

DOCUMENT SYNTHÈSE

Rapport de recherche sur l'action communautaire en Mauricie et au Centre-du-Québec

Pour un monde meilleur : Quand l'humain fait la différence.

Par

Jean Proulx et

Nathalie Boudreault

2009



Table régionale des organismes communautaires
en santé et services sociaux Centre-du-Québec / Mauricie

Remarques sur ce document

Ce document présente une synthèse du rapport de recherche. Le rapport complet fait plus de 270 pages. Cette synthèse présente une partie des principaux éléments sans fournir toute l'information disponible. Cette synthèse ne présente pas les 11 portraits locaux que l'on retrouve dans le rapport complet.

Ce document a été produit pour faciliter la diffusion des connaissances acquises grâce à la recherche sur l'action communautaire en santé et services sociaux du Centre-du-Québec et de la Mauricie. Pour une connaissance complète des données et des analyses, incluant l'ensemble des tableaux et des annexes, nous vous référons donc au rapport complet.



Cette recherche a été commanditée par la TROC Centre-du-Québec/Mauricie. Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale du Québec a soutenu financièrement ces travaux de recherche. L'Agence Mauricie-Centre-du-Québec a apporté une importante collaboration pour la cueillette des données.

Cette recherche a été réalisée par Nathalie Boudreault

Sous la direction de Jean Proulx

Les membres du comité de pilotage de la recherche :

- M. Renaud Beaudry, coordonnateur TROC – CQM¹
- Mme Isabelle Brunelle, administratrice TROC - CQM
- Mme Annie Désilets, conseillère au Programme SOC Agence MCQ²
- Mme Karine Guillemette, administratrice TROC - CQM
- Mme Nicole Hamel, administratrice TROC - CQM
- Mme France Marquis, administratrice TROC - CQM
- M. Sylvain St-Onge, administrateur TROC - CQM

¹ TROC - CQM : Table régionale des organismes communautaires en santé et services sociaux du Centre-du-Québec et de la Mauricie

² Agence MCQ : Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec

TABLE DES MATIÈRES

Liste des acronymes	4
Introduction	5
Chapitre 2 Méthodologie de la recherche.....	6
Chapitre 3 Les organismes communautaires en chiffres.....	7
3.1 Leurs secteurs d'intervention.....	7
3.2 Répartition régionale des organismes communautaires	8
3.4 Les sources de revenus des organismes communautaires.....	9
3.5 Les dépenses des organismes communautaires.....	11
3.6 Le personnel salarié au sein des organismes communautaires	12
3.7 La contribution des bénévoles au sein des organismes communautaires.....	13
3.8 Les personnes rejointes par les organismes communautaires.....	17
3.9 Conclusion.....	18
Chapitre 4 Une impressionnante gamme d'activités et de services.....	19
4.1 Les activités et les services offerts par les organismes communautaires.....	19
Chapitre 5 Beaucoup plus que des services.....	23
5.1 Au-delà des services, une relation.....	23
5.2 Des services oui, mais des services différents.....	25
5.3 Des lieux d'implication et de réalisation.....	26
5.4 De petites organisations empreintes de souplesse	27
5.5 Du personnel polyvalent.....	27
5.6 Quand l'engagement côtoie le professionnalisme	28
5.7 Des professionnels d'une approche unique.....	29
5.8 Un rempart contre la détresse et l'exclusion sociale	30
5.9 Les organismes communautaires : une source d'innovation.....	31
Chapitre 6 Des organismes bien implantés dans leur milieu.....	34
Conclusion une action essentielle dans une société en mal d'humanité.....	39

LISTE DES ACRONYMES

Agence MCQ	Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec
ASSS	Agence de la santé et des services sociaux
AVD	Activités de la vie domestique
AVQ	Activités de la vie quotidienne
CAB	Centre d'action bénévole
CALACS	Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel
CDC	Corporation de développement communautaire
CH	Centre hospitalier
CJ	Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec
CJE	Carrefour jeunesse-emploi
CLSC	Centre local de services communautaires
CR	Centre de réadaptation
CSDI	Centre de services en déficience intellectuelle
CSMO-ÉSAC	Comité sectoriel de main-d'œuvre - Économie sociale et action communautaire
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
IPLI	Initiative de partenariats de lutte contre l'itinérance
LAREPPS	Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales
MPC	Mouvement populaire et communautaire
MRC	Municipalité régionale de comté
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MTS	Maladies transmises sexuellement
NGP	Nouvelle gouvernance publique
OSBL	Organisme sans but lucratif
PACE	Programme d'action communautaire pour les enfants
PSOC	Programme de soutien aux organismes communautaires
PUQ	Presses de l'Université du Québec
RRSSS	Régie régionale de la santé et des services sociaux
SACA	Secrétariat à l'action communautaire autonome
SACAI	Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales
SOC	Soutien aux organismes communautaires
SSMO	Service spécialisé de main-d'œuvre
TROC	Table régionale des organismes communautaires en santé et services sociaux
TROC-CQM	Table régionale des organismes communautaires en santé et services sociaux du Centre-du-Québec et de la Mauricie
UQÀM	Université du Québec à Montréal

INTRODUCTION

Dans de nombreux domaines d'intervention, les organismes communautaires jouent un rôle important au sein de la société québécoise. Dans le domaine de la santé et des services sociaux, ce rôle s'est notamment accru passablement depuis 1991 avec l'adoption, par le Gouvernement du Québec, de la Loi 120, une loi qui, pour la première fois, venait reconnaître la légitimité et la contribution des organismes communautaires intervenant dans ce domaine.

Mais cette contribution importante des organismes communautaires à la santé et au bien-être de la population demeure encore, à bien des égards, mal connue. C'est Michel Vennes, directeur de l'Institut du Nouveau Monde qui, dans sa conférence lors du colloque Relever le Défi de la reconnaissance et du soutien de l'action communautaire tenu à Trois-Rivières en mars 2006, avait affirmé que les organismes communautaires constituent sans doute « le secret le mieux gardé du Québec ».

À l'intérieur même du réseau de la santé et des services sociaux, il n'est pas certain que l'apport des organismes communautaires soit reconnu à sa juste valeur, et surtout pour ce qu'il est, c'est-à-dire beaucoup plus qu'une simple prestation de services.

C'est pourquoi la Table régionale des organismes communautaires (TROC) du Centre-du-Québec et de la Mauricie, en collaboration avec l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec, a décidé de commander une étude visant à valoriser l'action des organismes communautaires de la région³. Cette étude intéressera autant les décideurs des différents paliers au sein du réseau de la santé et des services sociaux que les personnes qui y œuvrent plus près du terrain. Elle intéressera aussi les différents acteurs communautaires eux-mêmes, en leur reflétant, nous l'espérons, une image juste et évocatrice de l'action qu'ils portent sur le terrain.

Le rapport est divisé en six chapitres. **Cette synthèse présente des extraits des chapitres 2 à 6.** Les chapitres 3 à 6 présentent les résultats de la recherche. La numérotation des graphiques et des tableaux, de même que celle des sections de chapitre, réfèrent à celle du rapport complet de 272 pages.

Enfin, dans la conclusion, nous revenons sur les éléments qui nous semblent ressortir de l'étude, en tentant d'y apporter des éléments éclairants quant à la nature de la contribution spécifique des organismes communautaires ainsi qu'à l'importance de leur action pour la santé et le bien-être de la population.

³ Bien que constituant des régions administratives distinctes, la Mauricie et le Centre-du-Québec ne constituent toutefois qu'une seule région sociosanitaire. Lorsque, pour alléger le texte, nous utiliserons l'expression « la région », il faudra entendre qu'il s'agit bien des deux régions que sont la Mauricie et le Centre-du-Québec.

CHAPITRE 2

MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Depuis les quinze dernières années, de nombreux regroupements d'organismes communautaires ont mené des recherches dans le but de dresser un « portrait » des organismes communautaires de leur région afin de mettre en lumière leur ampleur et leur importance, que ce soit au plan social ou économique .

Dans le cadre de cette recherche, nous avons souhaité aller plus loin en utilisant certes des données quantitatives, mais en mettant surtout l'accent sur des données de nature qualitative. Ainsi, dans cette recherche, les données recueillies proviennent de quatre sources :

- des formulaires SOC, que tous les organismes communautaires reconnus par l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec doivent compléter annuellement (N = 246⁴). Les données sont celles de l'année 2006-2007 ;
- d'un questionnaire, qui a été acheminé à l'ensemble des organismes communautaires associés et reconnus par l'Agence de la santé et des services sociaux (168 répondants, taux de réponse de 68 %) ;
- de 10 groupes de discussion (*focus group*) réalisés auprès de personnes salariées œuvrant au sein d'un organisme communautaire en Mauricie ou au Centre-du-Québec (76 personnes y ont participé) ;
- de groupes de discussion (*focus group*) réalisés auprès de personnes qui fréquentent un organisme communautaire œuvrant en Mauricie ou au Centre-du-Québec (76 personnes y ont participé).

On consultera le rapport complet pour une description détaillée de la méthodologie.

⁴ Il s'agit en fait de 223 organismes « reconnus » par l'Agence, c'est-à-dire ceux qui ont une mission prioritaire dans le domaine de la santé et des services sociaux, ainsi que de 23 organismes « associés », dont la mission prioritaire relève d'un autre ministère, mais qui sont financés en partie par l'Agence pour des activités spécifiques. Les organismes associés complètent un formulaire qui est différent du formulaire SOC, mais les informations qu'il contient sont les mêmes.

CHAPITRE 3

LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES EN CHIFFRES

LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES EN MAURICIE ET AU CENTRE-DU-QUÉBEC

3.1 LEURS SECTEURS D'INTERVENTION

L'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec reconnaît 246 organismes communautaires⁵. De ce nombre, 223 sont des organismes dont la mission principale se situe dans le domaine de la santé et des services sociaux. L'Agence reconnaît également 23 organismes « associés », dont la mission principale relève d'un autre ministère, mais qu'elle soutient financièrement pour des activités spécifiques.

En fonction de leur mission, ces 246 organismes sont regroupés sous 25 catégories.

Tableau 3
Les organismes communautaires en Mauricie et au Centre-du-Québec

NOMBRE D'ORGANISMES	NOMS DES CATÉGORIES
14	Alcoolisme - toxicomanie et autres dépendances
1	Assistance et accompagnement aux plaintes
13	Autres ressources jeunesse (travailleurs de rue, organismes pour jeunes, groupes Espace...)
1	Autres ressources pour femmes (centre de santé des femmes)
1	Cancer
15	Centre d'action bénévole (CAB)
4	Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS)

⁵ Le nombre considéré d'organismes est de 246. Cela inclut la Table régionale des organismes communautaires du Centre-du-Québec et de la Mauricie et le Regroupement des organismes de base en santé mentale, qui sont des regroupements d'organismes ne donnant pas de services directs à la population. L'impact sur l'analyse n'étant pas jugé significatif, les données provenant de ces deux regroupements n'ont pas été exclues de la compilation.

7	Centres de femmes
1	Concertation et consultation générale (TROC)
17	Contraception, allaitement, périnatalité, famille
7	Déficience intellectuelle
13	Déficience physique
12	Déficiences multiples
4	Hébergement mixte (personnes vivant une crise psychosociale)
7	Maintien à domicile
34	Maisons de jeunes
2	Maisons d'hébergement communautaire jeunesse
7	Maisons d'hébergement pour femmes violentées ou en difficulté
7	Organismes de justice alternative (jeunes contrevenants)
26	Personnes démunies
4	Ressources pour hommes (hommes en difficulté)
30	Santé mentale
13	Santé physique (diabète, maladies du cœur, épilepsie...)
3	Troubles envahissants du développement
3	VIH - SIDA

246

ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

3.2 RÉPARTITION RÉGIONALE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Sur les 246 organismes présents en Mauricie et au Centre-du-Québec, 106 sont situés au Centre-du-Québec, tandis que 140 sont situés en Mauricie.

Même s'ils sont situés sur un territoire en particulier, plusieurs organismes desservent plus d'un territoire. Comme l'illustre le graphique 2, la majorité des organismes de la Mauricie et du Centre-du-Québec, soit près des deux tiers, ont toutefois une vocation locale.

Graphique 2



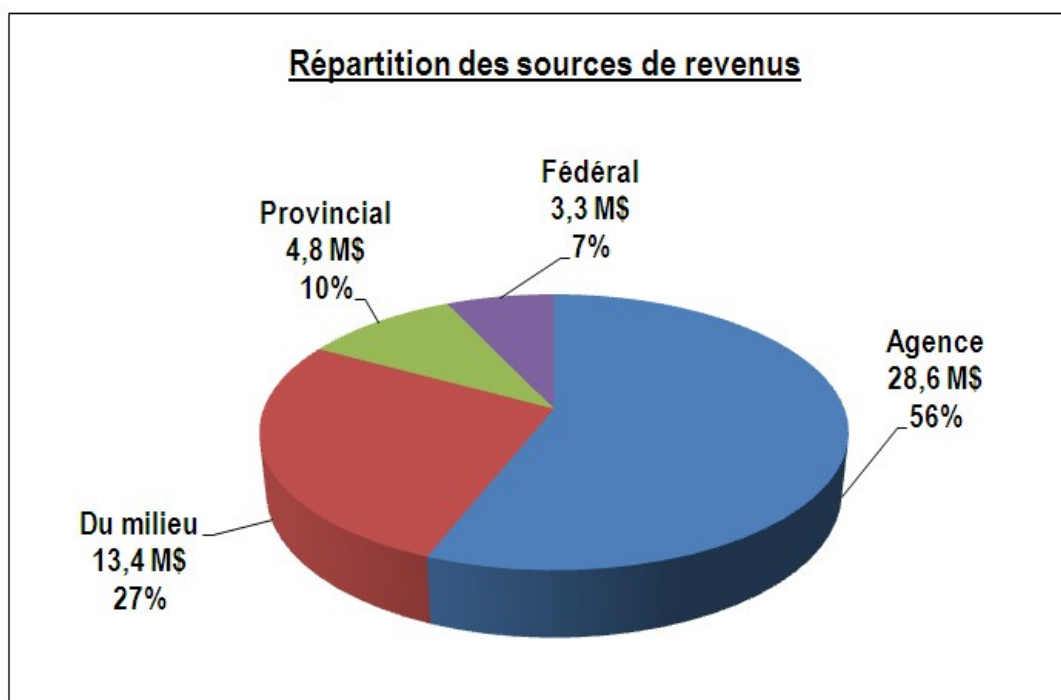
- *Local* : un territoire de MRC (ou un territoire plus petit).
Exemple : un village, un quartier
- *Sous-régional* : 2 territoires et plus de MRC
- *Régional* : Centre-du-Québec ou Mauricie
- *Suprarégional* : Centre-du-Québec et Mauricie
- *National* : tout le Québec

3.4 LES SOURCES DE REVENUS DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Pour assurer la réalisation de leurs activités, les organismes communautaires ont recours à plusieurs sources de financement. Nous avons regroupé ces diverses sources de financement en quatre grandes catégories. Le graphique 3 présente la répartition des sources de revenus des organismes communautaires de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

Ainsi, on constate que l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec constitue, et de loin, le plus important bailleur de fonds des organismes communautaires, avec une contribution de plus de 28 M \$ (56 % des revenus des organismes). En 2006-2007, le palier provincial a pour sa part contribué pour 10 % des revenus des organismes avec près de 5 M \$: MSSS (992 146 \$), autres ministères ou organismes gouvernementaux (3 770 510 \$). Selon les organismes, il peut s'agir de montants qui sont récurrents servant à la réalisation de leur mission, mais il peut s'agir également de montants non récurrents visant à la réalisation de projets ponctuels. Ces montants touchent 164 organismes. Il faut noter toutefois que six organismes se partagent à eux seuls 1 716 168 \$, soit 45 % du montant total. Si on exclut ces six organismes, les montants varient entre 500 \$ et 81 000 \$, pour une moyenne d'environ 13 000 \$ par organisme. À noter que certains organismes ont pu inclure dans cette catégorie les montants discrétionnaires qu'ils reçoivent de leur député.

Graphique 3

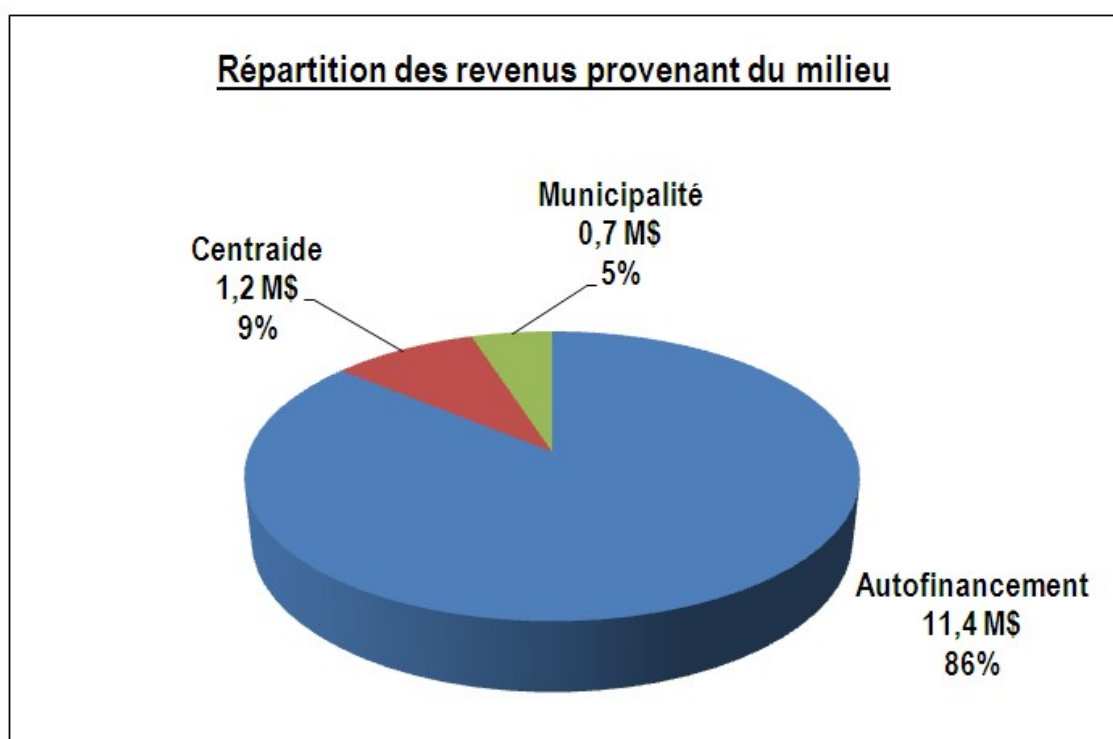


On constate que la part du milieu représente 27 % des sources de revenus des organismes communautaires des régions Mauricie et Centre-du-Québec, avec un

montant de 13,4 M \$. En 2006-2007, Centraide y a contribué pour 1 220 213 \$ tandis que les municipalités y ont contribué pour 732 501 \$ (graphique 4).

Mais la part la plus importante de ces revenus provient de l'autofinancement des organismes avec un montant de 11,4 M \$. De ce montant, 4 430 936 \$ proviennent d'activités d'autofinancement, tandis que 3 806 355 \$ proviennent des contributions des usagers. Enfin, 3 195 985 \$ proviennent d'« autres revenus ». Cette rubrique peut regrouper, selon les organismes, des contributions en provenance de communautés religieuses, de clubs sociaux ou encore de l'enveloppe discrétionnaire du député. Elle peut aussi regrouper d'autres types de dons, des revenus de vente de services (location de salle, conférence...) ou de biens, des revenus de gestion, d'intérêts ou de placements, etc.

Graphique 4

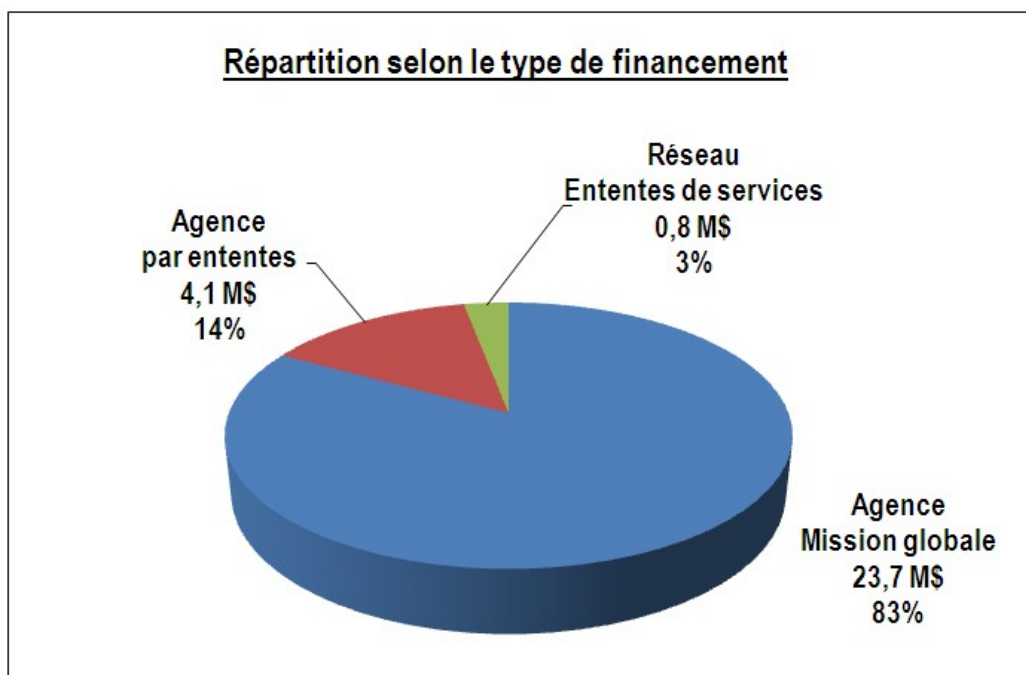


Enfin, il est utile de souligner que, sur les 28,6 M \$ provenant de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Maurice et du Centre-du-Québec, 23,7 M \$ sont versés dans le cadre du programme SOC, tandis qu'un peu plus de 4 M \$ sont versés dans le cadre d'ententes de services (graphique 5). Ainsi, 83 % du financement en provenance de l'Agence vise à assurer la réalisation de la mission globale des organismes communautaires. Cette proportion du financement octroyé pour soutenir la mission globale des organismes en Maurice et au Centre-du-Québec serait comparable à ce que l'on retrouve à l'échelle nationale (SACAIS, 2008)⁶.

⁶ Toutefois, selon Jetté, cette proportion du financement octroyé à la mission à l'échelle nationale serait plutôt de l'ordre de 70 % puisque, dans plusieurs régions, des montants provenant du *Rapport de recherche sur l'action communautaire Mauricie/Centre-du-Québec*

Le graphique 5 permet par ailleurs de constater que près de 800 000 \$ (soit 759 149 \$) proviennent d'ententes de services conclues entre des organismes communautaires et un établissement du réseau de la santé et des services sociaux en vertu de l'article 108 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Ces ententes concernent 25 organismes communautaires. Toutefois, il importe de préciser que 65 % de ce montant, soit 489 178 \$, ne concerne que deux organismes. Pour les autres organismes, les montants des ententes varient de 900 \$ à 49 000 \$. De plus, il ne s'agit pas toujours d'ententes de services au sens fort du terme, par exemple cet organisme qui, dans le cadre d'un projet local en partenariat, est fiduciaire du montant de l'entente sans qu'il en soit directement le bénéficiaire.

Graphique 5



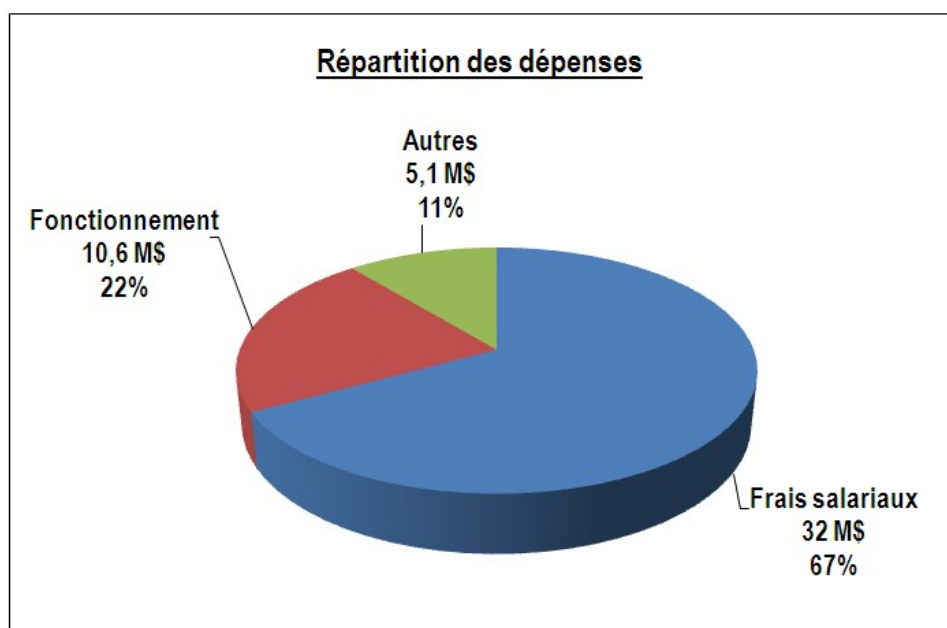
Au total, les organismes communautaires de la Mauricie et du Centre-du-Québec ont généré, en 2006-2007, des revenus de 50 079 788 \$.

3.5 LES DÉPENSES DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

En 2006-2007, les organismes communautaires de la Mauricie et du Centre-du-Québec ont dépensé un total de 47 763 247 \$. Comme l'illustre le graphique 6, ce sont les frais salariaux qui représentent la part la plus importante des dépenses des organismes avec 31 999 225 \$, soit 67 % de leurs dépenses.

Programme SOC seraient assujettis à certaines conditions et s'apparenteraient ainsi davantage à du financement pour la réalisation d'activités spécifiques (Jetté, 2008 : 349).

Graphique 6



Les frais liés au fonctionnement général de l'organisme représentaient pour leur part 10,6 M \$ en 2006-2007, soit 22 % des dépenses. Ils incluent les frais de logement (4 010 303 \$), les frais d'administration (2 837 608 \$), les frais liés à la vie associative (490 413 \$), les frais d'activités (1 926 380 \$) et les frais d'hébergement pour les organismes qui en font (1 354 838 \$). Enfin, en 2006-2007, les autres dépenses totalisaient un peu plus de 5 M \$, comptant pour 11 % des dépenses des organismes. De ce montant, 936 285 \$ représentaient des dépenses liées au déplacement des usagers. Plusieurs organismes tels que les centres d'action bénévole, les maisons d'hébergement, les comptoirs alimentaires ou les ressources de maintien à domicile ont en effet d'importantes dépenses reliées à ce poste. À ceux-ci s'ajoutent les petits montants de nombreux autres organismes. La rubrique « autres dépenses » totalise 4 208 195 \$.

3.6 LE PERSONNEL SALARIÉ AU SEIN DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Au total, ce sont 1849 personnes qui, en 2006-2007, occupaient un emploi au sein d'un organisme communautaire en Mauricie et au Centre-du-Québec. De ce nombre, 1 513 faisaient partie du personnel régulier de l'organisme (82 %), tandis que 336 étaient embauchées dans le cadre d'un programme d'insertion à l'emploi ou d'un programme étudiant (18 %).

Ces 1 849 personnes salariées au sein d'un organisme communautaire ont travaillé collectivement près de 2 millions d'heures en 2006-2007, soit 1 989 924 heures. En divisant la masse salariale totale versée par les organismes communautaires en 2006-

2007 (31 999 225 \$) par le nombre total d'heures travaillées, on obtient un taux horaire moyen de 16,08 \$, pour un revenu moyen annuel de 17 306 \$⁷ (incluant les avantages sociaux). À 16,08 \$, ce taux horaire moyen est supérieur d'environ 1 \$ de l'heure comparativement à ce que l'on retrouve ailleurs au Québec (Didier, 2005).

Le taux horaire moyen diffère toutefois selon la fonction occupée. Ainsi, chez le personnel régulier des organismes, les personnes occupant un poste de direction gagnent en moyenne 20,79 \$ de l'heure, tandis que les personnes occupant un poste d'intervention gagnent en moyenne 15,72 \$ de l'heure. Les personnes affectées au secrétariat gagnent en moyenne 14,67 \$ de l'heure, tandis que les personnes occupant un poste de soutien ou d'autres fonctions gagnent en moyenne respectivement 14,08 \$ de l'heure et 14,04 \$ de l'heure. Les personnes embauchées dans le cadre de programmes d'emploi gagnent en moyenne 11,58 \$ de l'heure, comparativement à 16,48 \$ de l'heure pour le personnel régulier.

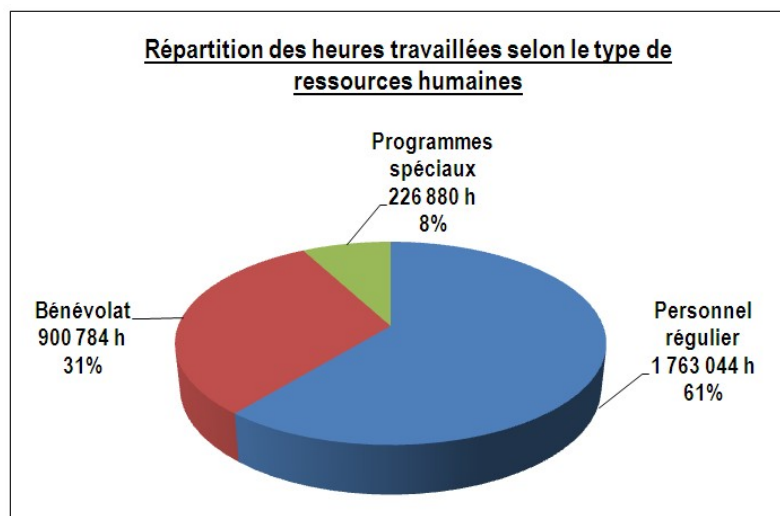
Malgré les écarts constatés, ces données sur les salaires témoignent d'une certaine « égalité » dans la rémunération des personnes œuvrant dans les organismes communautaires comparativement à d'autres milieux de travail.

3.7 LA CONTRIBUTION DES BÉNÉVOLES AU SEIN DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Si les personnes salariées occupent certes une place centrale au sein des organismes communautaires, les bénévoles apportent aussi une contribution très importante. Ainsi, en 2006-2007, ce sont 15 085 personnes qui,

bénévolement, ont consacré 900 784 heures au sein d'un organisme communautaire des régions Mauricie et Centre-du-Québec. Comme l'illustre le graphique 8, leur contribution représente 31 % de toutes les heures travaillées au sein des organismes communautaires, comparativement à 61 % pour le personnel salarié régulier, et à 8 % pour les personnes embauchées dans le cadre de programmes d'emploi.

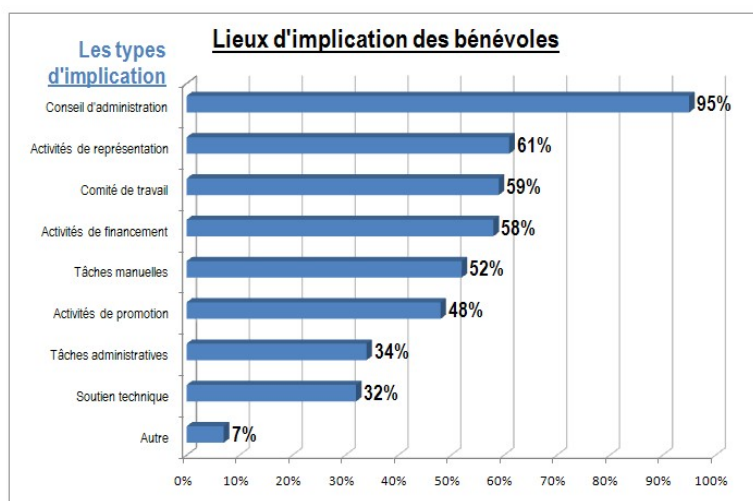
Graphique 8



⁷ La faiblesse du revenu annuel moyen s'explique en partie par le fait que l'on retrouve beaucoup de personnes qui travaillent à temps partiel dans les organismes communautaires.

La contribution des bénévoles prend plusieurs formes. En 2006-2007, ils étaient 1 784 à faire partie du conseil d'administration d'un organisme communautaire dans les régions Mauricie et Centre-du-Québec. Si la participation à la gestion de l'organisme constitue sans doute la partie la plus visible, les bénévoles sont aussi impliqués à de multiples niveaux dans la vie des organismes communautaires. Le Graphique 9 illustre les différentes implications des bénévoles au sein des organismes communautaires.

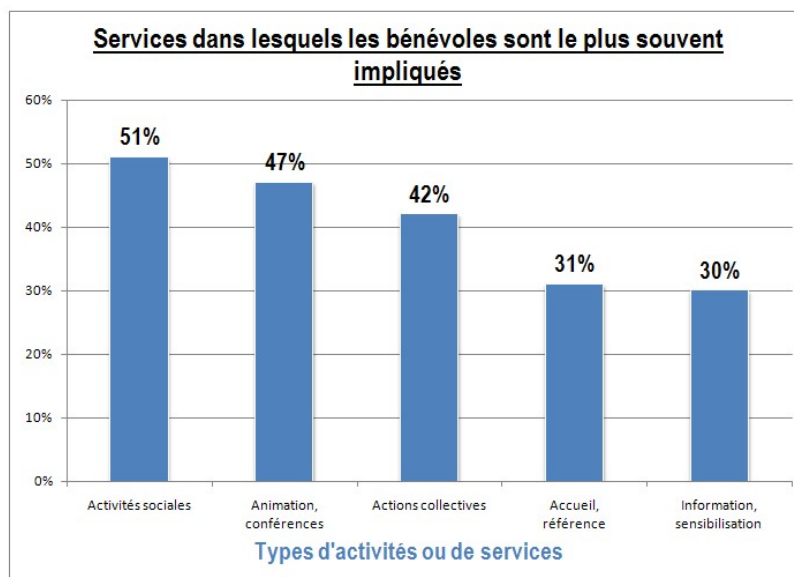
Graphique 9



Ainsi, outre leur participation au conseil d'administration, on constate que, dans six organismes communautaires sur 10, les bénévoles sont aussi impliqués dans les activités de représentation de l'organisme. Dans une proportion semblable, ils sont aussi impliqués sur des comités de travail et dans les activités de financement de l'organisme. Dans la

moitié des organismes communautaires, les bénévoles participent également aux activités de promotion de l'organisme dans lequel ils sont impliqués. Enfin, des bénévoles sont également impliqués dans des tâches de soutien à l'organisme telles que les tâches administratives (34 %), le soutien technique (32 %) ou des tâches manuelles (52 %).

Graphique 10



Mais en plus de participer à la gestion et au fonctionnement général des organismes, plusieurs bénévoles sont aussi impliqués dans les services directs de l'organisme dans lequel ils sont impliqués. En fait, et à des degrés divers selon les organismes, des bénévoles sont impliqués dans presque tous les types de services ou d'activités offerts par les organismes, que ce soit, par exemple, au niveau de l'aide aux devoirs, au comptoir alimentaire, au niveau des activités d'éducation populaire, etc. Il serait trop long d'énumérer ici tous les services et activités auxquels les bénévoles apportent leur contribution. Le graphique 10 illustre toutefois les activités et services dans lesquels les bénévoles sont le plus souvent impliqués.

On voit comment l'apport des bénévoles est important au sein des organismes communautaires. Cet apport varie toutefois selon le secteur d'intervention. Ainsi, le bénévolat est très important dans certains secteurs, alors qu'il occupe une place moins importante dans d'autres. Le tableau 5 (page suivante) illustre la place qu'occupe le bénévolat selon le secteur d'intervention des organismes communautaires.

L'implication bénévole est très variable au sein des autres organismes communautaires. Elle se situe entre 425 et 3 979 heures en moyenne annuellement selon le secteur d'intervention. Plusieurs facteurs peuvent sans doute être en cause pour expliquer cette grande variation : le niveau de financement (les organismes moins financés peuvent devoir recourir davantage au bénévolat); les efforts qui sont faits pour mobiliser des bénévoles; la mission de l'organisme (le bénévolat peut se prêter plus facilement dans certains secteurs d'intervention); etc. À cet égard, et comme nous le verrons plus loin, dans certains organismes, les bénévoles ne sont pas des personnes qui sont extérieures à l'organisme, mais sont souvent des personnes qui le fréquentent et qui décident de s'y impliquer. À l'inverse, dans les groupes de discussion que nous avons tenus, un salarié d'un organisme intervenant auprès de personnes aux prises avec un problème d'alcoolisme ou de toxicomanie soulignait par exemple que, souvent, les personnes qui fréquentent l'organisme ne veulent pas s'afficher publiquement et que, par conséquent, il était plus difficile de les impliquer dans l'organisme (fg no 20).

Quoiqu'il en soit, on ne peut que constater l'ampleur de l'apport des bénévoles dans la vie des organismes communautaires. Ces bénévoles peuvent être des membres de la communauté qui décident de s'investir dans une cause, mais il peut s'agir aussi de personnes qui fréquentent un organisme communautaire, qui bénéficient de ses services et qui décident de s'y impliquer d'une façon ou d'une autre. D'ailleurs, les conseils d'administration des organismes communautaires constituent souvent un heureux mélange de membres de la communauté et de personnes qui bénéficient des services de l'organisme.

Tableau 5
Bénévolat dans les organismes communautaires selon le secteur d'activité

Secteurs	Nombre d'org.	Nombre de bénévoles	Heures de bénévolat	Moyenne d'heures/organisme
Centres d'action bénévoles (CAB)	15	3 958	377 494	25 166
Personnes démunies	26	3 883	191 375	7 361
Santé physique	13	1 322	51 725	3 979
Déficiences multiples	12	314	45 453	3 787
Alcoolisme - toxicomanie et autres dépendances	14	300	46 676	3 334
Organismes de justice alternative	7	759	21 388	3 055
Déficiences physiques	13	737	29 387	2 261
VIH-SIDA	3	84	5 743	1 914
Maisons d'hébergement communautaire jeunesse	2	218	3 123	1 562
Hébergement mixte	4	215	6 062	1 516
Maintien à domicile	7	238	9 895	1 414
Troubles envahissants du développement	3	65	4 000	1 333
Santé mentale	30	595	37 231	1 241
Déficiences intellectuelles	7	245	8 568	1 224
Maisons d'hébergement pour femmes violentées ou en difficulté	7	283	8 028	1 147
Autres ressources jeunesse	13	474	12 237	941
CALACS	4	101	2 770	693
Centres de femmes	7	183	4 678	668
Maisons de jeunes	34	936	21 836	642
Contraception, allaitement, périnatalité, famille	17	91	10 888	640
Autres ressources femmes	1	33	528	528
Ressources hommes	4	51	1 699	425
Cancer	1	0	0	0
TROC	1	0	0	0
Assistance et accompagnement aux plaintes	1	n/d	n/d	n/d
TOTAL	246	15 085	900 784	3 661

Il est possible de mesurer l'apport économique du bénévolat. Pour ce faire, nous avons utilisé la méthode suggérée par Patrimoine Canada. En fonction des coûts de main-d'œuvre associés à différentes fonctions ou types de tâches, Patrimoine Canada propose un taux horaire pour chacune des provinces canadiennes. Pour le Québec, il situe ce taux horaire à 16,41 \$, la moyenne canadienne étant de 16,49 \$⁸. On notera

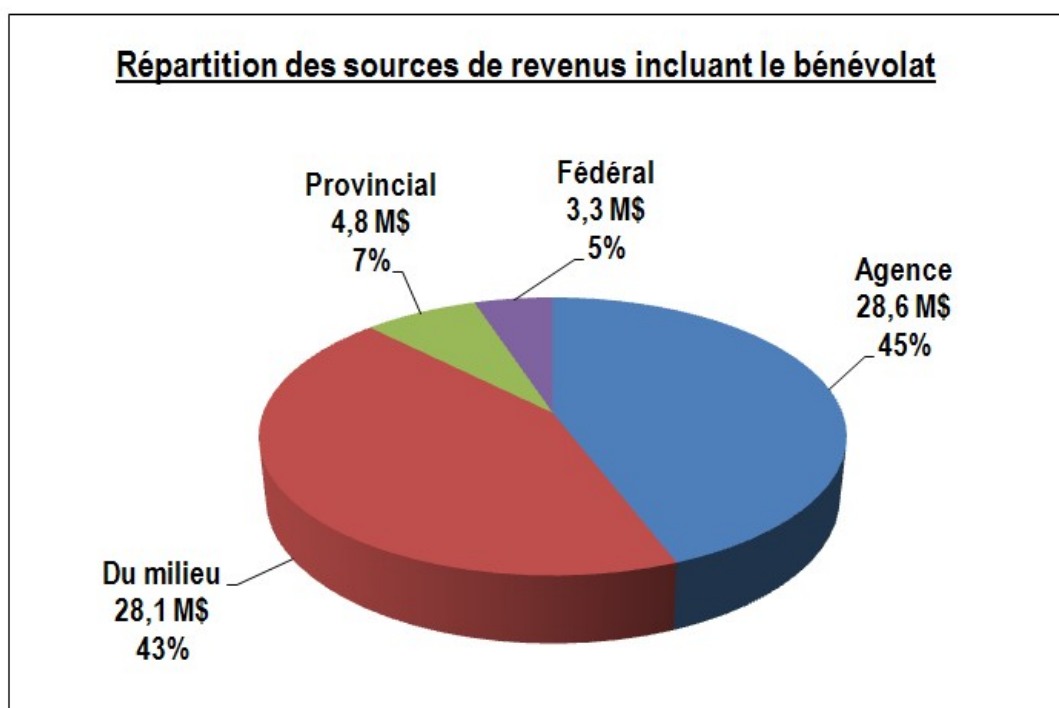
⁸ Ross, David. "Comment déterminer la valeur économique du travail bénévole"

<http://www.bdaa.ca/FTEXT/heritage/PartnComF/EstVolFr.htm#valeur>, site consulté en ligne le 24 mars 2009.

que ce taux horaire correspond à quelques sous près au taux horaire moyen versé au personnel régulier au sein des organismes communautaires des régions Mauricie et Centre-du-Québec (16,48 \$/heure).

À 16,41 \$/heure, la valeur économique du bénévolat au sein des organismes communautaires des régions Mauricie et Centre-du-Québec se situait en 2006-2007 à 14 781 865 \$. Comme l'illustre le graphique 11, si l'on tient compte de la valeur économique du bénévolat dans les sources de revenus des organismes communautaires, l'apport des bénévoles vient doubler la contribution du milieu, la faisant passer de 13,4 M \$ à 28,1 M \$. Ainsi, la contribution du milieu vient presque égaler la contribution de l'Agence de la santé et des services sociaux (28,6 M \$), qui constitue le plus important bailleur de fonds des organismes communautaires.

Graphique 11



3.8 LES PERSONNES REJOINTES PAR LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Les données contenues dans les formulaires de demande de subvention des organismes communautaires à l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec contiennent des données sur le nombre de personnes qui sont rejointes par les organismes communautaires. Toutefois, ces données ne sont pas compilées de façon uniforme par les organismes communautaires. Par exemple, certains organismes vont compter le nombre de repas servis dans l'année, d'autres le nombre d'entrées quotidiennes, tandis que d'autres

vont plutôt comptabiliser le nombre de personnes différentes rejointes annuellement⁹. Ainsi, les données à notre disposition ne nous permettent pas d'évaluer le nombre de personnes qui, en 2006-2007, ont été rejointes par les organismes communautaires en Mauricie et au Centre-du-Québec. Ceci dit, avec leurs 40 000 membres, leurs 15 000 bénévoles, et leurs 1 800 membres de conseil d'administration, il ne fait aucun doute que les organismes communautaires des régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec rejoignent annuellement plusieurs dizaines de milliers de personnes.

3.9 CONCLUSION

Les données qui précèdent font ressortir l'importance et l'ampleur de l'action des organismes communautaires du domaine de la santé et des services sociaux en Mauricie et au Centre-du-Québec. Ils montrent notamment comment les organismes communautaires sont présents dans une multitude de secteurs d'activité, venant en aide à des milliers de personnes qui peuvent vivre des situations difficiles. Ces données montrent également que, avec ses 1850 salariés et ses 15 000 bénévoles, ce sont des milliers de personnes qui sont engagés dans l'action communautaire dans la région. Elles montrent également que les organismes communautaires n'ont pas seulement un impact social, mais qu'ils ont aussi un impact économique important, générant plus de 50 M \$ de revenus annuellement, dont 32 M \$ sont versés sur la masse salariale.

Si nous avons pu mesurer ici l'ampleur du « phénomène communautaire » en Mauricie et au Centre-du-Québec, les sections suivantes nous informeront davantage sur l'action concrète des organismes communautaires et de leur impact sur les personnes qu'ils rejoignent.

⁹ À noter que l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec est actuellement à mettre en application le document intitulé *La reddition de comptes dans le cadre du soutien à la mission globale* produit par le ministère de la Santé et des Services sociaux, lequel est entré en vigueur le 1er avril 2009. Ce document circonscrit les informations nécessaires à la reddition de comptes exigée dans le cadre du Programme de soutien aux organismes communautaires (SOC). On y mentionne, entre autres, de quelle façon compiler les données sur les personnes rejointes afin d'uniformiser l'information transmise par les organismes.

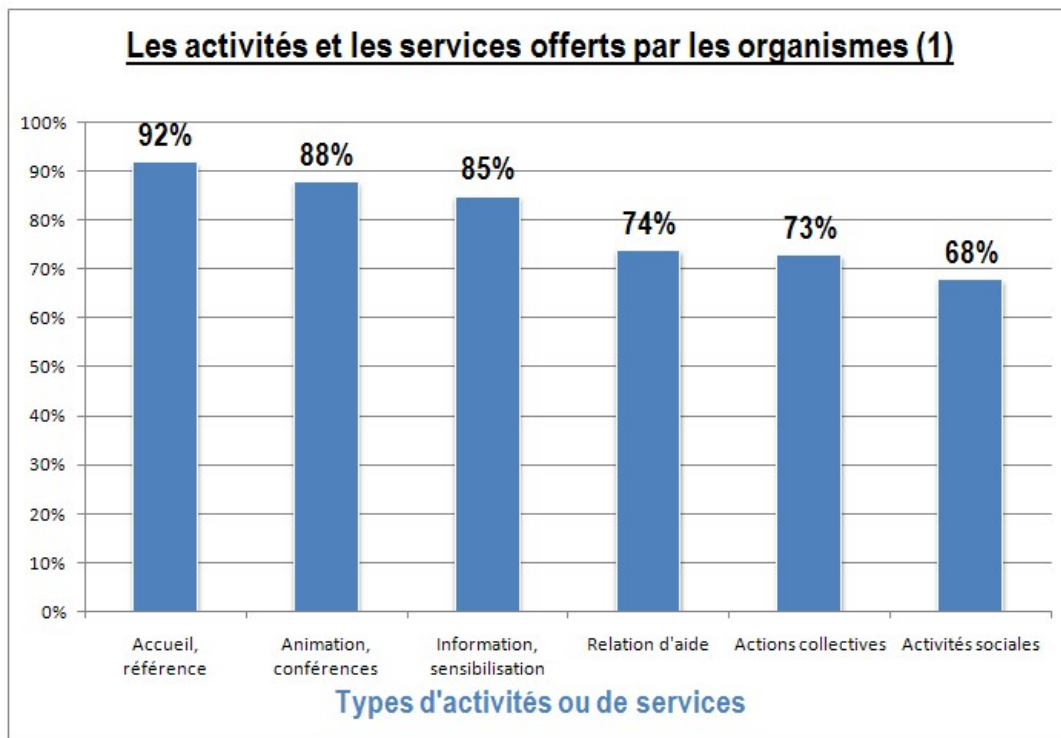
CHAPITRE 4

UNE IMPRESSIONNANTE GAMME D'ACTIVITÉS ET DE SERVICES

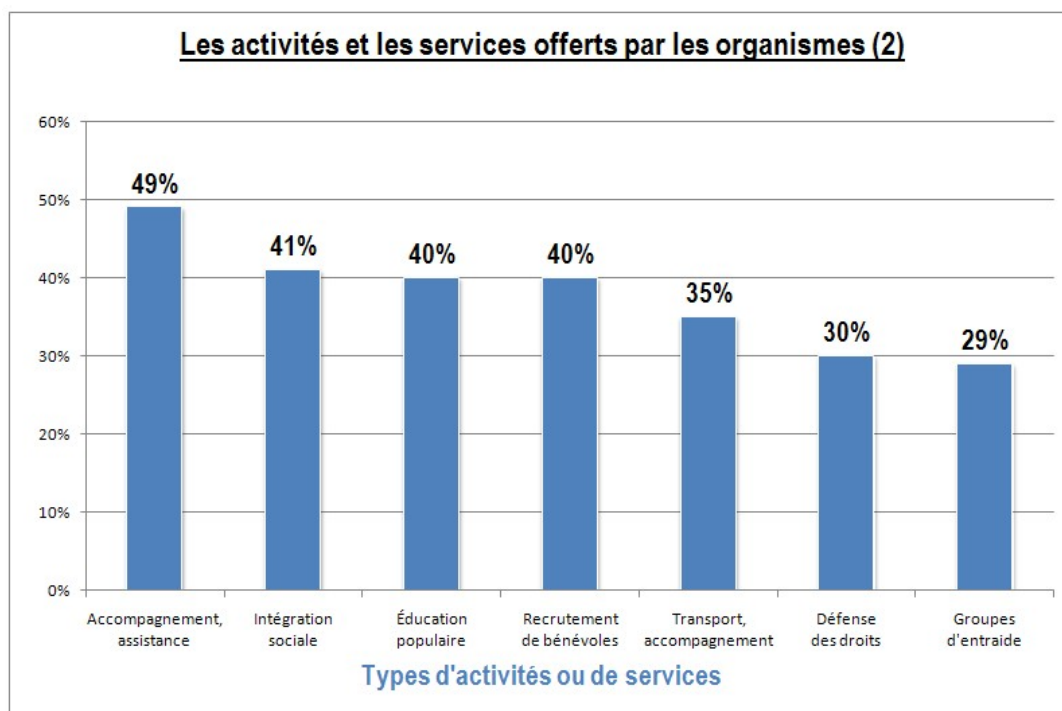
4.1 LES ACTIVITÉS ET LES SERVICES OFFERTS PAR LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Pris collectivement, les organismes communautaires des régions Mauricie et Centre-du-Québec offrent toute une panoplie d'activités et de services à la population. Ceux-ci sont des plus variés et, si certains types de services ou d'activités sont propres à certains secteurs d'intervention, d'autres sont offerts par un large éventail d'organismes.

Graphique 12



Graphique 13



Nous avons aussi répertorié une vingtaine d'autres types d'activités ou de services. Il s'agit, par ordre d'importance, des services suivants :

- téléphones ou visites d'amitié (27 % des organismes, surtout les centres d'action bénévole, mais aussi des organismes intervenant auprès des personnes aux prises avec un problème de santé mentale, de santé physique et des organismes jeunesse¹⁰);
- insertion à l'emploi (26 % des organismes, surtout des organismes jeunesse, mais aussi des organismes intervenant auprès des personnes aux prises avec un problème de santé mentale et auprès des personnes démunies);
- dépannage alimentaire (23 % des organismes, surtout des organismes intervenant auprès des personnes démunies, mais aussi des centres d'action bénévole, des organismes jeunesse et des maisons d'hébergement pour femmes violentées ou en difficulté);
- aide aux devoirs (20 % des organismes, surtout des maisons de jeunes, mais aussi des organismes intervenant auprès des familles et auprès des collectives (20 % des organismes, surtout des organismes intervenant auprès des personnes démunies, mais aussi des centres de femmes, des organismes de personnes handicapées et des maisons de jeunes);

¹⁰ Quelques organismes d'autres secteurs d'intervention offrent aussi ce type de services mais il serait trop long ici de tous les énumérer. Il en est de même pour les autres types de services qui suivent.

- distribution de meubles, de biens divers (15 % des organismes, surtout des organismes intervenant auprès des personnes démunies, mais aussi des centres d'action bénévole et des maisons d'hébergement pour femmes violentées ou en difficulté);
- popote roulante, repas préparés (12 % des organismes, surtout les centres d'action bénévole);
- répit-gardiennage (12 % des organismes : organismes de personnes handicapées; organismes intervenant auprès des familles, organismes de maintien à domicile);
- comptoir vestimentaire, friperie (11 % des organismes : organismes intervenant auprès des personnes démunies, auprès des familles et centres d'action bénévole);
- aide domestique et menus travaux (11 % des organismes, secteurs d'intervention variés);
- suivi communautaire (11 % des organismes, secteurs d'intervention variés);
- hébergement et suivi posthébergement (9 % des organismes, surtout femmes violentées ou en difficulté, jeunes, personnes aux prises avec un problème d'alcoolisme ou de toxicomanie);
- application de mesures de renvoi et de sanctions extrajudiciaires (8 % des organismes, surtout les organismes de justice alternative);
- halte-garderie (7 % des organismes, surtout des organismes intervenant auprès des familles);
- soutien à l'allaitement (6 % des organismes, surtout des organismes intervenant auprès des familles);
- logements supervisés, activités de soutien en logement (6 % des organismes, secteurs d'intervention variés);
- soutien communautaire en logement social (4 % des organismes : organismes intervenant auprès des personnes aux prises avec un problème de santé mentale, auprès des personnes démunies, organismes de personnes handicapées);
- jardin communautaire (4 % des organismes : maisons des jeunes, organismes intervenant auprès des personnes aux prises avec un problème de santé mentale, organismes intervenant auprès des personnes démunies);
- groupes d'achat (4 % des organismes, secteurs d'intervention variés);
- soins palliatifs (2 % des organismes, organismes de maintien à domicile).

Enfin, 21 % des organismes ont dit offrir d'autres types d'activités ou de services qui ne figuraient pas dans la liste que nous leur avons soumise. Il s'agit en partie de services qui, formulés autrement, auraient pu être inclus dans la liste suggérée, mais aussi d'autres services plus spécifiques tels que : services d'échange de seringues; distribution de condoms; service de rapports d'impôt; récupération de jouets; soutien civique; suivi en externe pour des personnes non hébergées; activités de prévention dans les écoles; etc.

Comme on peut le constater, les organismes communautaires offrent une gamme impressionnante d'activités et de services, répondant ainsi à une multitude de besoins et rejoignant des populations variées. Nul doute que, par leur nature, mais aussi par l'étendue de ces services, ils contribuent à accroître de façon importante l'offre de services sociaux et de santé disponibles en Mauricie et au Centre-du-Québec. Dans la grande majorité des cas, il s'agit de services uniques, c'est-à-dire de services qui ne sont pas offerts par le réseau public de services. S'ils s'en distinguent par leur nature, nous verrons qu'ils s'en distinguent également par la façon dont ces services sont rendus.

CHAPITRE 5

BEAUCOUP PLUS QUE DES SERVICES

Si les activités et les services offerts constituent souvent la porte d'entrée dans un organisme communautaire, les personnes que nous avons rencontrées dans les groupes de discussion témoignent que ces services, pour uniques et essentiels qu'ils soient, se démarquent en ce qu'ils sont vraiment adaptés à leurs besoins. Mais, du même souffle, ils nous indiquent surtout que ce sont bien plus que des services qu'ils trouvent dans les organismes communautaires.

Les groupes de discussion que nous avons tenus avec des personnes qui fréquentent un organisme communautaire ont permis de constater que diverses motivations les amènent à franchir la porte d'un organisme communautaire. Certaines y viennent pour se nourrir, pour se loger ou pour se protéger contre la violence, tandis que d'autres viennent y chercher de l'information, de la formation, un service de répit. On y vient également parce que l'on a un problème de consommation ou pour y chercher de l'écoute ou du soutien pour traverser une période difficile. Mais au-delà d'offrir des services en réponse à des besoins clairement identifiés, les organismes communautaires remplissent aussi d'autres fonctions qui sont toutes aussi importantes pour les personnes qui les fréquentent.

Les sections suivantes mettent en lumière ces caractéristiques distinctives qui font des organismes communautaires des acteurs uniques au sein du système de santé et de services sociaux québécois¹¹.

Évidemment, pour fins d'analyse et de présentation du rapport de recherche, nous avons choisi de présenter ces caractéristiques spécifiques distinctement les unes des autres. On comprendra toutefois que la réalité sur le terrain ne se découpe pas ainsi et que, bien que les différentes sections qui suivent soient utiles pour soutenir la compréhension, les différents éléments caractéristiques de l'action communautaire demeurent tous intimement liés et souvent indissociables.

5.1 AU-DELÀ DES SERVICES, UNE RELATION

Malgré la variété de leurs motivations, les personnes qui fréquentent un organisme communautaire témoignent tous de l'accueil profondément humain qui distingue le milieu communautaire. Cet accueil est décrit comme étant chaleureux et convivial, mis

¹¹ On notera que, dans ce chapitre, il ne s'agit pas de jeter de l'ombre sur les services rendus dans les établissements publics, mais bien de faire ressortir le caractère distinctif de l'action des organismes communautaires et ce, tel qu'il nous a été révélé par les personnes que nous avons rencontrées.

de l'avant non seulement par le personnel salarié, mais auquel participent aussi souvent les personnes qui fréquentent les organismes communautaires. Souvent, l'aménagement physique des lieux sera mis à contribution. En effet, les locaux ressemblent souvent davantage à une maison qu'à des bureaux, et certains organismes s'établissent même dans une maison d'un quartier résidentiel. « Ça prend pas deux jours, on te met tout suite à l'aise », de dire un répondant (fg no 5). Ainsi, on sent clairement que la personne qui franchit la porte est mise en priorité. En parlant d'une travailleuse, une répondante fait remarquer : « Je l'ai déjà vue tasser sa comptabilité pour m'accueillir et m'écouter » (fg no 6).

« Il n'y a pas de jugement, on n'a pas peur d'avoir l'air niaiseuse, d'être jugée », raconte cette femme rencontrée dans un groupe de discussion (fg no 6).

L'accueil personnalisé contribue également à ce sentiment d'être reçu sans conditions. Plusieurs ont également souligné que, dans les organismes communautaires, « on n'est pas un numéro » (fg no 3; fg no 5; fg no 6; fg no 7; fg no 10). Un répondant l'illustre en ces termes : « on est connu par notre nom, on n'est pas un numéro comme à l'hôpital ». Il précise que non seulement les intervenants le reconnaissent et l'appellent par son nom, mais qu'ils prennent aussi le temps de s'informer comment il va (fg no 10).

Les personnes rencontrées dans les groupes de discussion sont également nombreuses à signaler la simplicité et l'égalité dans les relations. On ne perçoit pas de hiérarchie. Bien sûr, les répondants savent que les intervenants ont un rôle à jouer et une certaine « autorité », mais ils estiment que le côté humain l'emporte toujours. Les relations humaines et égalitaires cohabitent donc de façon harmonieuse et nuancée avec le rôle d'intervention joué par le personnel salarié. « On favorise les rapports égalitaires avec la personne, et on reconnaît ce que les personnes peuvent aussi nous apporter comme intervenante et aussi à l'organisme », de dire une travailleuse (fg no 13).

Ainsi on peut sans doute affirmer, sans crainte de se tromper, que les travailleurs et les travailleuses du milieu communautaire sont de véritables experts de la proximité. Une autre façon d'être près des gens consiste à adopter un niveau de langage adéquat. Plusieurs répondants ont signalé la qualité et la quantité de l'information disponible dans les organismes communautaires mais, « en plus, on parle dans nos mots » (fg no 6). Ce souci de conserver un langage accessible favorise la compréhension et l'assimilation des connaissances.

Une travailleuse résume peut-être bien la force de la relation qui s'établit dans les organismes communautaires lorsqu'elle dit que, dans son organisme, « c'est la personne qui est prioritaire, pas le service » (fg no 20). C'est sans doute cette grande proximité qui confère également aux organismes communautaires une grande capacité à saisir profondément les besoins des personnes qui les fréquentent, ce qui leur permet d'offrir des réponses vraiment adaptées aux besoins.

5.2 DES SERVICES OUI, MAIS DES SERVICES DIFFÉRENTS

Dans leur recherche de soutien face à une situation difficile, plusieurs répondants se sont d'abord tournés vers les services publics, mais n'y ont pas trouvé satisfaction.

En l'occurrence, c'est dans un organisme communautaire qu'ils ont trouvé une réponse adéquate à leur besoin. Ils affirment que les activités et les services des organismes sont uniques et essentiels et les décrivent comme étant conçus sur mesure pour correspondre étroitement à leur réalité. Une jeune femme explique : « Je ne serais pas restée si ça avait été public. Au CLSC, t'as un support de une heure, après c'est fini, organise-toi avec ça ma grande. Ici, ils prennent le temps de t'écouter jusqu'au bout » (fg no 3).

Pour sa part, un parent d'un enfant ayant une déficience intellectuelle déclare même avoir choisi de déménager près d'un organisme communautaire pour avoir accès à des services de répit. « S'il n'existait pas, il faudrait l'inventer, on ne peut pas s'en passer », souligne l'homme qui estime le service essentiel (fg no 2). C'est à plusieurs reprises, et dans différents milieux, que nous avons entendu cette affirmation catégorique « Si ça n'existait pas, il faudrait l'inventer ».

Les organismes communautaires sont physiquement près des gens, ils offrent un accueil chaleureux, et en plus une réponse immédiate. « Nous sommes dans l'jus, mais si quelqu'un a besoin, nous nous en occupons », souligne une travailleuse (fg no 19). Il n'y a pas de délai ou de liste d'attente. « Quand t'es en crise, attendre 24 heures, ça peut être assez pour te rendre au pont » (fg no 5). **Plusieurs répondants ont témoigné de la sorte pour exprimer comment le soutien immédiat qu'ils ont reçu leur a littéralement sauvé la vie.**

L'aspect de la socialisation est également souvent évoqué. « Je sors pas beaucoup, pour moi, les cuisines collectives c'est ma sortie », de dire une répondante (fg no 6). Cette autre dame donne l'exemple de son divorce extrêmement compliqué qui s'est étiré sur plusieurs années. « Mes amis et ma famille n'en pouvaient plus d'en entendre parler », raconte-t-elle. « Ici, j'ai trouvé l'écoute et le support dont j'avais besoin » (fg no 6). « On vient pour être encouragés, mais on encourage aussi les autres. Quand tu sens que tu aides quelqu'un, ça fait du bien » (fg no 5). Cet exemple illustre l'une des façons dont les personnes peuvent être mises à contribution dans l'organisme. Ainsi, tout ne passe pas forcément par les intervenants ou les intervenantes, mais plutôt par les conditions qu'ils mettent en place pour que cela se réalise.

Manifestement, les organismes communautaires sont sur la ligne de front des urgences sociales, répondant à des situations que le réseau public ne prend pas en charge. Il ne s'agit pas ici de porter un jugement négatif sur les services offerts par le réseau public, mais plutôt de comprendre que les organismes communautaires offrent tout autre chose : des activités et des services uniques et différents de ceux du réseau public. Dans ces petites organisations, on prend le temps de vivre une relation humaine, de développer une relation de confiance, et surtout dans laquelle il y a un échange qui se fait et dans lequel la personne est en quelque sorte considérée comme l'experte de sa propre situation.

Ainsi, au-delà de la nature des services qui sont offerts, c'est la façon dont ces services sont rendus qui les rend si distinctifs.

5.3 DES LIEUX D'IMPLICATION ET DE RÉALISATION

« La différence entre un organisme communautaire et un établissement public, c'est sa vie associative » affirme d'entrée de jeu une travailleuse (fg no 20). De leur côté, les personnes qui fréquentent les organismes communautaires nous ont dit recevoir énormément et s'impliquer plutôt naturellement en retour. Il semble que cette dynamique soit imprégnée dès le départ puisqu'on mobilise l'individu dans la recherche de solutions à ses difficultés : « On cherche avec la personne, ensemble, la solution et les ressources appropriées » (fg no 13). De plus, les personnes sont mises à contribution dans la vie de l'organisme : « En impliquant les gens dans des comités, les gens se réalisent chez-nous, ils contribuent et reçoivent en même temps » (fg no 15).

Peu importe le degré d'implication, « on te fait pas te sentir *cheap* », de dire une personne rencontrée dans un groupe de discussion (fg no 10).

Une bénévole donne en exemple : « J'étais sur Grands-parents tendresse, ça je savais que c'était dans mes cordes, puis on m'a offert d'être sur le conseil d'administration du centre. Je n'avais jamais fait ça, j'ai décidé d'essayer » (fg no 4).

Dans les organismes communautaires, on accepte que les gens contribuent d'une multitude de façons, allant d'engagements très formels et structurés à des contributions plus informelles et spontanées. « Il faut être proactif pour les laisser nous influencer, que ce soit formel ou informel », de dire ce travailleur (fg no 11). Ainsi, « la vie associative prend la couleur de ce que les gens y mettent » (fg no 17).

Parfois, des personnes qui fréquentent l'organisme vont le représenter, en acceptant par exemple de faire un témoignage dans une conférence ou pour une entrevue télévisée. D'autres fois, ils seront actifs dans des représentations plus politiques. Mais ici encore, c'est le caractère informel qui est frappant : « Personne ne me l'avait demandé, mais l'occasion s'est présentée. Le député était là et je lui ai demandé s'il pouvait faire quelque chose financièrement pour le centre. Je lui ai expliqué à quel point les services sont essentiels » (fg no 6). Dans plus d'un groupe de discussion, des participants nous ont même directement interpellés : « Toi, peux-tu faire quelque chose pour le financement de notre organisme ? Peux-tu parler à quelqu'un ? » (fg no 5). Ceci témoigne à quel point la vie de « leur » organisme leur tient à cœur !

Peu importe leur niveau d'implication ou de participation, les personnes rencontrées affirment toutes que leur opinion compte et que l'on tient compte de leurs propositions. Et au-delà de leur participation dans les instances formelles des organismes, c'est peut-être dans cette relation de réciprocité que réside le véritable pouvoir des personnes qui fréquentent un organisme communautaire.

5.4 DE PETITES ORGANISATIONS EMPREINTES DE SOUPLESSE

L'ensemble des répondants s'accorde pour désigner la souplesse comme une caractéristique distinctive des organismes communautaires. Une travailleuse l'exprime en ces termes : « Il faut s'adapter en fonction des réalités qui changent et qui sont en mouvance. Et comme nos structures sont moins lourdes, c'est pour cette raison que nous pouvons nous adapter plus facilement » (fg no 18).

Cette capacité d'adaptation se traduit notamment par une grande capacité à agir rapidement et à faire face aux urgences ou aux situations inattendues. La petite taille des organismes communautaires leur permet d'offrir des services personnalisés, d'être créatifs voire novateurs. « On développe une vue d'ensemble en accompagnant les gens de A à Z. La créativité est donc permise...et même obligatoire ! », rapporte cette intervenante (fg no 15).

Cette grande capacité d'adaptation peut cependant avoir son revers et comporter des effets pervers. Ainsi, pour cette intervenante, il peut parfois être « dangereux de se virer sur un 10 cents parce que le réseau nous envoie des gens, par exemple, à 16 h 45 le vendredi en se disant : *Eux autres, ils vont le faire ...* » (fg no 16).

Ainsi, les organismes communautaires semblent bénéficier d'une structure et d'un mode de fonctionnement qui leur permet une grande capacité d'adaptation. Cependant, comme certains l'ont mentionné, « le défi est de conserver cette dimension-là » (fg no 14). Certains ont en effet rapporté que le milieu communautaire subit une pression plus ou moins diffuse à adopter les façons de faire et les modes de gestion du réseau public, et ils craignent de perdre petit à petit cette capacité d'adaptation.

5.5 DU PERSONNEL POLYVALENT

« La polyvalence des travailleurs, c'est ce qui fait qu'on peut se retourner sur un dix cents », de dire une travailleuse (fg no 18). Ainsi, les personnes qui travaillent dans le milieu communautaire doivent elles-mêmes faire preuve d'une grande capacité d'adaptation. Elles cumulent souvent plusieurs rôles, connaissent souvent assez bien l'ensemble de l'organisme et sont suffisamment au courant pour répondre adéquatement aux gens et éviter que ceux-ci demeurent sans réponse.

« Ici c'est comme une famille, tout le monde se connaît, on a du plaisir et tout le monde fait de tout » (fg no 4).

Quand on parle de polyvalence, les travailleurs et les travailleuses que nous avons rencontrés dans les groupes de discussion évoquent en riant le fameux « toutes autres tâches connexes » que l'on retrouve souvent dans les offres d'emploi des organismes communautaires et qui, au fil des ans, semble être devenu une blague courante. Les organisations étant petites et devant fonctionner avec des ressources limitées, les personnes qui y travaillent peuvent être mises à contribution autant pour intervenir en situation de crise que pour remplacer une serrure défectueuse. « Les tâches connexes, on exige ça de nos employés », souligne cette coordonnatrice (fg no 18).

Plusieurs des personnes que nous avons rencontrées estiment que cette marge de manœuvre, cette autonomie et la possibilité de prendre des initiatives sont appréciées des travailleurs et des travailleuses et qu'elles constituent une source de motivation et de satisfaction au travail. Dans les groupes de discussion, nous avons d'ailleurs rencontré des personnes qui, après un séjour dans le réseau public, sont venues (ou revenues) travailler dans le milieu communautaire, et ce, malgré des conditions salariales nettement inférieures.

Ainsi, en plus de leur formation et de leurs compétences professionnelles, il semble bien que les travailleurs communautaires se distinguent par des compétences génériques et des qualités particulières que sont, notamment, la polyvalence, la créativité, le sens de l'initiative et la débrouillardise.

5.6 QUAND L'ENGAGEMENT CÔTOIE LE PROFESSIONNALISME

« Ils se soucient vraiment de toi, si ça fait trois jours qu'ils ne t'ont pas vu, ils peuvent aussi bien venir cogner à ta porte pour voir si tout est correct » (fg no 7).

Les groupes de discussion avec les personnes qui fréquentent les organismes communautaires ont été l'occasion pour elles de noter de nombreuses situations qui témoignent de cet engagement. Ainsi, cette personne qui donne en exemple cette aidante qui prenait soin de sa mère, décédée il y a 2 ans, et qui vient encore parfois prendre un café « juste pour prendre des nouvelles de la famille » (fg no 10). Un autre raconte cet exemple où la secrétaire de l'organisme lui a offert de garder son enfant pour la nuit afin qu'il puisse avoir une bonne nuit de sommeil (fg no 5). Une jeune adulte témoigne encore de cette intervenante qui est déjà venue la chercher chez-elle « parce qu'elle sentait que j'allais pas bien », ajoutant du même souffle être convaincue que « personne dans le réseau n'aurait fait ça » (fg no 3). Ainsi, ajoute-t-elle, « ils s'intéressent vraiment à nous, c'est pas juste à cause que c'est leur travail » (fg no 3).

Cet engagement et ce dévouement sont aussi perceptibles dans les propos tenus par les travailleuses et les travailleurs eux-mêmes. « On a un sentiment d'appartenance très grand à nos organismes », raconte cette travailleuse, et « on va tout faire pour répondre aux besoins » (fg no 18). Si l'on est conscient et que l'on admet que les organismes communautaires se sont professionnalisés avec les années, « les valeurs y demeurent très fortes », nous dit-on (fg no 20).

Cet engagement est aujourd'hui couplé à des compétences professionnelles certaines, souvent acquises à l'université. En effet, il est aujourd'hui reconnu que les personnes qui travaillent dans les organismes communautaires sont largement plus scolarisées que la population en général. Selon les études consultées, le pourcentage des personnes détenant au moins un diplôme de niveau collégial dans les organismes communautaires se situent entre 70 % et 84 %, et le niveau de scolarité ne cesse d'augmenter avec les années (CSMO-ÉSAC, 2006b; Mathieu et al, 2001; Bornais,

1998; CDC Nicolet-Yamaska, 1998¹²). Ces compétences professionnelles ont aussi été acquises au fil des ans, à travailler dans un organisme communautaire. Rappelons que les travailleurs et les travailleuses que nous avons rencontrés dans les groupes de discussion avaient en moyenne plus de 14 ans d'ancienneté dans un organisme communautaire.

Ce niveau d'engagement jumelé au professionnalisme concourt certainement au développement d'expertises uniques développées par les organismes communautaires.

5.7 DES PROFESSIONNELS D'UNE APPROCHE UNIQUE

S'ils ont développé des compétences professionnelles et des expertises parfois pointues en regard de problématiques particulières, les travailleurs et les travailleuses des organismes communautaires se distinguent également par l'approche particulière qu'ils ont développée, et que l'on qualifie souvent de « globale ».

Une adolescente rencontrée dans un groupe de discussion l'exprime en ces termes : « Le médecin, lui, ne va pas t'écouter, il n'a pas le temps, il va soigner ta maladie, pas toi » (fg no 9). Un autre répondant souligne que, dans le milieu communautaire, « ils prennent le temps de comprendre qui tu es et d'où vient ton problème » (fg no 7). Pour les répondants d'un organisme venant en aide aux personnes aux prises avec un problème d'alcoolisme ou de toxicomanie, « il ne s'agit pas juste d'arrêter de consommer » puisque ce type de situation s'accompagne invariablement d'autres difficultés comme l'isolement social, une faible estime de soi, la difficulté à conserver un emploi, etc. (fg no 5). Or, dans les organismes communautaires, dit-on chez les travailleurs et les travailleuses, « on prend le temps de faire le tour de sa vie pour trouver les causes » des problématiques (fg no 11), puis « on construit notre intervention en fonction des besoins des personnes », qui s'avèrent souvent être multiples et toucher différentes sphères de la vie des personnes (fg no 18). Ainsi, pour le personnel salarié, si « les grosses boîtes travaillent en silo, nous, nous avons souvent une approche plus globale, pas par programmes », qui permet d'offrir à chacun un accompagnement personnalisé (fg no 12).

Cette approche particulière se distingue également par la nature de l'accompagnement qui est offert aux personnes. « Nous sommes avec eux, en milieu de vie, nous ne sommes pas directifs, nous sommes en accompagnement », de dire cette intervenante (fg no 19). Ainsi, dans les organismes communautaires, « on ne travaille pas pour la personne, mais avec elle » (fg no 16), l'amenant à jouer un rôle actif dans la résolution de ses difficultés : « La personne n'est pas en attente devant un expert. Nous l'aidons à reprendre le contrôle sur elle-même » (fg no 17), de dire cette intervenante.

Ainsi, avec l'approche globale, non seulement on tient compte du contexte et de la globalité des besoins des personnes, mais on mise aussi sur les forces de l'individu.

¹² Nous avons également eu accès au rapport préliminaire de l'étude en cours commandée par l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval.

« Les gens viennent chercher de la valorisation dans leurs apprentissages. Ils ont des compétences, et nous les aidons à les exploiter » (fg no 12). Travailler à renforcer positivement les compétences et soutenir les nouveaux apprentissages facilite ensuite l'intervention sur les aspects plus problématiques. Le renforcement positif des attitudes adéquates, des compétences et des réussites « nous redonnent confiance en nous », de dire ce répondant, et permet de se sentir plus fort et plus solide pour relever les défis (fg no 3).

En somme, les personnes rencontrées dans les groupes de discussion font ressortir les composantes de l'approche particulière développée dans les organismes communautaires : ils se sentent acceptés et valorisés; on tient compte du contexte et de la complexité des situations qui sont vécues; ils peuvent participer et apprendre; ils sont accompagnés dans une relation égalitaire; et on prend le temps qu'il faut pour le faire. Et « le communautaire donne tout ça avec beaucoup d'humanité et d'amour, ce qu'on n'a pas quand on va à l'hôpital », de dire cette personne rencontrée dans un centre de femmes (fg no 6).

Par cette approche, non seulement vise-t-on à résoudre une problématique particulière mais, en offrant aux personnes la possibilité de jouer un rôle actif dans la résolution de leurs difficultés et en renforçant les savoirs, les compétences et l'estime de soi, on vise plus globalement à permettre aux gens de reprendre du pouvoir sur leur vie et de jouer un rôle actif dans la société.

5.8 UN REMPART CONTRE LA DÉTRESSE ET L'EXCLUSION SOCIALE

Pour faire ressortir le rôle et mesurer l'importance de l'action des groupes communautaires dans la vie des personnes qui les fréquentent, nous leur avons posé les questions suivantes : « si l'organisme n'existait pas : que feriez-vous? Où seriez-vous ? ». Le portrait qui nous a été dressé apparaît alarmant. La charge émotive spontanée provoquée par la question est tangible : Je ne saurais pas où aller (fg no 5); « Je traînerais à l'arcade ou dans la rue » (fg no 9); « Je me serais suicidée »; « On serait encore dans la même merde »; « Je vendrais encore de la coke » (fg no 3); « Si le regroupement n'était pas là, on passerait pas à travers » (fg no 10), nous déclare-t-on avec beaucoup d'émotion dans la voix et dans les yeux.

Bien que des variations individuelles soient observées quant à l'impact sur la vie des gens, les répondants font tous ressortir le rôle essentiel des organismes dans leur vie, et ce, dans tous les organismes rencontrés. Ils rapportent que le soutien de l'organisme fait toute la différence entre s'effondrer ou réussir à passer à travers une période critique. Plusieurs d'entre eux affirment même que l'organisme leur a littéralement sauvé la vie, soit pour avoir répondu sans délai à une demande d'aide en situation de crise, soit par le seul fait de pouvoir venir chercher quotidiennement chaleur humaine et soutien.

Les résultats montrent qu'il ne fait aucun doute que les organismes communautaires agissent souvent comme de puissants facteurs de protection pour de nombreuses personnes en situation de grande fragilité. Nous avons été impressionnés par la si grande importance que tiennent les organismes communautaires dans la vie de la

plupart des gens qui les fréquentent. À les entendre, s'ils n'étaient pas là, la situation serait pour eux catastrophique. En fait, il semble que, pour plusieurs personnes, les organismes communautaires procurent un ancrage social suffisamment fort pour servir de véritable bouclier contre la rupture sociale qui survient quand de trop nombreux facteurs de risques s'accumulent et perdurent dans le temps.

C'est ici que le mot « prévention » prend tout son sens. Plusieurs des témoignages que nous avons recueillis dans les groupes de discussion mettent en évidence cet aspect préventif et son impact non seulement sur la santé et le bien-être des personnes qui fréquentent les organismes communautaires, mais également sur les services publics : « Les bénévoles se sentent utiles. Cela les aide à se tenir en santé » (fg no 11); « Quand on soutient un aidant naturel, c'est deux places qu'on libère dans le réseau, celle de l'aidé et la nôtre. Parce que sans le répit, on tomberait malade » (fg no 10); « Si nous n'existions pas, la liste d'attente serait plus grosse au CLSC et ailleurs » (fg no 11). Une travailleuse raconte comment, après que son organisme ait dû fermer un point de service pendant quatre semaines, « les policiers ont constaté plus vols, de drogue... » (fg no 17). Un autre affirme que, si l'organisme n'existait pas, « certains seraient décrocheurs, il y aurait plus de délinquance, parfois des suicides, une augmentation des MTS, certains s'isoleraient chez eux... » (fg no 17).

En somme, si la prévention est un phénomène qui est difficile à mesurer, les données que nous avons recueillies montrent que les organismes communautaires y contribuent fortement. Il semble en effet qu'ils agissent tel un véritable rempart contre la détresse et l'exclusion sociale de nombreuses personnes. Ce faisant, ce ne sont pas seulement les individus qui y gagnent, mais toute la collectivité. Cette contribution du milieu communautaire s'avère essentielle aussi bien au plan individuel que collectif.

5.9 LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES : UNE SOURCE D'INNOVATION

Nous avons vu dans une section précédente que les organismes communautaires sont de petites organisations empreintes de souplesse qui leur permet de répondre de façon adaptée et personnalisée aux besoins. Mais cette souplesse et l'autonomie dont ils disposent font également des organismes communautaires des organisations qui sont capables de s'adapter constamment aux nouveaux besoins en émergence. Ainsi, en réponse au questionnaire que nous leur avons administré, pas moins de 58 % des organismes communautaire disent avoir développé ou participé au développement d'au moins un service, une pratique ou un projet novateur au cours des dernières années, et quelques 200 initiatives différentes ont pu être identifiées.

D'abord, la réponse à un nouveau besoin prendra la forme d'un nouveau service mis sur pied par l'organisme. Par exemple, le Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) du Centre-de-la-Mauricie/Mékinac a innové en mettant sur pied un projet continu de prévention/sensibilisation auprès des jeunes de niveaux secondaire 2, 3 et 5. *Les agressions sexuelles, ça fesse !* est un programme d'animation offert en milieu scolaire dans les écoles secondaires situées sur les territoires desservis par l'organisme. Autre exemple, pour assurer la relève au niveau des responsables d'organisations locales, le Centre d'action bénévole du Lac St-Pierre a instauré un programme de mentorat grâce auquel un bénévole expérimenté sera

jumelé avec un nouveau bénévole. À Victoriaville, l'organisme communautaire La Source a instauré ce qu'ils appellent « la supervision des droits d'accès », qui permet de maintenir le lien parent-enfant lorsque celui-ci est menacé suite à une situation conflictuelle du couple, une situation de violence familiale ou lors de compétences parentales déficientes, entre autres. Ce programme « d'échange de garde supervisé » permet à l'enfant de passer d'un milieu parental à l'autre en toute quiétude.

Nous avons évidemment trouvé de nombreux autres exemples où des organismes communautaires ont développé des solutions originales pour permettre de répondre à un besoin émergent : projet de prévention en milieu scolaire initié par la ressource Gentilly Transit Jeunesse pour contrer le taxage, l'intimidation et la violence; projet de « Mères visiteuses » instauré par la maison de la famille du Rivage; mise sur pied, par le Centre de prévention suicide Les Deux Rives, d'un comité visant à mettre en lien intervenants et agriculteurs; etc.

La réponse à un nouveau besoin peut aussi prendre la forme du développement d'un outil ou d'un guide conçu pour soutenir les pratiques ou pour diffuser l'expertise développée. De nombreux organismes communautaires des régions Mauricie et Centre-du-Québec ont en effet conçu de tels outils : *Grandir avec notre enfant, 5 à 18 ans*, un guide à l'intention des parents développé par Espace Bois-Francs; *Prendre soin de soi tout en prenant soin de l'autre*, un guide conçu par le Regroupement des aidants naturels de la Mauricie; *Guide du meilleur panier d'épicerie*, un guide « petit budget » développé par le Centre de femmes de Shawinigan; création d'un site web, développé par l'Association des personnes handicapées de Drummondville, sur l'accessibilité des lieux publics à Drummondville; etc.

S'il arrive que des organismes communautaires de la région importent des façons de faire pour mieux répondre aux besoins des populations qu'ils rejoignent, il arrive aussi que ce soient des organismes de la région qui en inspirent d'autres. C'est le cas notamment de la *Maison Carpe Diem*, une résidence pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer mise sur pied par la Société Alzheimer de la Mauricie, dont l'expertise a aujourd'hui fait le tour du Québec. Le Centre Le Havre de Trois-Rivières qui, en 2006, a reçu le Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux dans la catégorie « Soutien aux groupes et aux personnes vulnérables », constitue un autre exemple d'innovation. Grâce à l'approche unique qu'il a développée, le Centre Le Havre permet aux personnes qu'il dessert de sortir de leur situation d'itinérance ou d'errance sociale de façon durable. L'organisme COMSEP, l'un des pionniers au Québec dans le développement d'entreprises d'économie sociale, constitue à lui seul une véritable pépinière d'initiatives novatrices. Rappelons également que c'est au Centre-du-Québec qu'est née la première corporation de développement communautaire (CDC), soit à Victoriaville en 1984. Aujourd'hui, 47 corporations de développement communautaire ont pignon sur rue un peu partout au Québec, dont 11 en Mauricie et au Centre-du-Québec. Ainsi, une CDC est présente sur chacun des 11 territoires de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

Enfin, une autre initiative née en Mauricie pourrait bientôt traverser les frontières de la région. Il s'agit du service de recherche de logements adaptés destinés aux personnes handicapées. Des organismes de plusieurs régions du Québec souhaitent actuellement mettre sur pied ce type de service dans leur région, et la Société d'habitation du

Rapport de recherche sur l'action communautaire Mauricie/Centre-du-Québec 32

Québec, de même que l'Office des personnes handicapées du Québec, seraient disposés à soutenir ce genre d'initiative.

« L'innovation réside dans l'impossibilité pour certains acteurs d'atteindre des buts sociaux légitimes avec les moyens dont ils disposent », et « ils doivent alors en créer de nouveaux » affirmait Merton dès 1973. Les innovations sociales « constituent d'abord des actes limités à un problème précis, des actes déviants qui contournent les règles instituées. Dès lors qu'elles répondent à des besoins sociaux répandus, elles se diffusent d'abord à d'autres organisations, et ensuite à la collectivité » (Harrison et Klein, 2007 : 5-6).

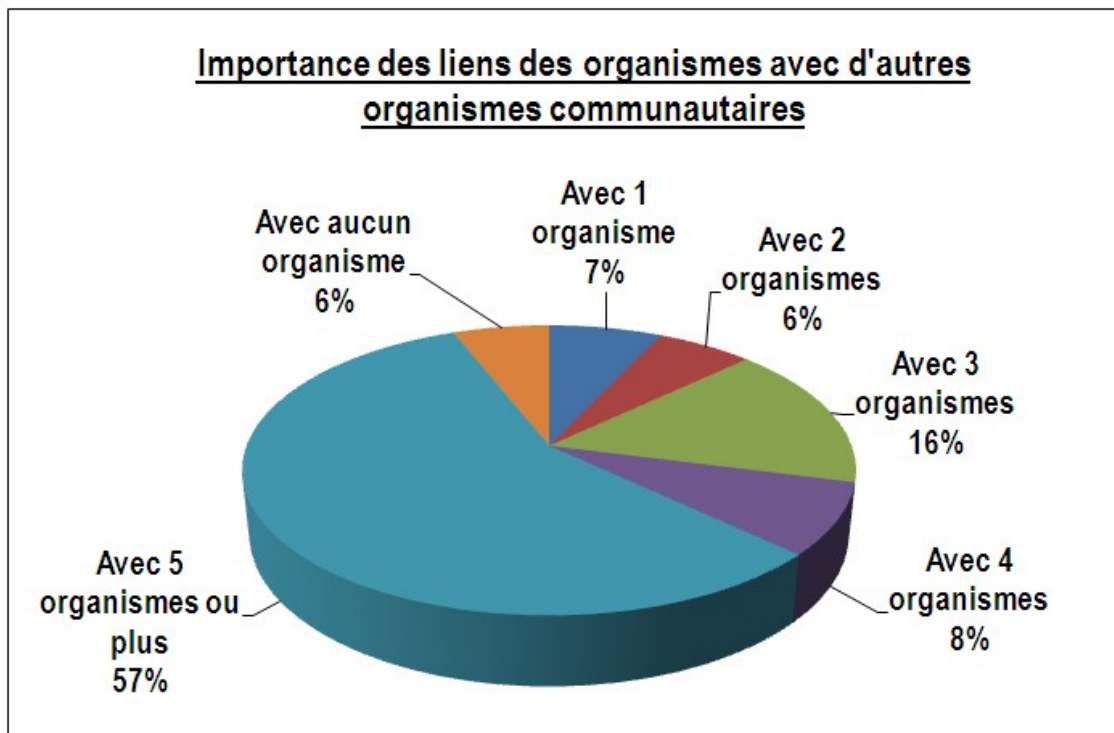
Cette capacité d'innovation dont font preuve les organismes communautaires permet de trouver et de mettre en œuvre des solutions efficaces et originales pour répondre aux nouveaux besoins en émergence ou à de nouvelles réalités sociales. Ce faisant, les organismes communautaires ont un impact important sur l'offre de services disponibles à la population. Ils permettent d'accroître non seulement la quantité de services disponibles, mais aussi la diversité des services offerts.

CHAPITRE 6

DES ORGANISMES BIEN IMPLANTÉS DANS LEUR MILIEU

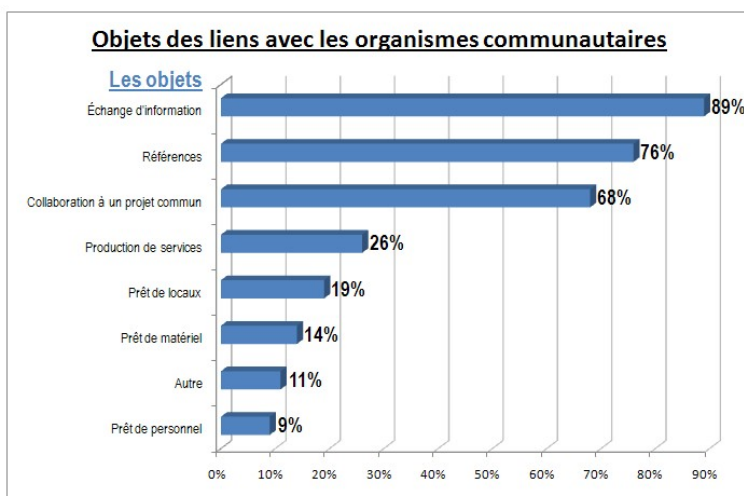
Les résultats obtenus à l'aide du questionnaire que nous leur avons adressé démontrent que les organismes communautaires entretiennent un fort réseau de relations avec des partenaires variés, que ceux-ci soient publics ou communautaires.

Graphique 16



Ainsi, 94 % des organismes répondants disent avoir entretenu, au cours des 12 derniers mois, **des liens de façon régulière** avec au moins un autre organisme communautaire et, comme l'illustre le graphique 16, 57 % d'entre eux disent entretenir des liens avec cinq organismes ou plus. Les objets pour lesquelles ils entretiennent ces liens sont variés, mais certains sont plus importants que d'autres.

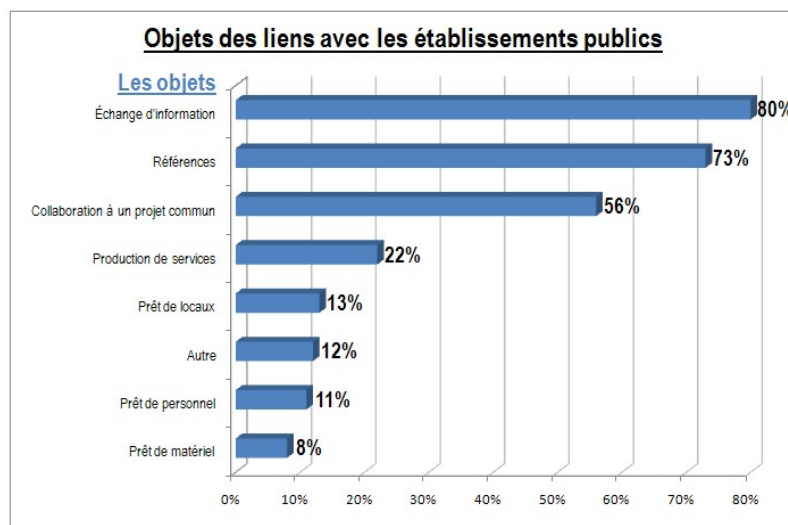
Graphique 17



Les jeunes rencontrés dans une ressource s'adressant à de jeunes marginaux illustrent bien comment les organismes communautaires peuvent être appelés à développer des liens avec les autres ressources du milieu. Ainsi, ces jeunes nous disent fréquenter ce milieu de vie principalement pour socialiser, pour obtenir du soutien relationnel et pour pouvoir réaliser des activités et des projets. Mais la plupart d'entre eux disent s'adresser également à deux autres organismes communautaires : l'un qui les soutient relativement à leur problématique de dépendance et de toxicomanie; et l'autre étant une ressource d'aide alimentaire. Parmi eux, une jeune femme dit aussi trouver dans un centre d'action bénévole des meubles et du soutien matériel, et fréquenter un centre de femmes pour avoir accès à un ordinateur pour faire ses recherches d'emploi (fg no 7).

Par ailleurs, 85 % des organismes disent avoir entretenu, au cours des 12 derniers mois, des liens de façon régulière avec au moins un établissement public.

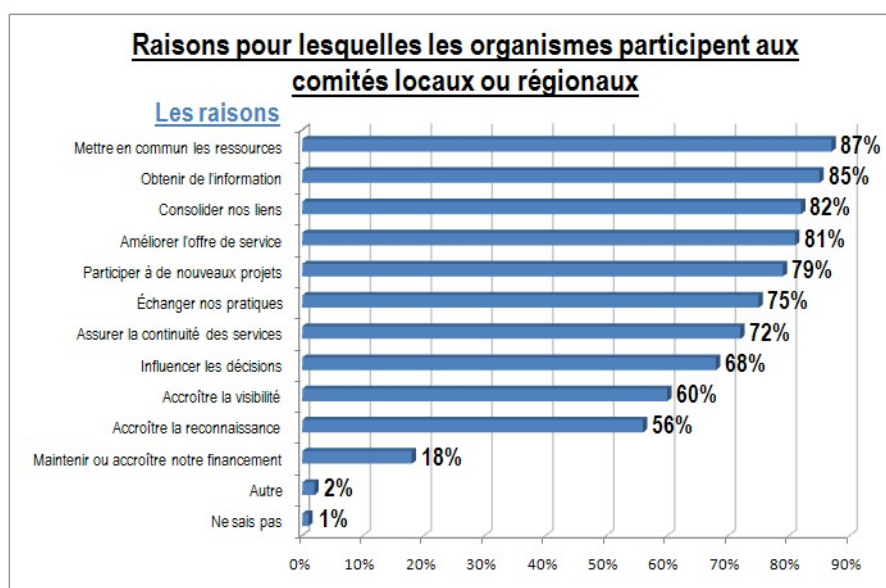
Graphique 18



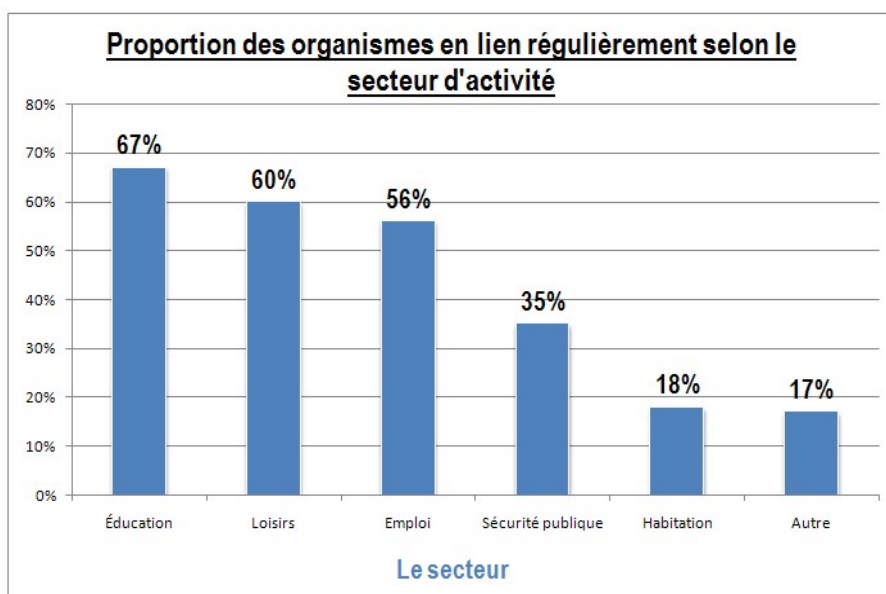
De plus, près des deux tiers des répondants au questionnaire (62 %) disent avoir participé aux travaux entourant le projet clinique sur leur territoire. Cette implication des organismes communautaires dans leur milieu est également illustrée par les nombreux organismes qui participent à différentes tables de concertation ou à différents comités locaux ou régionaux. Ainsi, ce sont 69 % des organismes communautaires qui, au cours des 12 derniers mois, ont participé à au moins un comité local ou régional. Il peut s'agir, par exemple, de comités ou de tables de concertation sectorielle comme la table de concertation jeunesse de leur territoire, la table de concertation des aînés, la table de concertation en alco-toxicomanie, en santé mentale, etc. Il peut s'agir également de comités intervenant sur une problématique en particulier, par exemples le Comité local de lutte à la pauvreté, la Table sur la sécurité alimentaire, la Table en itinérance, le Groupe de travail en matière d'agressions sexuelles, etc. Plusieurs organismes communautaires sont également impliqués dans des comités dont l'objet débord du secteur de la santé et des services sociaux pour englober des problématiques plus larges, comme le Comité de développement social, le Comité sur la politique familiale de la municipalité, le Comité sur le transport collectif, l'Équipe École en santé, etc.

Les principales motivations énoncées par les organismes sont :

Graphique 23



Enfin, en plus d'entretenir des liens avec les organismes communautaires et les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, les organismes communautaires sont aussi très nombreux à entretenir des liens avec des organismes provenant d'autres secteurs d'activité.

Graphique 24

Selon les données fournies par le biais du questionnaire, 87 % d'entre eux disent avoir entretenu, au cours des 12 derniers mois, des liens de façon régulière avec au moins un organisme provenant d'un autre secteur d'activité. Comme l'illustre le graphique 24, 67 % des organismes communautaires disent avoir des liens avec un organisme du secteur de l'Éducation, 60 % avec un organisme du secteur des Loisirs, 56 % avec un organisme du secteur de l'Emploi, 35 % avec un organisme du secteur de la Sécurité publique et 18 % avec un organisme du secteur de l'Habitation. Enfin, 17 % des organismes disent avoir des liens avec un organisme provenant d'un autre secteur d'activité (ministère de la Justice, ministère de la Famille, centre de la petite enfance, organisme de transport adapté, etc.).

Les objets pour lesquels les organismes communautaires sont en lien avec des organismes provenant d'autres secteurs d'activité ne sont pas différents de ce qu'ils sont avec les établissements du réseau de la santé et avec les organismes communautaires, bien que dans des proportions moindres.

Par ailleurs, il est intéressant de noter que les liens qu'entretient le milieu communautaire avec ses autres partenaires sont surtout de nature informelle (Tableau 6). Ces liens de nature informelle peuvent prendre différentes formes. Il s'agit généralement de liens qui impliquent une certaine forme collaboration entre deux ou plusieurs organisations, mais ils se définissent surtout par le fait qu'ils ne sont pas officialisés par une entente écrite. On notera qu'un organisme peut avoir à la fois des liens de nature informelle avec un autre organisme ou établissement, et à la fois des liens de nature formelle sur un objet en particulier.

Tableau 6*Nature des liens des organismes communautaires avec ses différents partenaires.*

Nature des liens	Établissements publics	Organismes communautaires	Autres secteurs d'activité
Liens informels	84 %	91 %	78 %
Ententes de collaboration	31 %	29 %	38 %
Ententes de services	26 %	14 %	21 %
Ne sais pas	3 %	1 %	1 %

En somme, ces résultats montrent à quel point les organismes communautaires sont bien implantés dans leur milieu et comment ils travaillent en étroite collaboration avec celui-ci. S'ils rejoignent en partie une population qui est différente de celle rejointe par le réseau public, il arrive souvent, comme on l'a constaté, que les personnes rejointes par les organismes communautaires fréquentent les deux réseaux, y trouvant des services à la fois différents et complémentaires.

Ces nombreux liens qu'entretiennent les organismes communautaires avec les autres acteurs du milieu dénotent aussi le fait qu'ils sont reconnus dans leur milieu. « On réfère et on nous réfère » de dire cette travailleuse (fg no 12), illustrant ainsi que les relations entre les organismes communautaires et les établissements publics ne sont pas à sens unique. Plusieurs des personnes salariées rencontrées dans les groupes de discussion ont souligné cette reconnaissance plus grande dont ils sont l'objet. « La culture change », de dire cette intervenante. « On est de plus en plus reconnu pour notre expertise. Le temps où le communautaire voulait dire *cheap labor* ou *broche à foin*, c'est fini. Aujourd'hui, on a une plus grande crédibilité » (fg no 14). Cet intervenant en toxicomanie souligne que l'expertise développée dans son organisme l'a amené, dans le cadre d'un protocole d'entente avec les écoles, à former des professeurs. « On est devenu une référence », dit-il (fg no 19).

CONCLUSION

UNE ACTION ESSENTIELLE DANS UNE SOCIÉTÉ EN MAL D'HUMANITÉ

Cette recherche que nous avons réalisée sur le terrain a permis de mettre en lumière comment les organismes communautaires des régions Mauricie et Centre-du-Québec jouent un rôle important en matière de santé et de bien-être de la population. Ils offrent en effet toute une panoplie d'activités et de services, répondant ainsi à une multitude de besoins et rejoignant des populations variées. En fait, à côté des services publics, leur contribution apparaît tout à fait essentielle. Chaque année, ils accueillent et soutiennent des milliers de personnes qui vivent des situations difficiles et qui, à l'évidence, ne trouveraient pas une réponse satisfaisante à leurs besoins dans un établissement du réseau public. Pour plusieurs personnes, les organismes communautaires constituent de véritables remparts contre la solitude, contre la dépression, contre la détresse, contre la rupture sociale. Ils permettent à de nombreuses personnes de trouver du réconfort, de se remettre sur pied, de trouver un sens à leur vie. Ils permettent à de nombreuses personnes de s'impliquer, de se trouver une place dans la société, de jouer un rôle social. **Au même titre que les médecins mais dans leur domaine d'intervention, les organismes communautaires sauvent des vies.** À ce titre, les organismes communautaires jouent un rôle important au plan de la prévention, que ce soit en termes de dépression, de criminalité, de suicide, et plus largement en termes de problèmes de santé de toutes sortes. Il ne fait aucun doute que leur action enlève une pression énorme sur le réseau public de santé et de services sociaux.

Pour essentielle que soit leur action, ce qui ressort sans doute le plus de cette recherche est de constater à quel point la contribution des organismes communautaires se distingue de celle des établissements publics. Elle s'en distingue d'une part par la nature même des activités et des services qu'ils offrent. En effet, dans une large mesure, le type de services et d'activités qui sont offerts par les organismes communautaires ne se retrouve pas dans le réseau public et, à bien des égards, ne pourrait pas non plus s'y retrouver. Quel établissement public en effet pourrait offrir, par exemple, du dépannage alimentaire, des visites d'amitié, de l'aide aux devoirs, des cuisines collectives, un lieu d'appartenance ? Les organismes communautaires se distinguent aussi des établissements publics par l'approche qu'ils ont développée, cette approche que l'on qualifie souvent de « globale », qui consiste à appréhender les problèmes dans toutes leurs dimensions, à travailler avec les personnes dans leur entièreté et avec elles, et non seulement à « traiter un bobo ».

Mais là où les organismes communautaires se démarquent le plus des établissements publics, c'est dans l'accueil et dans la qualité de la relation qu'ils réussissent à établir avec les personnes. Contrairement aux établissements publics, les organismes

Rapport de recherche sur l'action communautaire Mauricie/Centre-du-Québec 39

communautaires peuvent prendre le temps qu'il faut avec les personnes, ce qui laisse le temps d'établir une relation de confiance et de favoriser un climat d'échange dans lequel l'intervenant ne se positionne pas comme un expert, mais permet aux personnes d'être actives, d'être partie prenante dans les solutions à leurs difficultés.

C'est donc dans cette capacité d'entrer en relation profonde et chaleureuse, dans cette relation de proximité, que les organismes communautaires se distinguent le plus des établissements publics. Cela est possible grâce à la petite taille de leurs organisations et à l'autonomie dont ils disposent. Dans son ouvrage *La crise de l'État-Providence*, Rosanvallon avait montré, dès 1981, les limites des formes providentialistes de soutien et d'aide, et leur inadéquation à créer du « lien social » (Rosanvallon, 1981). Dans son récent ouvrage, Jetté reprend ce constat à son compte lorsqu'il souligne que, contrairement à d'autres types de services, « les services aux personnes constituent un secteur d'activité particulier, où les intervenants et les producteurs de services doivent apprendre à composer avec un usager réflexif, c'est-à-dire un individu qui n'est pas un simple objet passif d'intervention ». Or, ajoute-t-il, « c'est pourquoi les principes de gestion du système axés sur des mesures standardisées et contrôlées semblent toujours en décalage eu égard à la demande exprimée par les usagers », et que « des logiques d'action autres que celles généralement mobilisées dans la production industrielle (...) doivent donc être sollicitées » (Jetté, 2008 : 362).

Ainsi, en s'inspirant de la théorie de « l'économie des grandeurs », le système public de santé et de services sociaux, avec ses mesures de contrôle et son organisation du travail taylorisé, appartiendrait, selon Jetté, au Monde industriel (avec ses principes d'efficacité, voire de concurrence), tandis que les organismes communautaires appartiendraient davantage aux Mondes de l'inspiration (créativité) et du don. (Jetté, 2008). De même, en opposition à la « critique sociale » associée au maintien des institutions issues du providentialisme, les organismes communautaires seraient, à bien des égards, davantage portés par la « critique artiste », caractérisée notamment par la créativité, la remise en question des habitudes et l'innovation, et qui « dénonce l'application du taylorisme et des principes gestionnaires empruntés au secteur privé » (Jetté, 2008 : 53-54).

Ainsi, aux côtés d'une intervention publique essentielle, les organismes communautaires offrent pour leur part des réseaux d'entraide et de solidarité naturels (en opposition à la solidarité « mécanique » dont parlait Rosanvallon) dans lesquels les personnes qui fréquentent les organismes communautaires peuvent y trouver écoute, réconfort et chaleur humaine. Si cela est rendu possible grâce à la souplesse de leurs organisations, cela est également rendu possible grâce à l'engagement dont font preuve les personnes qui œuvrent dans les organismes communautaires. « C'est une vocation le communautaire », « la paye qu'on reçoit, c'est la satisfaction d'aider des personnes », avons-nous entendu à plusieurs reprises. Aussi, si le milieu communautaire est aujourd'hui devenu un secteur d'emplois important¹³, travailler dans un organisme communautaire représente, pour beaucoup de ceux et de celles qui le

¹³ Le comité sectoriel de main-d'œuvre (CSMO) économie sociale et action communautaire estimait à 120 000 le nombre d'emplois dans ce secteur en 2006 au Québec (CSMO-ÉSAC, 2006a : 24).

font, beaucoup plus qu'un emploi. À l'évidence, il y a beaucoup de don et de générosité dans les organismes communautaires, que ce soit de la part des militants et militantes, des bénévoles, mais aussi dans une large mesure des personnes salariées.

Dans une société où les solidarités naturelles sont de moins en moins présentes, dans une société où l'on connaît à peine son voisin, dans une société de plus en plus programmée, standardisée, même dans les services relationnels, les organismes communautaires offrent ce dernier refuge où les personnes qui sont isolées socialement pourront y trouver écoute et réconfort, et bien sûr des outils pour s'en sortir. Au-delà d'une intervention pointue sur une problématique particulière, c'est avant tout une relation qu'on trouvera chez les organismes communautaires. Pour bien des personnes, ce sont les « derniers humains ». Ces « derniers humains », ce sont ces hommes et ces femmes qui œuvrent au quotidien, qui écoutent, qui soutiennent, qui sont tout simplement là quand on en a besoin. C'est la « famille » dont on nous a parlé plus d'une fois.

Voilà donc la contribution essentielle et spécifique des organismes communautaires au système de santé et de services sociaux. Si, dans la construction de ce que l'on a appelé l'État-Providence, la professionnalisation de l'aide a presque complètement évacué ce type d'intervention guidé avant tout par la compassion, le don et la générosité, les résultats de la recherche montrent que, en 2009, les organismes communautaires de la Mauricie et du Centre-du-Québec remplissent bien cette fonction. L'action des organismes communautaires se démarque toutefois de celle qui prévalait avant la révolution tranquille. Elle s'en démarque d'une part par le type d'approche qui est mise de l'avant, qui s'appuie sur le potentiel des personnes et le faire « avec » en lieu et place d'une approche de prise en charge basée sur la charité, voire la pitié. Mais elle s'en démarque également par le professionnalisme que l'on retrouve chez les travailleurs et les travailleuses communautaires, un professionnalisme qui s'exprime d'une part par des compétences professionnelles reconnues et le développement d'une expertise sur des problématiques particulières, et d'autre part par le développement d'une approche unique pour appréhender les problématiques auxquelles sont confrontées les personnes qu'ils rejoignent.

Ainsi, contrairement à ce qui s'est produit avec la mise en place du système public de santé et de services sociaux à partir du début des années 1960, le phénomène de professionnalisation que l'on a commencé à constater au sein des organismes communautaires à partir du milieu des années 1980 ne s'est pas traduit par la disparition de la relation de proximité. Elle a plutôt donné lieu au développement d'un type d'intervention unique où professionnalisme, don et engagement se côtoient.

Par la nature de leur action qui leur est spécifique, les organismes communautaires ne peuvent ainsi, d'aucune façon, être assimilés ou confondus avec les établissements du réseau public. Pour reprendre les propos de Young, les organismes communautaires offrent non pas une réponse « complémentaire » aux services, mais bien une réponse « supplémentaire » à ceux-ci. Pour Young en effet, une des façons d'appréhender le rôle des organismes communautaires est que l'État mettrait en place les services publics correspondant « aux préférences moyennes de la population », tandis que les organismes communautaires, sur une base volontaire, mettraient plutôt en place des services « supplémentaires » correspondant aux préférences « minoritaires » de la

Rapport de recherche sur l'action communautaire Mauricie/Centre-du-Québec 41

population. Dans une offre « complémentaire », les organismes communautaires seraient plutôt des « partenaires » de l'État en « l'aidant à délivrer des services publics qu'il financerait largement » (Young, 2000 : 150-152). C'est ainsi que la « logique d'action réciproitaire » qui caractérise l'action des organismes communautaires se serait davantage développée « en marge du système (...) tout en étant appuyée pour l'État » (Jetté, 2008 : 362).

C'est pour cette raison que les organismes communautaires ne sauraient prendre le relais des établissements publics dans une volonté de l'État de se départir de certains services devenus trop coûteux. Comment en effet pourrait-on situer l'action des organismes communautaires sur un continuum de services dans la mesure où ce qu'ils ont à offrir est d'une nature tout à fait différente ? D'ailleurs, même si, dans les groupes de discussion, certains ont évoqué des craintes à cet égard, il serait faux de prétendre, à la lumière de ce que nous avons pu constater, que les organismes communautaires de la Mauricie et du Centre-du-Québec soient devenus un réseau public à bon marché pour l'État. Nous avons au contraire trouvé des organismes communautaires dotés d'une forte identité qui les distingue nettement des établissements publics. Puis, même si la réforme Couillard de 2003 invitait les établissements du réseau public à conclure des ententes de services avec les organismes communautaires, on a pu constater que ce phénomène demeure à ce jour plutôt marginal, représentant à peine 3 % des revenus des organismes de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

Voilà pourquoi il est important, selon Bourque, de « mettre en place des pratiques d'interfaces entre le réseau public et le communautaire qui préservent et favorisent cette originalité et l'apport spécifique du communautaire » (Bourque, 2004 : 20). Selon Jetté, c'est précisément la fonction qu'exercerait le Programme SOC, c'est-à-dire de permettre aux organismes communautaires « de se prémunir, jusqu'à un certain point, contre les dérives tutélaires de l'État » (Jetté, 2008 : 354). Devant la pression croissante des établissements publics à imposer, de façon plus ou moins consciente, leurs modes de gestion inspirés de la « nouvelle gestion publique », le maintien du Programme SOC constitue, selon Jetté, « une condition essentielle pour favoriser l'émergence d'innovations sociales et maintenir l'offre de services de proximité dans les milieux communautaires », et ce, même s'il se situe en porte-à-faux eu égard aux « principes de mesures et de contrôle qui ont toujours modelé la gestion du Ministère » (Jetté, 2008 : 369).

La contribution spécifique des organismes communautaires réside dans leur capacité à rejoindre des personnes qui vivent des situations difficiles voire dramatiques et pour lesquelles les établissements du réseau public sont impuissants à apporter une réponse satisfaisante. Elle réside également dans leur capacité de créer ce rapport de proximité qui fait en sorte que ces personnes pourront se reprendre en main. Elle réside enfin dans leur capacité à déceler les nouveaux besoins en émergence et à y apporter des solutions originales et novatrices. Tenter de faire jouer aux organismes communautaires un rôle identique à celui des établissements du réseau public équivaldrait à gaspiller leur apport le plus précieux à la société québécoise. Voilà pourquoi l'État a tout intérêt à préserver et à soutenir cette contribution spécifique et inestimable.