés et bénévoles de certains organismes bénéficiaires prennent des vacances.

2.4.2 Type de denrées récupérées

En cohérence avec le programme APS, il est possible de collecter six types de denrées dont cinq sont périssables. Cependant, lors de la mise en œuvre du service, il peut être judicieux de cibler les départements les plus pertinents en fonction des besoins. Graduellement, les autres départements peuvent s'ajouter. À titre d'exemple, la Source Alimentaire de Bonavignon ne collecte pas les fruits et légumes puisque ceux-ci nécessitent trop de manipulation et que l'approvisionnement auprès des agriculteurs répond déjà à leurs besoins. Autre exemple, le Collectif Aliment-Terre de Paspébiac ne collecte pas les aliments du prêt à manger. D'une part, l'espace de stockage est limité; d'autre part, l'organisme procède lui-même à la confection de mets préparés.

Tableau 1. Catégories d'aliments collectés dans les marchés d'alimentation

Code	Catégorie	Description	Exemples
V	Viande	Deux départements : viande/charcuteries	Saucisses, pâtes fraîches, plats cuisinés, jambon, houmous, trempettes, etc.
FL	Fruits & légumes	Département fruits et légumes	Ensemble des fruits et légumes frais
B	Boulangerie	Département boulangerie	Pâtisseries, pains, gâteaux, etc.
PL	Produits laitiers	Bacs de lait	Lait-yogourt-œufs-jus, etc.
PVC	Produits variés congelés	Mets préparés	Pâtés, lasagnes, etc.
PV	Produits variés non périssables	Non périssables	Nourritures dans des boîtes de conserve, produits d'hygiène, nourritures animales, denrées sèches, etc.

2.4.3 Engagement de la part des organismes

L'engagement des organismes est primordial pour assurer le bon fonctionnement du service. Une façon efficace de valider cet engagement est par la signature d'une entente simple décrivant l'engagement respectif de l'organisme et du service de récupération. C'est aussi l'occasion de valider le respect des règles d'hygiène, des règles de fonctionnement et des règles éthiques liées au service.

2.4.4 Calendrier hebdomadaire

Il sera important d'instaurer un calendrier clair et fixe pour que les employés ou gestionnaires des organismes communautaires puissent planifier les ressources nécessaires pour effectuer le tri. Cette planification est aussi importante pour la personne chargée de coordonner le service afin de repérer rapidement les manques à combler et solliciter les bénévoles.

2.4.5 Assiduité de la collecte auprès des épiciers

Pour respecter et bien s'adapter à la réalité des épiciers, les collectes devront respecter certaines normes et régularités. Par souci de respecter l'horaire du personnel des départements en épicerie et pour gérer l'espace de stockage restreint, les collectes devront être réalisées à la même heure chaque jour, soit vers 9 h pour permettre aux employés d'avoir le temps d'effectuer leur tournée et leur routine du matin. Un roulement des bacs de collecte est à prévoir afin de s'assurer que le personnel des épiceries pourra entreposer efficacement les denrées à récolter de manière continue.

2.4.6 Formation

Avant le début du service et des premières collectes, les employés en épicerie devront être formés ou informés des procédures à suivre pour la récupération de denrées. La conscientisation, la formation et la mobilisation des employés sont des étapes déterminantes afin d'assurer un fonctionnement efficace du service. La formation permettra d'éviter la manipulation excessive de denrées non récupérables, de diminuer les pertes de temps et de réduire les contaminations ou la dégradation hâtive des aliments.

Une ressource de BAQ peut se déplacer en épicerie pour donner une formation et le matériel nécessaire aux épiciers de chaque département. La personne responsable chez ECÎ devra planifier cette étape avec BAQ dès son entrée en poste.

La formation est aussi de mise pour les bénévoles et représentants d'organismes impliqués lors du tri. Comme c'est le cas aux Cuisines collectives pour tout nouveau participant aux ateliers, cette formation peut être donnée sur place au besoin.

2.4.7 Manipulation et sécurité

Il sera important de vérifier la manutention des bacs entre l'épicerie, le véhicule et le local pour s'assurer que personne ne se blesse et que les manipulations sont sécuritaires. Les bacs peuvent être lourds, surtout lorsqu'il s'agit de viande congelée. Comme il y a beaucoup de manipulation pour les mêmes bacs, il peut être facilitant que les collectes se fassent à deux personnes surtout lors du chargement et déchargement au camion. Un panier ou charriot sur roue pourrait être emprunté aux épiciers afin de faciliter le transfert.

2.5 Méthode de tri

Le tri sera effectué par des organismes qui recevront des denrées et par des ressources bénévoles. Lors des jours des collectes, il faudra prévoir pour les organismes de faire le tri chaque matin de 9 h 30 à 12 h. Les tâches à effectuer seront les suivantes : recevoir les denrées, les peser, les trier dans les différents réfrigérateurs et congélateurs, puis peser les denrées sorties.

Dans un premier temps, les bacs arrivent au local, et les bénévoles sont préalablement passés à la station de lavage se laver les mains et se munir de gants. Chaque bac sera pesé et entré dans un fichier Excel dont les résultats devront être envoyés mensuellement à BAQ (voir section 4 **Indicateurs et prise de données**).

Par la suite, les denrées sont triées le plus rapidement possible. La viande et les charcuteries sont triées en priorité afin de maintenir la chaîne de froid qui est exigée par le MAPAQ. Il faut dans un premier temps marquer les codes-barres et le nom du marché à l'aide d'un marqueur résistant au froid pour ne pas pouvoir identifier la provenance. Ensuite, l'ensemble du contenu des bacs est trié et disposé dans les différents espaces, en prenant bien soin de faire la rotation lorsque nécessaire. Les espaces nécessaires sont décrits à la section 2.7 **Installations et équipements**. Enfin, les bacs sont lavés et désinfectés chaque fois de façon minutieuse.

De l'expérience acquise en Gaspésie, il serait pertinent d'instaurer un système de quantification des denrées à la sortie. Qualifier et quantifier les différents types d'aliments redistribués, par organisme, comporte de nombreux avantages. Cela permet une meilleure compréhension des besoins et favorise la saine gestion des stocks. Certains organismes pourraient être en compétition pour certaines denrées et une priorisation ou un partage pourrait être planifié pour des raisons d'équité. À l'inverse, certaines denrées moins populaires pourront faire l'objet de projets spécifiques d'ateliers culinaires ou d'une modification de la collecte en épicerie pour en recueillir de moins grandes quantités. Finalement, lors de la reddition de comptes et l'obtention de financement, la quantification des denrées redistribuées revêt une grande importance puisqu'elle démontre la pertinence du service et l'ampleur de son champ d'action (voir section 4 **Indicateurs et prise de données**).

2.6 Ressources humaines et bénévoles

L'analyse des besoins des organisations a soulevé l'enjeu du manque de ressources humaines et financières pour leurs activités courantes. ECÎ ne fait pas exception : les ressources actuelles sont grandement sollicitées et l'ampleur des tâches dépasse souvent la disponibilité des ressources humaines actuelles. Ainsi, l'intégration d'une nouvelle filiale nécessite une réorganisation des fonds et des tâches, et, inévitablement, l'accès à d'autres sources de financement.

2.6.1 Nouvelles ressources à mettre en place

Au cours de la première année, pour assurer la mise en place, le fonctionnement et le suivi rigoureux du service de récupération et de distribution de denrées alimentaires, et de coordonner l'ensemble des partenaires, ECÎ devra, dès l'amorce du service, procéder à l'embauche d'une ressource à la coordination du service. En cours de route, il sera important de prévoir une seconde ressource à temps partiel pour effectuer différentes tâches de manutention, les collectes en épicerie, l'aide à la rotation des denrées, etc. En fonction des horaires et des tâches ciblés, on envisage un poste de 3 jours/semaine durant 42 semaines, puis 1 jour/semaine durant 10 semaines l'été. À cela devrait s'ajouter un poste de technicien pour la collecte et le tri à raison de 7 h/semaine, 52 semaines par année.

Il sera important aussi de pouvoir compter sur un certain nombre de bénévoles pour effectuer le tri et le partage des denrées, advenant qu'il soit impossible de combler toutes les plages horaires nécessaires avec les organismes bénéficiaires. Les ressources devront être ciblées et contactées avant la mise en œuvre du service.

Sur demande et en fonction des budgets disponibles, l'équipe d'ECÎ pourra solliciter le soutien de l'équipe du CERMIM pour le démarrage de la phase II du projet de récupération et de distribution de denrées.

2.6.2 Contribution des organisations

Lors des entrevues avec les organismes du territoire, les services offerts et l'intérêt pour le projet ont été recensés (tableau 2). Tous les organismes consultés ont de l'intérêt pour le projet et se disent prêts à s'impliquer en fonction des besoins.

Tableau 2. Implication potentielle dans le futur service de distribution alimentaire

Organisme	Œuvre auprès de clientèle vulnérable	Intérêt pour le projet	Intérêt pour une réception régulière	Prêt à s'impliquer dans le tri	Prêt à s'impliquer en fonction des besoins	Espace de stockage	Maintien des services alimentaires à l'année
Accalmie	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Association des personnes handicapées des Îles	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Centre d'action bénévole	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Council for Anglophone Magdalen Islanders	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Cuisine collective des Îles	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Développement communautaire Unîle	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Éclaircie	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Entraide communautaire des Îles	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Fonds d'entraide de Grande-Entrée	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Foyers du lien	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Harmonie	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Maison à Damas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
MDJ de l'Est des Îles		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
MDJ de l'île du H-Aubert		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
MDJ des Îles		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nouveaux Horizons	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Petits cuistots		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		
Sentin'Elle		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Essentiel		<input checked="" type="checkbox"/>					
CALACS l'espoir des Îles		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		
CAVAC		<input checked="" type="checkbox"/>					
Hommes et gars		<input checked="" type="checkbox"/>					

Lors de la journée de priorisation, les organismes ont pu en apprendre davantage sur les méthodes de récupérations et sur le gisement de denrées disponible. À l'aide de fiches, certaines organisations ont pu concrètement manifester leur intention d'implication dans diverses activités du service. L'apport contributif de plusieurs autres partenaires reste à définir de façon plus précise, mais le tableau 3 en donne tout de même un aperçu. On constate que les cuisines collectives et ECÎ sont deux organisations prêtes à mobiliser

des ressources pour un tri hebdomadaire alors que d'autres organismes sont disponibles de façon mensuelle ou ponctuelle. Évidemment, l'intention d'implication soulevée dans le tableau 2 n'est pas reflétée dans le tableau 3. Les principales causes sont : absence de l'organisme lors de la journée de réflexion, l'absence de certitude quant aux ressources disponibles à long terme lors de la mise en service, l'incapacité des individus présents à se prononcer au nom des organismes.

Tableau 3. Tâches et fréquence d'implication des organismes

Nom de l'organisme	Transport	Tri	Conditionnement	Réception de denrées
L'Accalmie	Non	Oui (occasionnelle)	Oui (occasionnelle)	Oui (Hebdomadaire)
APHI	Non	Non	Non	Oui (Hebdomadaire)
CAB des Îles	Non	Non	Oui (occasionnelle)	Oui (occasionnelle)
Foyer du lien	Non	Oui (mensuelle)	Non	Oui (mensuelle)
Cuisines collectives	Non	Oui (Hebdomadaire)	Oui (Hebdomadaire)	Oui (Hebdomadaire)
L'Embellie	Oui (mensuelle)	Oui (mensuelle)	Oui (mensuelle)	Oui (mensuelle)
Entraide Communautaire	Oui (Hebdomadaire)	Oui (Hebdomadaire)	Oui (Hebdomadaire)	Oui (Hebdomadaire)
L'Éclaircie	Non	Non	Non	Oui (mensuelle)
MunÎles	Oui (au besoin)	Oui (au besoin)	Oui (au besoin)	Oui (au besoin)
CISSS des Îles	Non	Non	Non	Redistribution (à valider)
UnÎle	Non	Non	Oui (occasionnelle)	Oui (occasionnelle)

Nuances et éléments à valider

L'implication reste en fonction des disponibilités : dans les fiches, on écrit souvent « peut-être » ou « en fonction des ressources disponibles ». On en comprend que l'intention d'implication est réelle, mais que cela dépend toujours des capacités de l'organisation. En outre, rappelons que certaines organisations ont mentionné pouvoir déléguer des ressources si les denrées récupérées permettent d'éviter d'autres coûts. Un système d'échange clair est donc intéressant. Par exemple, le tri d'un avant-midi fourni par une organisation permet de repartir avec quelques boîtes de denrées. Lors de la mise en place du service, il serait pertinent de créer un premier horaire en fonction de l'implication définie au tableau 2. Ensuite, la prise de contact des autres organismes et l'invitation à une première expérience de tri en échange de denrées semblent être de bonnes manières de créer le modèle d'implication récurrente. Somme toute, une collecte à raison de 3 jours par semaine est une fréquence qui semble réaliste en mettant à profit les apports hebdomadaires et en planifiant à tour de rôle les implications mensuelles. Aussi, lorsque le service sera en place, il sera plus facile d'inviter les organismes à participer au tri en échange de denrées et de valider avec eux l'intérêt à poursuivre l'échange de service.

Autres contributions

En général, les organismes et entreprises ont validé leurs contributions aux activités autres que le tri, le conditionnement ou la réception :

Entraide Communautaire des Îles : Contribution à titre de porteur du projet. L'organisme gèrera donc la logistique des opérations et contribuera financièrement.

Marchés d'alimentation : Les marchés fourniront, à l'interne, les ressources humaines nécessaires au premier tri en épicerie. Les épiciers contribueront aussi grâce à l'offre de denrées provenant de leurs départements. Un soutien financier est possible, mais cela reste à définir.

RÉGÎM : Le RÉGÎM désire s'impliquer à titre de transporteur des denrées pour les extrémités de la région, c'est-à-dire la distribution des denrées sur l'île de Havre-Aubert ainsi que dans la région de Grosse-Île jusqu'à Grande-Entrée.

CJE des Îles : Il désire s'impliquer au niveau du tri avec des groupes de jeunes à titre bénévole.

Organisatrices communautaires du CISSS : Contribution au service déployé en aidant à rejoindre certaines clientèles, certains organismes bénéficiaires ou même à solliciter des bénévoles.

2.7 Installations et équipements

2.7.1 Locaux

La localisation du bâtiment doit idéalement être sur l'île de Cap-aux-Meules, c'est-à-dire à proximité des épiciers, des partenaires ainsi que de la clientèle à desservir. Le rapprochement géographique avec les différents intervenants facilite la collecte et la distribution des denrées, en plus d'inciter une plus grande participation de bénévoles des organismes partenaires.

Afin de faire une distinction quant aux services offerts par ECÎ, les locaux dédiés aux services de récupération et de distribution de denrées doivent être distincts des locaux offrant les autres services. Ces locaux devraient être suffisamment grands afin de permettre des espaces de réception, de tri, de conditionnement et de stockage. La superficie n'a pas à être exacte et plusieurs aménagements peuvent convenir. Voici tout de même les éléments à considérer en fonction du modèle envisagé.

2.7.2 Espace de réception

Afin d'assurer une fluidité lors de la réception et de l'entreposage des denrées reçues, une rampe d'accès, idéalement munie d'un convoyeur à roulettes, devrait être aménagée entre la porte servant à recevoir les denrées et les espaces de tri. De cette manière, moins d'efforts sont mis pour transporter des caisses entre le camion et l'espace d'entreposage évitant ainsi blessures et autres risques associés aux manœuvres d'entreposage. Idéalement, le camion doit pouvoir se stationner très près de la porte et du convoyeur. Aussi, par souci d'efficacité énergétique, l'espace de réception devrait être une zone tampon entre l'extérieur et le local de tri. Une porte ou une ouverture dédiée à la sortie du convoyeur serait plus efficace pour le maintien de la température qu'une grande pièce à aire ouverte. L'espace de réception pourrait très bien être un garage ou autre espace qui servirait aussi à l'entreposage de bacs à retourner dans les épiceries, équipement de nettoyage et d'entretien, etc. Finalement, l'espace de réception doit être un accès à l'extérieur, idéalement muni d'une porte de garage, d'un convoyeur à roulettes et d'étagères de rangement.

2.7.3 Espace de tri et de conditionnement.

L'espace de tri devrait être muni de gros îlots de travail afin de faciliter le transport et la mobilité des bacs. Une superficie d'au moins 300 pi² serait nécessaire considérant qu'on pourrait réceptionner jusqu'à une trentaine de bacs. Un comptoir et une cuve de lavage sont nécessaires pour le lavage des mains et des bacs.

Idéalement, les espaces de stockage seraient disposés autour de l'espace de tri de manière à réduire les manipulations, épargner du temps et éviter ainsi de briser la chaîne de froid. Évidemment, la disposition des équipements et l'aménagement dépendent des locaux. Peu importe la disposition de ceux-ci, on peut toutefois tenter de favoriser les éléments suivants :

- Aire de réception séparée de l'aire de tri;
- Station de pesée à proximité de l'entrée;
- Îlots de tri à proximité des aires de stockage;
- Aires de stockage accessibles à partir de la zone de tri;
- Aires de congélation près de la première station de tri pour maintenir la chaîne de froid.

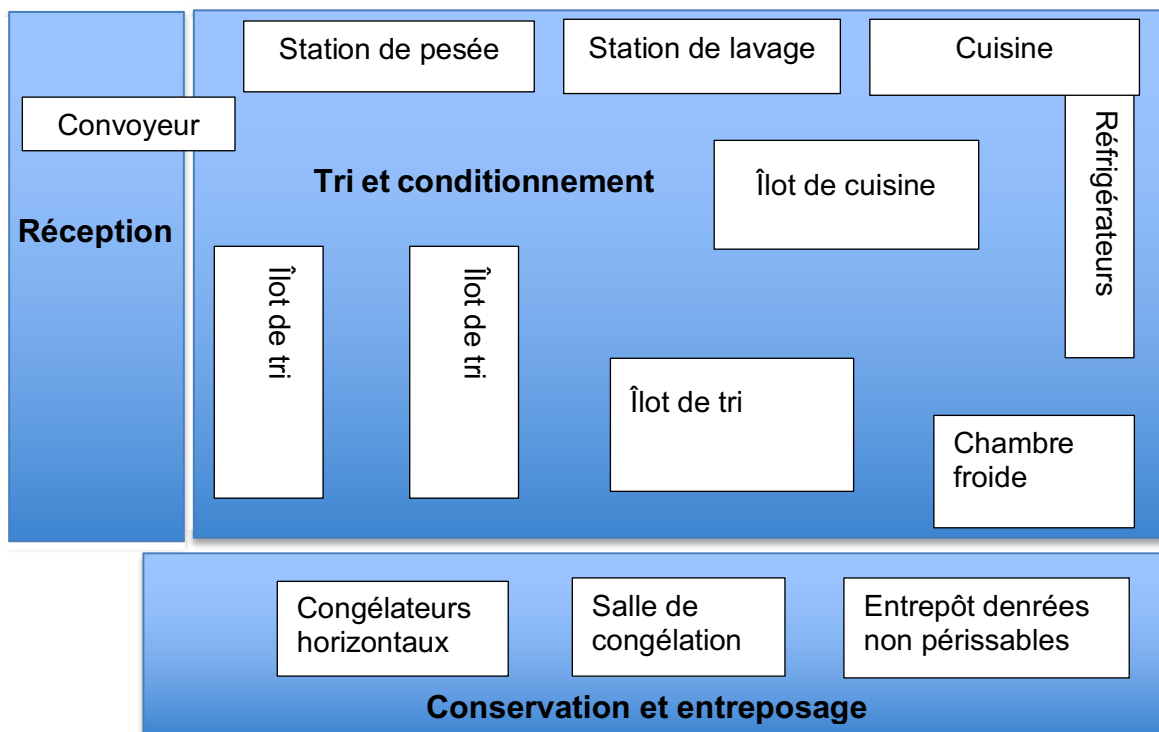


Figure 2. Proposition de disposition et d'aménagement des locaux

Équipements et spécificités :

- Comptoir et station de lavage (prévoir gants, contenants de lavage, sacs de plastique, produits désinfectants, guenilles, etc.);
- Charriots pour transporter des objets (« diables »);
- Table de pesée et babillard (Balance et ordinateur pour entrer les statistiques de poids, babillards présentant les notes destinées aux organismes (mémos, horaire, règles de salubrité, fonctionnement, etc.);
- Grands îlots (rangement et grande surface pour le tri et le conditionnement);
- Glacières, bacs et boîtes;
- Étagères de rangement;
- Cuisine (Four, comptoir, évier, équipement de cuisine).

2.7.4 Équipement d'entreposage des aliments

Plusieurs types d'équipements sont nécessaires afin d'assurer un entreposage optimal des aliments reçus. Ainsi, afin de minimiser les pertes suite à la réception et au conditionnement des denrées, les équipements suivants sont nécessaires :

- Chambre froide;
- Plusieurs frigidaires;
- Plusieurs congélateurs;
- Glacières et bacs de transport,

Le nombre de congélateurs devra être plus important que le nombre de frigidaires. Les denrées congelées pourront être conservées plus longtemps, ce qui minimisera les pertes alimentaires.

2.7.5 Cuisine aménagée

L'aménagement d'une cuisine avec un accès à l'eau est primordial afin d'avoir un espace sécuritaire pour le conditionnement des denrées. Les comptoirs devront aussi être assez grands pour pouvoir permettre le conditionnement. Pour le conditionnement des denrées, une cuisine complète est à aménager : four, comptoir, évier, équipement de cuisine, etc.

2.7.6 Équipements de transport

Le transport des denrées devra se faire grâce à un véhicule. Dans cette optique, l'achat ou la location d'un camion est de mise. D'après l'expérience des organismes en Gaspésie, les voitures et mini-fourgonnettes sont déconseillées. Il est préférable d'opter pour une camionnette de transport tel que présenté sur la figure 3, c'est-à-dire un véhicule plus haut avec un espace de chargement plus grand qui permet d'optimiser les déplacements et d'éviter les blessures et transporter plus de denrées. Il est pratique d'avoir un accès latéral et arrière pour s'adapter aux divers lieux de collecte et de livraison.



Figure 3. Camionnette à chargement latéral et arrière

Outre les équipements mobiles et les installations d'entreposage des denrées, certains équipements sont nécessaires pour le transport. Parmi ceux-ci, des bacs de transport faciliteront le transfert des épiciers vers les camions, puis des camions vers le lieu d'entreposage. Les bacs utilisés doivent avoir une capacité de 30 à 50 litres afin de pouvoir y mettre beaucoup de denrées sans que le transport soit trop pesant. Entre 10 et 30 bacs sont nécessaires pour chaque marché collecté, selon le volume de denrées à collecter. La figure 4 présente le type de bacs utilisé par BAQ. Ils présentent l'avantage de pouvoir s'imbriquer les uns dans les autres. Pour certains produits plus lourds, le bac à lait (figure 5) peut aussi être utilisé. Celui-ci s'empile bien, mais ne peut pas s'imbriquer.



Figure 4. Bac de 50 litres pouvant s'imbriquer



Figure 5. Bac à lait de 30 litres superposable

2.7.7 Équipement d'hygiène et salubrité

Afin de suivre les lignes directrices et mesures du MAPAQ dans le but d'assurer un contrôle entourant la qualité optimale des denrées, certains équipements sont nécessaires à mettre en place :

- Cuve de lavage des bacs de transport;
- Stations pour se laver les mains avant et après les manipulations de denrées;
- Guenilles pour nettoyer les bacs de transports;
- Station de lavage adéquate des denrées avec les produits adéquats;
- Station de lavage des mains.

2.7.8 Équipement de base lié à l'aménagement

La mise aux normes des locaux pour suivre les exigences de la CNESST est un aspect non négligeable. En effet, en fonction des locaux occupés, d'importants investissements liés à l'éclairage, à l'ajout de portes ou sorties, l'installation de ventilation adéquate ainsi que d'autres interventions pouvant s'avérer coûteuses sont à prévoir. Ainsi, lors du montage budgétaire, il sera important de créer des plans et de demander des soumissions précises pour la mise aux normes en fonction de l'usage des locaux.

2.8 Tri et règles d'hygiène

Toute démarche de récupération alimentaire doit suivre les lignes directrices et mesures du MAPAQ et de BAQ et appliquer avec rigueur des méthodes qui respectent l'hygiène et la salubrité, notamment le maintien de la chaîne de froid et le lavage des glacières et des bacs de collecte.

Chaîne de froid :

- Trier rapidement une fois au local;
- Commencer par la viande;
- S'assurer du maintien de la chaîne de froid chez l'épicier;
- Maintenir la chaîne de froid durant le transport;
- Avoir des contenants appropriés (glacières s'il y a lieu);
- Posséder un camion réfrigéré s'il y a de grandes distances à parcourir.

Salubrité :

- Lavage des mains;
- Station de lavage adéquate avec les produits adéquats;
- Désinfection des bacs après usage;
- Formation : Hygiène et salubrité/guide;
- Tenue vestimentaire adéquate;
- Précaution dans la manipulation de certains produits;
- Gestion des matières résiduelles.

2.9 Gouvernance et adaptation du service

La mise en place de comités s'est avérée très pertinente dans le développement de services en Gaspésie. Ces comités permettent d'effectuer un suivi de la démarche, de mobiliser l'ensemble des acteurs impliqués dans le service et de résoudre d'éventuelles problématiques. La mise en place de trois sous-comités est suggérée pour être en mesure d'adresser rapidement les enjeux :

- **Comité « technique »** — constitué d'un petit noyau de personnes qui peuvent rapidement prendre une décision sur un élément qui présente un problème (le véhicule est brisé, il y a un bris au local, etc.);

- **Comité « modèles d'entente »** — vise à établir les ententes avec chacun des organismes qui participent au projet, dans le but d'assurer une équité entre ceux-ci; à définir clairement ce que l'on attend de chacun et à établir la procédure (participation au tri, collecte de denrées, frais de livraison, etc.);
- **Comité « gestion des surplus »** — comme les organismes se trouvent souvent au maximum de sa capacité et ne peuvent pas prendre de denrées supplémentaires, ce comité constitué d'un petit noyau de personnes se rencontre au besoin pour discuter des actions à entreprendre en cas de surplus des stocks, et pour faire une proposition aux autres organismes (quel organisme est appelé, développement de nouveaux partenariats, etc.).

2.10 Relation aux épiciers

Tout au long du processus, la relation aux épiciers a été très importante et prise au sérieux par l'équipe. Ils sont, depuis le début, très motivé à l'égard du projet avec l'envie de participer pour améliorer les choses tant pour les gens en situation de vulnérabilité que pour l'environnement de notre communauté aux ÎdM. Toutefois, malgré l'enthousiasme et l'envie de prendre part à 100 % dans un projet de la sorte, les épiciers ont éprouvé et nommé certaines craintes et inquiétudes, ce qui est tout à fait normal. Il a été et il sera encore important de prendre soin de ces inquiétudes, d'écouter les marchands, les employés des départements et les gestionnaires et de leur proposer des façons de faire avec lesquelles ils seront en accord avec toujours la possibilité de se parler, de s'adapter et de modifier les façons de faire s'il y a un réel souci de fonctionnement.

2.11 Autres approvisionnements

Les expériences du Collectif Aliment-Terre de Paspébiac ainsi que La Source Alimentaire de Bonavignon permettent d'entrevoir la pertinence d'un approvisionnement complémentaire auprès des maraichers. Cette pratique donne la chance d'approvisionner le service en légumes frais. Il est important de mentionner que l'émission de reçus de charité auprès des agriculteurs est un bon incitatif. C'est une avenue avantageuse tant d'un point de vue fiscal que pour écouler les surplus. Sachant qu'ECÎ est un organisme qui peut remettre des reçus de charité, une approche aux maraichers des ÎdM serait à effectuer lors de la mise en place du service.

2.12 Système de distribution.

Il sera d'abord important d'établir un ordre de priorité qui sera approuvé par les organismes partenaires et bénéficiaires. La réservation de certaines denrées pour les organismes prioritaires impactera le fonctionnement du tri.

Premier palier de distribution : Comme ECÎ se veut être porteur du projet et déploie tous les efforts possibles à l'établissement d'un guichet unique en mettant en place une banque de denrées alimentaires, il a la priorité quant à l'octroi de denrées à ses membres. Il pourra donc prendre le temps de sélectionner les denrées requises à la confection de panier à des fins de distributions à sa propre clientèle. Comme constaté dans le « Portrait quantitatif et qualitatif des pertes alimentaires dans les marchés d'alimentation et perspectives de récupération », nous avons constaté que les denrées disponibles dépassaient largement les quantités nécessaires à ECÎ. Il pourrait toutefois y avoir des aliments spécifiques plus recherchés que d'autres et qui sont convoités par plusieurs organismes.

Deuxième palier de distribution : Dans l'optique où plusieurs organismes partenaires viendront consacrer du temps dans différentes étapes des opérations, ceux-ci pourront repartir avec les denrées. L'objectif de ce palier est aussi de distribuer les denrées proportionnellement aux efforts en temps fournis par les organismes partenaires. Ainsi, les Cuisines collectives, se rendant disponibles à chaque semaine pour participer au tri, pourront repartir avec de bonnes quantités de denrées en fonction de leurs besoins. La personne qui coordonne le service aura à répertorier les demandes ou préférences des organismes et à établir ensuite une stratégie de redistribution en fonction des priorités, des quantités et du respect du temps investi.

La distribution se fera uniquement par l'intermédiaire des organismes; il n'y aura pas de distribution « directe » à la population. Les organismes qui participent au tri repartiront le jour même avec les denrées, et ceux qui ne peuvent pas participer pourront venir chercher des denrées au local. S'ils sont dans les extrémités, un service de livraison en partenariat avec le RÉGÎM sera mis en place.

3 CADRE BUDGÉTAIRE

Au moment de rédiger les livrables de la phase I, les données relatives aux dépenses sont encore trop imprécises pour bâtir la structure financière. Par contre, le budget présenté aux tableaux 4 et 5 donne un aperçu des différents postes budgétaires qui seront à compléter pour la mise en place de la phase II. Il sera impératif de réaliser un budget des dépenses lorsque l'organisme porteur aura la certification de pouvoir occuper les locaux à long terme. Le budget est intimement lié à l'aménagement des locaux, lequel est tributaire des locaux et de la possibilité de les occuper à long terme. Certains éléments à prendre en compte sont présentés à la section 2.7 **Installations et équipements**.

3.1 Revenus

Les revenus issus des partenaires du milieu, des partenaires techniques, des autres partenaires financiers dépendront de la structure financière mise en place pour la phase II du projet. Pour d'autres services, le financement récurrent passe généralement par des collectes de fonds, par les fonds propres de l'organisme, ainsi que par des programmes tels que le PAGIEPS, BAQ, PSOC et autre. En ce qui concerne les dépenses ponctuelles pour l'aménagement et la mise en œuvre, des ministères tels que le MAMAH sont généralement sollicités.

Le tableau 4 est présenté de façon indicative, il permet de garder en tête le type de montage budgétaire envisageable pour la phase II du projet.

Tableau 4. Cadre budgétaire — Revenus

REVENUS	Année 1 — Montant (\$)	Année 2 — Montant (\$)
Promoteur	\$ 15 000,00	\$ 15 000,00
Entraide communautaire des Îles — affectation des dons de Centraide	\$ 15 000,00	\$ 15 000,00
Partenaires du milieu	\$ 36 000,00	\$ 21 000,00
Caisse populaire Desjardins	À définir	À définir
Municipalité des Îles-de-la-Madeleine	À définir	À définir
Réinjection des dons reçus d'Entraide communautaire des Îles	\$ 20 000,00	\$ 20 000,00
Marchés d'alimentation	\$ 1 000,00	\$ 1 000,00
Équipe de développement social des Îles-de-la-Madeleine	À définir	À définir
PAGIESPS par l'équipe de Développement social des Îles-de-la-Madeleine	\$ 15 000,00	\$ 15 000,00
Partenaires techniques	\$ -	\$ -
À définir	À définir	À définir
Autres partenaires financiers (fonds, fondations)	\$ -	\$ -
Fondations	À définir	À définir
Programmes gouvernementaux	\$ -	\$ -
Programme fédéral à venir, en fonction du budget bâtiment	À définir	À définir
Programme provincial à venir, en fonction du budget bâtiment (MAMH)	À définir	À définir
Total du financement	\$ -	\$ -
Partenaires et organismes (temps, rencontres, tri des denrées) — nature	À définir	À définir
Participation bénévole — nature	À définir	À définir
Total des contributions nature	\$ -	\$ -
Revenus totaux	\$ -	\$ -

3.2 Dépenses

Lorsque l'organisme porteur aura plus d'informations quant à la possibilité ou non d'aménager les locaux actuels, une phase II pourra être entamée et les détails précis des postes budgétaires pourront être déterminés. Le tableau 5 présente tout de même les grandes catégories de dépenses à considérer.

Tableau 5. Cadre budgétaire — Dépenses

DÉPENSES	Année — 1 Montant (\$)	Année 2 — Montant (\$)
	Argent	Argent
Salaires — Entraide communautaire des Îles	\$ 39 000,00	\$ 39 000,00
Direction du projet/admin. 52 sem. @ 7 h/semaine, puis 4 h/semaine année 2	\$ 8 000,00	\$ 8 000,00
Salaire coordonnateur/trice 42 sem. @ 21 h/sem.; 10 semaines @ 14 h/sem.	\$ 23 000,00	\$ 23 000,00
Salaire Technicien transport et tri 52 semaines @ 7 h/semaine	\$ 8 000,00	\$ 8 000,00
Main d'œuvre des Partenaires du milieu	\$ -	\$ -
Main d'œuvre - Participation bénévole - nature	\$ 5 000,00	\$ 5 000,00
Contribution technique des partenaires (rencontres, suivis, etc.) — nature	À définir	À définir
Services externes, équipements et aménagement	\$ -	\$ -
Accompagnement et mise en œuvre — 52 semaines Équipe @ 14 h/semaine	À définir	NA
Formation et déplacements	À définir	NA
Communication et graphisme (affiches, guides et campagnes promotionnelles)	À définir	NA
Entrepreneur	À définir	NA
Honoraires d'architecte	À définir	NA
Permis, certificats et autorisations (arpentage, construction, etc.)	À définir	NA
Loyer	À définir	À définir
Aménagement du bâtiment — cloisons, cuisine, ventilation, plomberie, etc.	À définir	NA
Chambre froide et congélation	À définir	NA

Équipements et équipements roulants — Camionnette, convoyeur, bacs, glacières, etc.	À définir	NA
Contingence	À définir	NA
Frais fixes —À définir	\$ -	\$ -
Essence	À définir	À définir
Taxes	À définir	À définir
Électricité	À définir	À définir
Télécommunication	À définir	À définir
Dépenses totales	\$ -	\$ -

3.2.1 Salaires

Comme mentionné dans le descriptif de service, il faut prévoir les salaires de deux ressources supplémentaires à temps partiel : un salaire de coordonnateur/trice 42 semaines à raison de 21 h par semaine et 10 semaines à raison de 14 h par semaine l'été. À cela devra s'ajouter le salaire d'un technicien pour le transport et le tri; il travaillera 52 semaines à raison de 7 h par semaine. Il s'agit là d'une estimation sur la base d'une collecte partielle trois jours par semaine. Toute augmentation du nombre de collectes augmente aussi les besoins en main d'œuvre.

3.2.2 Main d'œuvre des partenaires du milieu

Afin de réduire le plus possible la charge financière reliée aux coûts variables relatifs aux salaires versés, l'implication en nature de la part des différents partenaires techniques sera un enjeu déterminant. Le porteur du projet devra donc s'assurer de ficeler des liens solides afin d'aller chercher des engagements en nature de ces partenaires.

3.2.3 Services externes, accompagnement et mise en œuvre

La nécessité d'accompagnement dans la mise en œuvre variera en fonction de la qualification et de l'expérience du chargé de projet d'ECÎ. Vu l'ampleur du projet et la grande quantité de la documentation à s'approprier, un accompagnement du CERMIM, de l'équipe de développement social des Îles-de-la-Madeleine et d'une autre entité pourrait faciliter la mise en œuvre du projet. Aussi, il est important d'attribuer une somme au volet communication, tant pour les communications liées au projet en général, que pour les communications et consignes dans les marchés et aux organisations. Ultiment, la

perception face aux denrées récupérées est un enjeu majeur et il vaut la peine de prévoir une campagne qui projette une image positive et mobilisatrice.

3.2.4 Locaux actuels de l'organisme porteur

Les dépenses d'hébergement et de mise en place des activités liées au projet dépendront principalement de l'emplacement choisi par ECÎ pour la réception et la distribution des denrées. À l'heure actuelle, rien ne garantit que l'organisme pourra conserver les locaux où il est hébergé. L'église est actuellement assez bien aménagée pour accueillir l'élargissement de la réception de nourritures aux denrées non périssables. Par contre, dans l'optique d'un déménagement, l'aménagement du bâtiment futur devra être revu. Les travaux ainsi réalisés dépendront de l'état des lieux choisis.

3.2.5 Aménagement du bâtiment et équipements

Dans la planification de la phase II, la redistribution aux différents partenaires sera revalidée de la part de ceux-ci. À ce moment, le gestionnaire de projet sera en mesure de déterminer la quantité maximale de denrées pouvant être collectée ainsi que distribuée. C'est cette capacité qui devrait être prise en compte pour l'achat des équipements tels qu'une chambre froide et les bacs. Aussi, avec la liste des éléments mentionnés à la section 2.7 **Installations et équipements**, des demandes de soumission devront être faites de manière à compléter le budget. La camionnette est aussi un équipement d'une grande importance pour le service. Deux options seront possibles, soit la location ou l'acquisition.

3.2.6 Frais fixes

Une fois les locaux aménagés et le service en fonction, certains frais sont à prévoir, notamment : l'électricité, le déneigement, l'essence, les télécommunications, les assurances, les permis, etc. Ceux-ci ne sont pas négligeables. Notons par exemple la facture d'électricité qui peut être très importante lorsque l'on considère la présence de nombreux réfrigérateurs et congélateurs. Un avis externe devrait être demandé afin de bien budgéter ces frais et éviter les mauvaises surprises.

4 INDICATEURS ET PRISE DES DONNÉES

4.1 Suivi des denrées reçues

La méthode de pesée des bacs et la classification des aliments doivent suivre celle requise par le programme APS, lequel suit également les catégories des départements où ils sont collectés dans les marchés (tableau 5). Chaque jour, les bacs devront être inspectés pour s'assurer qu'ils contiennent une seule catégorie d'aliments. Ils devront être pesés et les résultats sont compilés dans un fichier Excel ce qui permet d'effectuer un suivi des matières collectées. **La compilation directe et informatisée permet d'épargner du temps et minimise le risque d'erreurs ou de données incomplètes.** Nous suggérons de générer un tableau de compilation différent pour chaque provenance afin d'assurer la traçabilité et d'effectuer des ajustements ciblés. Par exemple, si l'on constate des produits non sains, on pourrait revoir les règles de tri avec un département d'une épicerie en particulier.

Tableau 5. Catégories de denrées périssables

Code	Catégorie	Description	Exemples
V	Viande	2 départements : viande/charcuteries	Saucisses, pâtes fraîches, plats cuisinés, jambon, houmous, trempettes, etc.
FL	Fruits & légumes	Département fruits et légumes	Ensemble des fruits et légumes frais
B	Boulangerie	Département boulangerie	Pâtisseries, pains, gâteaux, etc.
PL	Produits laitiers	de lait	Lait-yogourt-œufs-jus, etc.
PVC	Produits variés congelés	Mets préparés	Pâtés, lasagnes, etc.

Les catégories du tableau 5 suivent les exigences de BAQ et sont faciles à respecter étant donné la concordance avec les départements. Par contre, elles ne permettent pas d'extraire les valeurs nutritives telles que recensées dans le « Portrait quantitatif et qualitatif des pertes alimentaires dans les marchés d'alimentation et perspectives de

récupération ». Nous suggérons toutefois cette forme de quantification. Occasionnellement, ECÎ pourrait procéder à un échantillonnage (ex. : sur 2 semaines) et trier davantage les denrées en sous-catégories suivant le guide alimentaire canadien. Cet exercice permettrait d'estimer plus précisément les types d'aliments, l'apport nutritionnel et les portions d'aliments redistribués. On pourrait même envisager l'estimation de la valeur d'un panier reconstitué pour quantifier l'épargne pour des organismes ou la valeur pécuniaire redonnée aux individus.

Dans les autres services de récupération, les denrées APS sont comptabilisées en une seule catégorie. **Nous suggérons une quantification à part pour les produits APS afin de pouvoir combiner les résultats à ceux des données périssables.** Par exemple, si l'on quantifie les mises en conserve des légumes et des légumes frais, il est possible de soutirer davantage d'informations, notamment le nombre de portions pour une catégorie d'aliments.

Tableau 6. Catégories de denrées non périssables

Code	Catégorie	Description	Exemples
V	Viande	En conserve	Saucisses, thon, jambon, etc.
FL	Fruits & légumes	En conserve	Macédoine, carottes, poires, etc.
PC	Produits céréaliers	Boîtes et emballages plastiques	Céréales, farines, pâtes, etc.
PL	Produits laitiers	En conserve et en boîte	Lait, yogourt, etc.
B	Brevages	Bouteilles et canettes	Jus, boissons gazeuses, etc.
PVNP	Produits variés non périssables	Mets préparés en conserve ou en boîte	Riz aromatisé, mets préparés, etc.
PLNC	Produits variés non comestibles	Produits autres qu'alimentaires	Produits d'hygiène, nettoyeurs, produits pour animaux, etc.

4.1.1 Suivi des refus de tri

Chaque jour, avant de jeter les pertes, les bacs devront être pesés par catégorie d'aliments. Les pertes sont inévitables. Cependant, si de grandes quantités d'aliments irrécupérables sont acheminées au local, nous suggérons la prise de photos, et la prise de notes (provenance, date, type d'aliment, raison du refus de tri). Cette prise d'information est très importante pour ajuster la bonne entente entre le service et les épiciers qui auront l'information en main pour ajuster les pratiques.

4.1.2 Suivi des denrées redistribuées

Une pesée est également réalisée à chaque sortie de denrées pour des organismes externes ainsi que pour les denrées conservées par ECÎ. Chaque jour, avant de redistribuer des aliments, les bacs devront être pesés par catégorie d'aliments. Il est aussi pertinent de noter le volume des bacs, une référence pratique lorsque l'on veut visualiser l'espace et les quantités de denrées. Cette collecte de données s'avère très pertinente pour quantifier et démontrer l'apport direct et indirect du service sur les organismes du territoire.

4.2 Indicateurs et reddition de comptes

La quantification des denrées traitées est un incontournable pour effectuer le suivi de la performance du service. En outre, beaucoup d'autres indicateurs valent la peine d'être collectés. Ils permettront d'une part de faire valoir la pertinence du service, et d'autre part d'identifier les actions à maintenir, à modifier ou à cesser. Voici quelques indicateurs à suivre.

4.2.1 Indicateurs quantitatifs

Quantité totale de denrées récupérées : La mesure du poids et du volume de denrées récupérées démontre la portée du service.

Quantité de denrées récupérées par catégories d'aliments : À partir de la mesure du poids et du volume de denrées par catégorie, il est possible d'extrapoler et d'extraire bon nombre d'informations telles que la valeur nutritionnelle ou la valeur des denrées redistribuées.

Quantité totale de denrées non récupérables : La mesure du poids et du volume de denrées non récupérées permet de voir le travail réalisé dans son ensemble et d'optimiser le service.

Quantité de denrées redistribuées par l'organisme porteur : La mesure du poids et du volume de denrées permettra de démontrer la bonification des services déjà offerts par ECÎ.

Nombre de personnes, nombre d'aides liés à la distribution de l'organisme porteur : La mesure de cet indicateur permettra de démontrer la bonification des services déjà offerts par ECÎ.

Participation d'organismes et de bénévoles au service : La mesure du nombre de personnes et la durée de l'implication en fonction de l'activité permettront de démontrer l'implication du milieu dans ce service et d'y associer une valeur.

Nombre d'organismes à qui des denrées ont été redistribuées : la mesure de cet indicateur permettra de démontrer le champ d'action du service.

Nombre de personnes bénéficiant de la distribution alimentaire des organismes collaborateurs : La mesure de cet indicateur permettra de démontrer l'intérêt de la population à la bonification et la diversification des paniers offerts par ECÎ.

Matières organiques détournées du CGRM : Quantifier, en tonnage par année, les denrées qui ont été détournées du Centre de Gestion des Matières Résiduelles (CGMR). Cet indicateur va faire valoir la pertinence environnementale du service et soulever l'économie de GMR pour les marchés.

4.2.2 Indicateurs qualitatifs

Satisfaction des organismes partenaires : Déterminer si le processus d'octroi de denrées mis en place satisfait les organismes partenaires et répond à leurs attentes de service. Il permettra aussi d'observer, comme les autres questionnaires, les éléments à considérer afin d'améliorer le processus et la satisfaction des parties prenantes.

Satisfaction des personnes desservies par ECÎ : Grâce à un questionnaire, évaluer le degré de satisfaction des usagers du service. Le questionnaire devra comprendre aussi des questions ouvertes à brève réponse permettant l'amélioration continue du service offert.

Satisfaction des personnes desservies par les organismes partenaires : Grâce à un questionnaire, évaluer le degré de satisfaction des usagers du service. Le questionnaire devra comprendre aussi des questions ouvertes à brève réponse permettant l'amélioration continue du service offert.

5 FACTEURS DE SUCCÈS

Cette section permet d'identifier Les facteurs de succès clés afin de permettre une mise en place efficace de la phase II du projet. Elle permet de prendre en considération les enjeux, problématiques et risques qui ont été analysés dans les endroits où un processus similaire a été implanté.

Ci-dessous, les facteurs clés qui ont été identifiés en catégories :

- Les ressources humaines;
- La logistique opérationnelle;
- L'emplacement de l'organisme porteur;
- Les organisations partenaires (en amont et en aval);
- La gestion des ressources primaires (denrées périssables et non périssables);
- Les équipements;
- Les communications externes et organisationnelles;
- La perception du service par les clientèles visées.

Voici les différentes étapes de la phase de mise en œuvre du projet de récupération alimentaire. Elles ont été identifiées en fonction de l'information recueillie en phase I, mais s'adaptent également à la situation actuelle de l'organisme porteur qui doit d'abord valider son statut quant aux locaux occupés.

Notez toutefois que certaines étapes peuvent être réalisées en parallèle et que le volet concertation doit se dérouler en continu.

5.1 Appropriation des rapports issus de la phase I

Il sera important de s'assurer d'une bonne appropriation des informations figurant dans les livrables de la phase I du projet. La compréhension des enjeux clés est primordiale afin d'assurer la mise en place du projet tout en minimisant les risques qui y sont associés. Aussi, beaucoup de pistes de solutions figurent à l'intérieur des livrables afin de bien guider l'implantation des processus reliés au projet.

5.2 Localisation du service

Selon ce qui a été observé lors du séjour exploratoire en Gaspésie et tel qu'il est décrit dans les explications relatives au budget, bien que l'emplacement sur le territoire soit stratégique, l'aménagement de celui-ci reste l'élément le plus important. Bien que la proximité avec les partenaires et les clients soit importante, des locaux non adaptés auront encore plus d'impact. Idéalement, on doit considérer à la fois l'emplacement et l'adaptabilité des locaux au service à mettre en place.

5.3 Aménagement des locaux d'ECÎ

Actuellement, ECÎ occupe le presbytère de l'église de Cap-aux-Meules. Cette occupation est pratique pour l'organisme et ces locaux, aménagés, pourraient très bien convenir à la réception et au traitement des denrées : rampe d'accès, espaces de stockage, possibilité d'aménagement, etc. En outre, le bâtiment est en vente et l'organisme ne détient pas de bail valide à long terme. Dans l'optique où l'organisme porteur doit déménager, le choix du nouveau bâtiment devrait intégrer les possibilités d'aménagement en fonction de ceux nécessaires au service (section 2,7 **Installations et équipements**).

En fonction de l'évolution du dossier lié au bâtiment, le conseil d'administration et la direction d'ECÎ devront décider de l'emplacement à long terme de l'organisme. Dès que l'organisme a pris une décision et qu'il a une certaine garantie, grâce à un bail de 10 ans par exemple, la planification de la phase II pourra démarrer. L'occupation des locaux à long terme est indispensable vu l'investissement nécessaire à l'aménagement des locaux.

5.4 Ressources humaines et formation

Il est recommandé de mettre en place deux différents intervenants ayant un rôle bien défini dans la structure, soit un coordonnateur du projet ainsi qu'un technicien pour le transport et le tri.

En fonction des disponibilités financières de l'organisme et des profils de candidatures, l'embauche de la personne responsable de la coordination peut être faite avant ou après le montage du budget et des demandes de financement. L'embauche d'une personne ayant des aptitudes de gestion peut faciliter le pont entre les demandes de financement, l'appropriation des livrables et la mise en œuvre du service. Autrement, la direction d'ECÎ devra assumer ce volet et la ressource embauchée ultérieurement se concentrera sur la mise en œuvre.

Lors de l'entrée en poste, tant pour la coordination que pour le technicien, il sera important de former les employés concernant :

- La phase I du projet et les recommandations pour la mise en place du service;
- Les exigences de banque alimentaire Québec (BAQ);
- Les normes d'hygiène et salubrité, et les exigences relatives à la manipulation, la transformation et la conservation des aliments, etc. émises par le MAPAQ.

Plusieurs autres ressources seront aussi nécessaires afin d'aider au niveau de la collecte, du tri et de la distribution. Ces ressources aideront de différentes manières à titre bénévole. Par exemple, les employés présents dans les épiceries fourniront les ressources nécessaires au premier tri en magasins. Aussi, les organismes qui profiteront des surplus s'engagent à fournir de l'aide en fonction des ressources disponibles.

5.5 Budget, planification et demandes de financement

Comme mentionné dans la section 3 **Cadre budgétaire**, le montage budgétaire dépend encore une fois des locaux à aménager. Lors de la planification, des demandes de soumission devront être faites pour l'aménagement et les équipements. Une fois le budget des dépenses réalisé, le financement pourra être identifié et les demandes déposées. À noter que les demandes peuvent être faites ensemble ou séparément en ce qui concerne les dépenses d'aménagement et de mise en œuvre et les dépenses récurrentes de fonctionnement du service. À cette étape, la planification du projet, l'échéancier et la consultation des organismes partenaires sont à faire.

5.6 Acquisition du matériel et des équipements nécessaires

Une fois le financement obtenu, il sera important de démarrer dès que possible l'aménagement et l'achat des équipements afin de rendre l'espace de travail adapté, fonctionnel et pratique (Normes de CNESST, rangements, matériels, espace stockage, etc.). En fonction des soumissions reçues, la commande et l'installation des équipements pourront débuter (chambre froide, chambre congelée, congélateurs, réfrigérateurs, glacières, etc.).

5.7 Mobilisation des partenaires

Une prise de contact avec les partenaires devra être faite afin de revalider leur intérêt à participer au projet selon le temps qu'ils auront à y consacrer. La définition des

responsabilités de chacune des parties prenantes doit être complétée et validée. Cette étape peut être faite lors du montage du budget afin de faire valoir l'implication de chacun. La prise de contact est aussi importante pour ceux qui désirent être informés du service et des étapes à venir. Finalement, la rencontre des épiciers est fondamentale pour préparer le démarrage du service. Du temps devra être alloué au transfert des consignes et à la formation pour le tri et la logistique en épicerie. Finalement, un partenariat pourra être discuté avec les distributeurs ou le RÉGÎM pour permettre le transport de denrées dans les extrémités des ÎdM.

5.8 Mise en place des comités de suivi

Afin d'assurer que le projet respecte ses engagements ainsi que les attentes des partenaires et clients des organismes impliqués, les comités de suivi doivent être implantés afin de bien orienter le service à chaque étape de mise en œuvre (section 2,9 **Gouvernance et adaptation du service**). Les indicateurs devront être présentés lors des réunions du comité afin d'aider celui-ci à adapter le service au besoin.

5.9 Horaires et démarrage du service

Une fois les installations prêtes, les acteurs mobilisés et les comités de suivi en place, l'horaire doit être déterminé et les opérations peuvent commencer. Pour l'horaire, il faut s'assurer que tous les partenaires soient informés de l'horaire des collectes en supermarchés, incluant chaque département de chaque marché collecté. Il est important de s'assurer que tous les partenaires sont informés et conviennent de l'horaire de tri/bénévolat des bénéficiaires.

5.10 Information, diffusion et communication

La perception du service et des aliments s'est avérée un frein dans plusieurs régions. On doit donc porter attention au message et à l'image transmis afin d'éviter d'une part la stigmatisation des usagers du service et d'autre part, la perception des aliments avariés ou de piètre qualité. Un peu comme le secteur du réemploi, il faut sortir de la croyance populaire que la redistribution d'aliments est une mesure dédiée aux pauvres, et que les aliments sont de piètres qualités, des restants ou des aliments avariés. Le message devrait avoir une connotation de fraîcheur, de lutte au gaspillage et de mobilisation de la communauté. L'idée de nourrir notre monde avec des aliments sains tout en réduisant le gaspillage.

5.11 Logistique opérationnelle

Il est recommandé de déterminer très clairement quels seront le fonctionnement, la fréquence et le volume des collectes. Aussi, afin de faciliter l'implication des différents partenaires dans le projet, leur implication devra être prédéfinie afin qu'ils puissent prévoir les ressources nécessaires. Une grille horaire claire et bien diffusée est à prévoir. Pour permettre à ECÎ de se décharger d'un certain poids financier, la décentralisation des opérations est prioritaire. C'est d'ailleurs dans cette optique que l'engagement des bénévoles est essentiel. Des règles strictes et précises devront aussi être mises en place avec les épiciers concernant le type de denrées, la qualité minimale requise ainsi que l'horaire des collectes.

5.12 Équité et respect de la vocation du projet

Rappelons ici l'importance pour le porteur d'effectuer un suivi et une quantification des denrées reçues et redistribuées. Aussi, rappelons qu'il y a deux options à la redistribution de denrées :

- C'est un don qui vient en aide à une personne en situation de vulnérabilité;
- C'est un don qui vise l'éducation, la capacitation, le développement de savoir-faire et le développement de saines habitudes de vie.

Aucun autre usage des denrées n'est accepté par les marchés et le non-respect de cette condition pourrait nuire, voire interrompre l'accès aux aliments issus des marchés.

5.13 Gestion des ressources primaires

Les ressources actuelles d'ECÎ sont attirées aux services et à la mission actuelle et il est clair que cette vocation est priorisée. L'organisme s'approvisionnera en priorité. Par contre, il est clair que les quantités excèderont grandement les besoins de l'organisme et l'objectif même du projet est la redistribution aux organismes. Comme expliqué dans les différents rapports, l'utilisation de différents types d'espaces de stockage est un enjeu pour garder la fraîcheur des aliments. Dans cette optique, il sera important, en fonction du volume des denrées recueillies, d'avoir des espaces de stockage secs, froids et congelés et surtout, d'avoir un bon réseau de redistribution.

5.14 Équipements

Comme ce fut mentionné à la section 2,7 **Installation et équipements**, l'achat d'un camion pour le transport des denrées représente une bonne option. Cela simplifiera la logistique reliée au déplacement pour la collecte de denrées. L'organisme porteur ne sera donc pas tributaire des disponibilités d'un camion loué à une entité distincte de la leur.

Si l'organisme porteur ne désire pas engager des sommes importantes pour l'achat d'une camionnette réfrigérée, la location est aussi une excellente idée. La location d'un camion possédant une capacité réfrigérante permettra de diminuer les coûts fixes et donc une utilisation judicieuse des liquidités disponibles.

5.15 Communications externes et organisationnelles

Avec les présents rapports, le coordonnateur de la démarche sera en mesure de communiquer les objectifs ainsi que les étapes de mise en place de manière simple et précise. Une fluidité et une rapidité dans la communication permettra aussi de répondre à des offres de récupération de denrées plus spontanées et à en assurer la redistribution. Par exemple, on doit pouvoir agir rapidement pour recevoir et traiter un important surplus d'un agriculteur.

5.16 Perception du service par les clientèles visées

La perception du service par la clientèle visée est un enjeu majeur. Une bonne pratique serait de rendre l'offre plus au goût du jour : d'inclure des activités culinaires avec la Cuisine collective, par exemple, afin de faire la promotion d'excellents plats confectionnés à partir des denrées reçues par ECÎ est une des manières de rendre le service alléchant. D'autres bonnes pratiques visant à changer l'image et la perception du service devront être mises en place. Pour ce faire, il sera important de demander les avis des partenaires ainsi que ceux des individus à qui le service aura été rendu.

6 CONCLUSION

Le projet de récupération et de distribution de diverses denrées alimentaires permet de consolider l'aide offerte aux gens dans le besoin tout en réduisant le fléau du gaspillage alimentaire. Ce projet d'incidence à la fois sociale, économique et environnementale permet de développer une avenue face à la problématique croissante de pauvreté reconnue dans le milieu tout en consolidant le travail des organisations qui y travaillent déjà.

Ce livrable constitue les bases qui serviront à définir le futur service et à prioriser les organismes qui recevront des denrées. Entraide communautaire des Îles doit régler sa situation concernant les locaux occupés avant de procéder à la mise en œuvre du service. Toutefois, lorsque la situation sera réglée, l'organisme détient toute l'information nécessaire pour évaluer les coûts de mise en place, déposer les demandes de financements et commencer la phase II du projet.

RÉFÉRENCES

- Solomon, J., Thibodeau, M., Leblanc, L. (2019). *Accès à une alimentation de base aux Îles-de-la-Madeleine : portrait de la situation*. Centre de recherche sur les milieux insulaires et maritimes, Îles-de-la-Madeleine (Québec). xii, 43 p. + annexes.
- Solomon, J., Thibodeau, M., Leblanc, L. (2019). *Récupération et distribution alimentaire : étude de cas et transfert de pratiques*. Centre de recherche sur les milieux insulaires et maritimes, Îles-de-la-Madeleine (Québec). xiv, 61 p. + annexes
- Solomon, J., Beaudoin-Gagnon, M.-H., Thibodeau, M. (2019). *Portrait quantitatif et qualitatif des pertes alimentaires dans les marchés d'alimentation et perspectives de récupération*. Centre de recherche sur les milieux insulaires et maritimes, Îles-de-la-Madeleine (Québec). xiv, 72 p. + annexes
- Thibodeau, M., Cummings, I., Solomon, J., Beaudoin-Gagnon, M. — H., Richard, O., Kœnig, H. — W., Rabenasolo, H., Rémillard Mercier, A. (2019). *Rapport de fin de projet à l'usage des bailleurs de fonds et partenaires du projet*. Centre de recherche sur les milieux insulaires et maritimes, Îles-de-la-Madeleine (Québec). viii, 21 p. + annexes

