L'ACTION COMMUNAUTAIRE ET BÉNÉVOLE PAR LES ORGANISMES OEUVRANT DANS LE SECTEUR DU MAINTIEN À DOMICILE DANS LA RÉGION DE LANAUDIÈRE : CE QU'ON EN PENSE ET CE QU'EN DIT

DOCUMENT DE RECHERCHE #2

PAR

MANON THÉOLIS
AGENTE DE RECHERCHE

RAPPORT DE RECHERCHE RÉALISÉ POUR LE COMPTE DU REGROUPEMENT DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES BÉNÉVOLES AVEC PERMANENCE EN MAINTIEN À DOMICILE DE LANAUDIÈRE

NOVEMBRE 1995

La réalisation de cette recherche a été rendue possible grâce à une subvention conjointe du Ministère de la santé et des services sociaux du Québec et de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Lanaudière dans le cadre du programme de subventions pour projets d'intervention, d'études et d'analyses en santé communautaire.

Dépôt légal :
ISBN : 2-921704-07-2
Bibliothèque nationale du Canada
Bibliothèque nationale du Québec
Quatrième trimestre 1995

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES 2

LISTE DES TABLEAUX ET FIGURE 4

INTRODUCTION 5

PREMIERE PARTIE: PRÉSENTATION DE LA RECHERCHE 7

1. PROBLÉMATIQUE 8

2. OBJECTIFS DE LA RECHERCHE 10

3. DÉMARCHE MÉTHODOLODIQUE ET DÉROULEMENT DE L'ÉTUDE 11
- 3.1 DÉFINITION DE L'ÉCHANTILLON-CIBLE 11
- 3.2 APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE 12
- 3.3 DÉROULEMENT DE L'ÉTUDE ET DESCRIPTION DES QUESTIONNAIRES 14
  - 3.3.1 La phase préliminaire 14
  - 3.3.2 La démarche théorique 14
  - 3.3.3 La démarche empirique 15
    - 3.3.3.1 Première phase de consultation 15
    - 3.3.3.2 Deuxième phase de consultation 17
- 3.4 CADRE D'ANALYSE 18
- 3.5 DESCRIPTION DES PARTICIPANTS 26
- 3.6 MÉTHODE D'ANALYSE 30
- 3.7 PLAN DE DIFFUSION 31
- 3.8 PLAN DU RAPPORT DE RECHERCHE ET NOTES PRÉALABLES A LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS 32

DEUXIEME PARTIE: PRÉSENTATION DES DONNÉES ET DES RÉSULTATS 33
- 1.1 BUTS POURSUIVIS, PRINCIPES ET FRONTIERES DE L'ACTION DES ORGANISMES 34
  - 1.1.1 BUTS POURSUIVIS PAR LES ORGANISMES 34
  - 1.1.2 PRINCIPES ET VALEURS DE BASE DE L'ACTION DES ORGANISMES 40
  - 1.1.3 FRONTIERES DE L'ACTION DES ORGANISMES 41
- 1.2 DÉFINITIONS GÉNÉRALES DU CHAMP D'ACTION DES ORGANISMES 44
  - 1.2.1 DÉFINITION DU CHAMP D'ACTION COMMUNAUTAIRE . . . 45
    - 1.2.1.1 Qu'est-ce que l'action communautaire? 45
    - 1.2.1.2 Pourquoi de l'action communautaire? 46
    - 1.2.1.3 Comment se réalise l'action communautaire? 47

1.2.2 DÉFINITION DU CHAMP D'ACTION BÉNÉVOLE 48
1.2.2.1 Qu'est-ce que le champ d'action bénévole? 48
1.2.1.2 Pourquoi de l'action bénévole? 50
1.2.1.3 Comment se réalise l'action bénévole 50
1.2.3 DÉFINITION DES ORGANISMES 50
1.3 STATUT, ROLE ET POUVOIR DES ORGANISMES 52
1.3.1 Statut des organismes 53
1.3.1.1 Les organismes ayant un statut de permanence 53
1.3.1.2 Les organismes ayant un statut de non permanence 55
1.3.2 LE ROLE DE L'ORGANISME 56
1.3.2.1 Le rôle des organismes auprès de la population 56
1.3.2.2 Le rôle des organismes auprès du réseau communautaire . . 57
1.3.2.3 Le rôle des organismes auprès du réseau bénévole 57
1.3.2.4 Le rôle des organismes auprès du réseau public 57
1.3.2.5 Le rôle des organismes auprès du réseau parapublic 58
1.3.3 LE POUVOIR DES ORGANISMES 59
1.3.3.1 Le pouvoir des organismes auprès de la population 59
1.3.3.2 Le pouvoir des organismes auprès du réseau communautaire 60
1.3.3.3 Le pouvoir des organismes auprès du réseau bénévole . . . 61
1.3.3.4 Le pouvoir des organismes auprès du réseau public 62
1.3.3.5 Le pouvoir des organismes auprès du réseau parapublic . . 63
1.3.3.6 Les sources de pouvoir des organismes 63

CONCLUSION 65

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES 68

LISTE DES TABLEAUX ET FIGURE

TABLEAU 1
PARTICIPANTS A LA PHASE I ET II DE CONSULTATION, POSTES OCCUPÉS ET NOMBRE D'ANNÉES D'IMPLICATION AU SEIN DE L'ORGANISME SELON LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET BÉNÉVOLES EN MAINTIEN A DOMICILE DE LANAUDIERE 28
TABLEAU 2
CATÉGORIES DES BUTS POURSUIVIS PAR LES ORGANISMES ÉNONÇÉS LORS DE LA PREMIERE CONSULTATION 34
TABLEAU 3
BUTS POURSUIVIS PAR LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES BÉNÉVOLES EN MAINTIEN A DOMICILE DE LANAUDIERE 35
TABLEAU 4
DÉFINITION DES ORGANISMES OEUVRANT DANS LE SECTEUR DU MAINTIEN A DOMICILE 51

INTRODUCTION

Qui sont-ils, que font-ils et pour qui? Ces trois questions sont celles à l'origine de cette étude, questions qui peuvent apparaître élémentaires mais qui sont toutefois indispensables et fondamentales pour des organismes communautaires et bénévoles qui ont eu l'initiative de cette recherche afin de se connaître, se faire connaître, voire se faire reconnaître.

Dans Lanaudière, plus de 1500 personnes oeuvrent au sein de ces organismes dans le secteur du maintien à domicile, lesquels sont implantés en moyenne depuis plus de quinze ans. L'ensemble des gens qui font partie de ces organismes ont en commun d'oeuvrer dans un secteur d'activités avec des balises peu définies et ont appris à conjuguer "l'innovation dont ils font preuve bien souvent dans la définition et la conception des problèmes" avec "une certaine dose d'incertitude face à leur survie et leur développement, compte tenu des ressources financières limitées dont ils disposent habituellement" (Caron, 1995).

A l'heure du virage ambulatoire, au moment où "le discours du maintien dans la communauté contamine toutes les instances" (Bibeau, 1995), de nombreuses pressions s'exercent de part et d'autres sur ces organismes et il y lieu de s'interroger sur ces questions fondamentales pour mieux se définir dans un contexte de changement.

Le secteur du maintien à domicile investi par ces organismes communautaires et bénévoles s'inscrit dans un champ d'activité priorisé dans la région de Lanaudière. En effet, certains objectifs de la politique de santé et de bien-être du MSSS (1992) font partie de priorités régionales établies en 1994 par l'Assemblée régionale (RSSSL, 1995), de sorte que le champ d'activité concernant l'intégration sociale a été ciblé. Ce champ d'activité comporte deux objectifs de santé et de bien-être, à savoir les obstacles à l'intégration sociale des personnes âgées et les situations de handicap chez les personnes qui ont des incapacités. Selon la politique du MSSS (1992), il faut mettre l'emphase sur des réponses par différents services qui évitent de marginaliser et de mettre à l'écart les personnes âgées ainsi que de contribuer à maintenir les individus ayant des incapacités dans une vie socialement et économiquement active. "Or, la force des organismes communautaires réside dans leur connaissance du milieu et leur insertion dans celui-ci" (Panet-Raymond et Bourque, 1991).

Par ailleurs, des voies d'action sont privilégiées par la RSSSL afin d'actualiser ces objectifs de la politique de santé et de bien-être, pour lesquelles la concertation et la collaboration avec notamment les organismes communautaires et bénévoles apparaît inévitable et incontournable. Le partenariat suppose la contribution des forces actives du milieu et implique

comme condition essentielle la reconnaissance de ce que sont les organismes communautaires et bénévoles. Toutefois, "au lieu de reconnaître les organismes communautaires pour ce qu'ils sont, c'est-à-dire l'expression vivante d'un désir de pouvoir et de contrôle sur leur vie, la logique technochratique ne les reconnaît que pour les services qu'ils peuvent donner" (Lamoureux et Leseman, 1987; voir Panet-Raymond et Bourque, 1991).

Or, le lecteur est invité à découvrir non seulement ce que font les organismes communautaires et bénévoles oeuvrant en maintien à domicile et pour qui mais aussi ce qu'ils sont, ce qu'ils en pensent et ce qu'ils en disent. Dans ce deuxième des quatre documents faisant état des données et des résultats de cette recherche[1], l'emphase est mise sur le sens accordé par les organismes communautaires et bénévoles à ce qu'ils sont et ce qu'ils font, apportant ainsi des réponses à deux des trois principales questions de cette étude. Une première partie est consacrée à la présentation de la recherche, partie introduite par la problématique de cette étude et suivie des objectifs de la recherche et de la démarche méthodologique et du déroulement de l'étude. Une seconde partie présente les buts poursuivis par les organismes, les principes et les frontières de l'action des organismes, les définitions des champs d'action communautaire et bénévole et la définition des organismes, le statut des organismes, leurs rôles et leur pouvoir auprès de la population et auprès du réseau communautaire, bénévole, public et parapublic.

Ce que rapporte l'ensemble des données et des résultats de cette étude se situe dans le cadre de l'année 1993-1994. Conséquemment, en tentant de capter la réalité des organismes communautaires et bénévoles dans un cadre temporel limité, on ne peut prétendre saisir cette mouvance et son évolution. Or, le lecteur devra prendre en compte que depuis les organismes ainsi que leurs pratiques peuvent être modifiés.

---

[1]Le compte-rendu de cette étude est réparti en quatre documents dont ce deuxième document ainsi qu'un premier document faisant état de manière détaillée des données sur la description des organismes consultés, leurs activités et leurs clientèles, un troisième document constituant un répertoire des organismes et un quatrième document incluant l'ensemble des instruments de recherche développés dans le cadre de cette étude. Pour plus de détails, le lecteur pourra consulter la section 3.7 de ce document portant sur le plan de diffusion de cette recherche.

PREMIERE PARTIE: PRÉSENTATION DE LA RECHERCHE

1. PROBLÉMATIQUE

Au Québec comme ailleurs, plusieurs politiques gouvernementales proclament depuis bon nombre d'années l'importance des programmes d'aide à domicile comme alternatives à l'institutionnalisation des personnes âgées. De la politique du MAS concernant les services à domicile datant de 1979 (MAS, 1979) à la réforme actuelle du MSSS (1992), on reconnaît la nécessité d'offrir un soutien à domicile aux personnes ayant une autonomie limitée pour qu'elles puissent vivre chez soi, dans leur milieu naturel. Cette volonté politique répond au propre désir des personnes âgées de rester chez soi et de demeurer en lien avec leur réseau de support naturel le plus longtemps possible (Théolis, 1990). Du point de vue de l'État, le maintien à domicile est une solution mise de l'avant pour faire face à l'augmentation des demandes d'aide et des coûts de services et, également, à la baisse des ressources financières de l'État (CSMQ, 1992). Le vieillissement de la population, la crise économique et les changements sociaux sont susceptibles d'affecter encore dans les prochaines années le recours croissant à de l'aide à domicile.

Au moment où l'insuffisance des ressources du réseau public pour répondre aux besoins des personnes âgées ressort avec de plus en plus d'évidence (Jutras, 1992; Panet-Raymond et Bourque, 1991; Thériault, 1991), la contribution des ressources locales et communautaires apparaît indispensable. Rappelons que, dans sa politique à l'égard des personnes âgées de 1985, le MAS reconnaît la spécificité des organismes bénévoles communautaires et préconise leur soutien et leur développement (MAS,1985). Depuis, les propositions en faveur du rôle du secteur communautaire sont au centre des discours qui font toujours partie de l'actualité québécoise (Lamoureux, 1992; Panet-Raymond et Bourque, 1991). En dépit de cette reconnaissance de principe, des pressions de plus en plus nombreuses semblent être exercées à l'endroit des ressources communautaires (Rochon, 1988). Au fil des ans, les attentes gouvernementales se sont élevées, les mandats multipliés (Panet-Raymond et Bourque, 1991), de sorte que les organismes communautaires sont incités à absorber le débordement de la clientèle provenant du réseau public (Lamoureux et Leseman, 1987). Comme en témoignent Panet-Raymond et Bourque (1991), auteurs d'une récente étude portant sur les organismes communautaires bénévoles de maintien à domicile de la région de Montréal, les enjeux majeurs de la réforme actuelle du MSSS qui touchent le réseau communautaire consistent à sauvegarder leur "ailleurs et autrement" (RRASMQ, 1991) et à "échapper à une imbrication perçue comme forçée et préjudiciable à leur spécificité".

C'est pour mieux définir cet "ailleurs et autrement" que les organismes communautaires bénévoles en maintien à domicile de Lanaudière ont entrepris de réaliser en commun une recherche. Plus précisément, c'est au nom de l'ensemble de ces organismes qu'un Regroupement de six corporations bénévoles a pris l'initiative de cette démarche. En général, ces organismes oeuvrent, dans de nombreux cas, depuis près de quinze ans auprès de personnes âgées en pertes d'autonomie diverses. Chez ces derniers, l'aide à domicile peut représenter la cible première d'action bénévole ou un volet parmi d'autres. Néanmoins, une variété de programmes d'aide à domicile ont été mis sur pied pour répondre aux besoins des gens âgés qui ont opté de vivre dans leur milieu naturel.

Face aux multiples contingents, les organismes communautaires bénévoles de Lanaudière ont le souci de clarifier les programmes de maintien à domicile et de déterminer leurs champs d'action et leurs limites. Il apparaît opportun à l'heure actuelle d'acquérir une bonne connaissance des ressources du milieu afin de délimiter clairement les frontières de l'action bénévole et de favoriser du même coup une collaboration éclairée entre les différents partenaires.

Pour chacun des organismes, cette démarche est centrée vers la gestion et l'action dans le but de soutenir la prise de décision et les orientations à venir. Pour l'ensemble du regroupement, cette démarche s'appuie sur la volonté de mieux se connaître et fortifier les alliances sous-régionales et régionales et de mieux se faire reconnaître auprès des secteur public et parapublic.

Or, la nécessité d'effectuer avant tout un examen descriptif des organismes communautaires et bénévoles et de mettre à jour les renseignements sur l'ensemble des services de maintien a domicile de la région nous a conduit à opter pour une recherche évaluative formative. Par opposition à une recherche évaluative centrée sur les effets, l'efficacité ou la vérification d'hypothèses, cette étude d'évaluation formative vise à mettre sur pied une démarche adaptée aux besoins de connaissances sans dépasser les possibilités actuelles d'évaluabilité des programmes de services de maintien à domicile à l'étude (Rutman, 1982). Conséquemment, ce type de démarche offre une latitude nécessaire pour aborder certaines questions portant notamment sur ce qu'est le maintien à domicile et ce qui ne l'est pas et s'il est possible de donner un sens commun à des pratiques diversifiées, questions dont les réponses apparaissent indispensables à l'établissement de l'évaluabilité des programmes de maintien à domicile.

2. OBJECTIFS DE LA RECHERCHE

Les organismes communautaires bénévoles ont manisfesté le désir de s'interroger sur trois points, à savoir qui sont-ils, que font-ils et à qui s'adressent les services de maintien à domicile qu'ils dispensent. Ces trois questions ont conduit à la formulation des trois objectifs généraux qui font l'objet de ce travail de recherche, lesquels s'accompagnent d'objectifs spécifiques qui consistent à:

1. Décrire les organismes communautaires bénévoles de maintien à domicile de Lanaudière.

1.1 Décrire l'historique des organismes, les buts poursuivis, leur srtucture de fonctionnement, leur membership ainsi que leurs ressources matérielles, leurs ressources financières et leurs ressources humaines.

2. Effectuer une analyse des activités de maintien à domicile et des clientèles qui en bénéficient.

2.1 Effectuer une analyse des services et des autres activités effectuées dans le cadre du maintien à domicile.

2.2 Effectuer une analyse des clientèles desservies par l'ensemble des organismes communautaires en spécifiant leurs principales caractéristiques.

3. Diffuser les résultats de la recherche.

3.1 Mettre en place des stratégies permettant de diffuser les résultats partiels de la recherche aux participants au cours de la réalisation de l'étude.

3.2 Apporter un support à la réalisation d'un répertoire des organismes communautaires et bénévoles en maintien à domicile de Lanaudière.

3.3 Effectuer une diffusion des résultats finaux de la recherche sur le plan régional.

3. DÉMARCHE MÉTHODOLODIQUE ET DÉROULEMENT DE L'ÉTUDE

3.1 DÉFINITION DE L'ÉCHANTILLON-CIBLE

Les organismes visés dans cette étude sont tous les organismes qui ont reçu au cours de l'année financière 1993-1994 une subvention de la Régie régionale de la Santé et des Services sociaux de Lanaudière pour supporter la dispensation de services de maintien à domicile sur le territoire lanaudois. Pour être admissible à cette aide financière, les organismes doivent répondre à certains critères conformément à la circulaire émise par le MSSS en avril 1992. Les grands traits de ces critères se formulent ainsi:

-être un organisme communautaire, incorporé et sans but lucratif, lequel est constitué de personnes issues de la communauté, soutenues par cette dernière et mobilisées autour de problématiques communes;

-démontrer que le conseil d'administration est composé majoritairement d'utilisateurs de services ou de membres de leur communauté;

-démontrer que les services directs sont distribués majoritairement par des personnes bénévoles;

-avoir dans sa charte des objets qui sont dans le domaine de la santé et des services sociaux et avoir des activités qui s'inscrivent dans le secteur du maintien à domicile;

-desservir une clientèle en perte d'autonomie temporaire ou permanente, qui demeure dans son milieu de vie naturel, telles que les personnes âgées, les personnes atteintes de maladies chroniques, d'un handicap physique ou intellectuel, des personnes convalescentes et les familles supportant cette clientèle.

C'est un total de 19 organismes qui ont reçu une subvention pour oeuvrer en maintien à domicile en 1993-1994. Pour des raisons d'économie de temps et d'argent, nous avons choisi de limiter l'échantillon-cible aux organismes subventionnés et d'exclure les organismes non-subventionnés qui de près ou de loin peuvent toucher au secteur du maintien à domicile. Sans que l'on puisse les dénombrer et préciser leurs activités, inclure ces organismes aurait nécessité des stratégies de repérage complexes et onéreuses et, notamment, l'établissement de critères précis de définition des pratiques en maintien à domicile à un moment où ceux-ci ne l'étaient point.

3.2 APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

La recherche évaluative de type formatif "s'appuie sur les renseignements disponibles sur le programmme et utilise diverses méthodes de collecte de données pour décrire les activités du programme, pour identifier les résultats et pour déterminer la nature des problèmes à résoudre. Elle s'intéresse à l'influence du milieu et des contraintes imposées au programme sur ses activités et ses répercussions" (Rutman, 1982).

Plusieurs raisons justifient cette approche méthodologique pour cette étude. D'abord, il aurait été prématuré de s'engager dans un processus de recherche évaluative formelle compte tenu de l'insuffisance des informations actuelles portant sur les organismes communautaires bénévoles et leurs pratiques en maintien à domicile. Il apparaîssait indispensable d'adopter une visée principalement descriptive pour traiter l'objet de cette étude, laquelle favoriserait la vérification et le développement des conditions préalables à toute démarche évaluative subséquente (Rutman, 1982).

Ensuite, dès l'amorce de ce travail, il a été possible d'entrevoir que le déroulement de cette étude risque de comporter certaines difficultés d'ordre conceptuel, méthodologique et éthique. Plus pécisément, il était à prévoir qu'une attention particulière sera portée sur:

1. La difficulté d'établir un consensus sur ce que signifie le maintien à domicile. En effet, les activités de maintien à domicile auxquelles on réfère dans le milieu communautaire diffèrent quant à leur nature, leur nombre et à la manière de les désigner.

2. Les réticences d'exposer publiquement certaines informations. En s'inspirant de l'expérience de Panet-Raymond et Bourque (1991), il est possible de figurer que pourraient surgir des "craintes de révéler publiquement certaines réalités des acteurs qui pourraient leur nuire", en considérant que "ces acteurs sont eux-mêmes différents les uns des autres, souvent impliqués dans des collaborations, mais aussi en compétition (pour des subventions par exemple), voire en opposition" (p.60, 61).

3. L'éventualité de recueillir des données hétérogènes provenant de l'ensemble des organismes communautaires qui prennent part à cette étude. Selon les travaux préparatoires, il est à prévoir que la qualité et la quantité des informations pertinentes diffèrent d'un organisme à l'autre. Les moyens que disposent actuellement les organismes concernés pour rendre compte de leurs activités et de leurs clientèles varient largement.

4. Conséquemment à l'hétérogénéité des données, certaines contraintes sont à envisager pour établir des grilles d'analyse communes et pour mettre de l'avant un examen comparatif des activités et des clientèles des organismes consultés.

Or, nous avons convenu dès le départ que cette recherche repose sur une démarche méthodologique souple, laquelle permettrait:
1) de mettre en place une construction progressive de la démarche méthodologique et de la façon d'aborder les questions de cette recherche selon les possibilités et les contraintes observées;

2) de disposer d'une façon de faire qui soit en mesure d'obtenir un maximun d'information tout en respectant la disponibilité (souvent restreinte) des répondants;

3) d'adopter une approche participative et de favoriser ainsi l'implication et la collaboration des répondants en instaurant une démarche de diffusion des résultats partiels de la recherche au cours de la démarche;

4) de recourir à différentes sources de données et une approche adaptée de leur cueillette communément acceptée par les organismes communautaires. Les procédures de cette recherche visent dans la mesure du possible à diversifier les sources de données dont l'intérêt est d'adapter la démarche selon la disponibilité des données et de disposer de moyens de validation des données. Il s'agit, comme dans une expérience comparable ayant donné des résultats concluants (Théolis, 1988), non seulement de recueillir des données provenant de diverses sources mais aussi de relever différents indices d'un même paramètre. Ainsi, les données qualitatives et quantitatives à recueillir proviendront des consultations auprès des intervenants communautaires qui agiront à titre d'informateurs clés, et, également de la documentation écrite, telle que des dossiers administratifs, des documents et des statistiques internes disponibles portant sur les programmes de services offerts et les clientèles desservies.

3.3 DÉROULEMENT DE L'ÉTUDE ET DESCRIPTION DES QUESTIONNAIRES

Le déroulement de cette étude se découpe en trois phases successives que nous avons désigné respectivement la phase préliminaire, la démarche théorique et la démarche empirique.

3.3.1 La phase préliminaire

La phase préliminaire, comme première étape de cette étude, a visé principalement à préparer et planifier la démarche de l'étude avec les partenaires du milieu communautaire. A cette fin, deux membres du Regroupement des organismes communautaires bénévoles avec permanence en maintien à domicile de Lanaudière ont été désignés pour faire partie d'un comité de travail dans le but d'effectuer en étroite collaboration avec l'auteure de cette recherche les tâches propres à cette phase.

Cette première phase de travail a permis d'effectuer des rencontres et des travaux préparatoires dans le but d'établir de manière détaillée les objectifs de l'étude et d'élaborer la démarche méthodologique, de consolider la concertation, de cibler les informateurs clés, d'entrevoir la disponibilité et la qualité des informations à recueillir, d'explorer les sources d'informations complémentaires, de délimiter les critères et les conditions de cueillette de l'information, d'établir les modalités de prises de contact avec l'ensemble des organismes de la région et, finalement, d'amorcer la première phase de cueillette des données.

3.3.2 La démarche théorique

La démarche théorique, comme seconde étape, comprend une recherche bibliographique conduisant à un examen de la littérature afin de répertorier et analyser les diverses expériences évaluatives comparables provenant principalement du Québec ainsi qu'une analyse de la documentation existante sur les programmes de maintien à domicile offerts par les organismes communautaires. Également, c'est lors de cette démarche qu'une première élaboration du cadre d'analyse a été effectué. A la suite de quoi, ont été réalisé la construction du premier questionnaire et de la première version du deuxième questionnaire présentés ci-bas.

3.3.3 La démarche empirique

La démarche empirique est l'étape de cette étude qui concerne la cueillette des données et leur traitement. Cette démarche a été amorçée par une prise de contact avec tous les organismes communautaires bénévoles ciblés pour cette étude. Pour ce faire, ce sont les directeurs des organismes communautaires avec permanence de chacune des six MRC de la région lanaudoise qui ont entrepris de communiquer d'abord par téléphone et ensuite par la voie du courrier une invitation à des rencontres de groupes. Cette invitation était destinée aux responsables des organismes agissant à titre de personne référence pour leur organisme.

3.3.3.1 Première phase de consultation

Trois rencontres de groupes d'une durée approximative de deux heures ont été effectuées s'adressant à trois groupes différents de personnes références réunissant les organismes oeuvrant sur le territoire de deux MRC à La fois: D'Autray-L'Assomption, Joliette-Berthier, Montcalm-Matawinie (la liste des personnes références est présentée dans la section intitulée "description des participants"). A ces trois rencontres, s'ajoutent deux autres rencontres dont une rencontre supplémentaire pour permettre à ceux qui ne pouvaient se présenter aux trois précédentes d'y participer et une dernière rencontre effectuée à la demande d'un organisme dans le but de la reprendre avec la participation de leur conseil d'administration.

Ces rencontres comportaient deux objectifs principaux. Le premier visait à informer les personnes références sur le projet de recherche et sur les démarches à venir, et à recueillir leurs commentaires à ce propos. Cette présentation a été effectuée à l'appui d'un document préparé à cet effet et distribué lors de ces rencontres.

Le deuxième objectif de ces rencontres était d'entreprendre la première phase de consultation par la remise d'un premier questionnaire à remplir sur place par chacun des participants. Comme nous l'avons mentionné lors de ces rencontres à tous les participants, ce premier questionnaire a été préparé dans le but de recueillir quelques renseignements généraux portant sur les organismes, mettre par écrit les commentaires sur le projet de recherche, de consulter sur les possibilités de collaboration et voir ce qui est possible pour chacun des

organismes d'apporter au cours de cette démarche commune. Dans un premier temps, nous désirions connaître les possibilités actuelles de chacun des organismes à fournir des informations sur les questions qui nous intéressent. Ce premier questionnaire vise, entre autres, à connaître la disponibilité des données que les organismes ont en main pour pouvoir décrire ce qui les caractérisent ainsi que leurs activités de maintien à domicile et leurs clientèles. Il s'agit donc d'avoir un aperçu de ce qu'il est possible d'attendre pour pouvoir préparer ensuite une consultation plus approfondie et adaptée à ce que peuvent offrir les organismes. L'information désirée peut provenir d'une documentation déjà écrite ou elle peut être transmise par une personne de l'organisme.

Ce premier questionnaire est composé de six sections qui incluent:

1) les commentaires sur la recherche, à savoir les objectifs de la recherche, les moyens envisagés et les démarches à venir, les difficultés à prévoir, les retombées de la recherche et la diffusion éventuelle de la recherche;

2) les renseignements généraux relatifs à l'organisme, tels que l'année d'implantation, les grandes lignes des buts de l'organisme, le type de structure de fonctionnement, le lieu et l'étendue des activités et les périodes d'accessibilité et d'ouverture de l'organisme;

3) la liste d'information disponible sur l'organisme, à savoir l'historique, les buts et philosophie de l'action de l'organisme ainsi que les ressources humaines, matérielles et financières;

4) la liste d'information disponible sur les activités de l'organisme concernant les services et les autres activités effectués dans le cadre du programme de maintien à domicile;

5) la liste d'information disponible sur la clientèle de l'organisme comme les critères d'éligibilité, le volume et diverses caractéristiques de la clientèle;

6) de l'information générale portant sur la documentation écrite sur l'organisme et ses activités, sur la volonté et la disponibilité des organismes à participer à cette étude, la désignation d'un ou des informateurs clés appropriés à cette étude et sur l'existence ou non de réticences à divulguer publiquement des informations portant sur les questions qui font l'objet de cette étude.

Lorsque l'ensemble des premiers questionnaires ont été complétés, les données recueillies dans cette première phase de consultation ont été soumises à un dépouillement, à un classement suivi d'une compilation. Le but du traitement de ces données était de synthétiser l'ensemble des données recueillies et d'offrir un bilan descriptif rendu principalement sous formes de tableaux. Ce bilan a permis de finaliser la construction du cadre d'analyse de la recherche et d'orienter l'élaboration du deuxième questionnaire de la recherche. Également, ce bilan a constitué un feuillet d'information de la première phase de cueillette de données rendu aux organismes lors de la seconde phase de consultation.

3.3.3.2 Deuxième phase de consultation

La deuxième phase de consultation a été entreprise dans le cadre de rencontres individuelles avec les répondants des organismes bénévoles communautaires (la liste de ces répondants figure dans la section intitulée "description des participants"). Ces rencontres avec l'ensemble des répondants ont eu lieu dans les locaux de leurs organismes respectifs.

La durée totale de cette phase de consultation est de trois mois, débutant au début octobre et finissant à la fin décembre 1994. Le nombre d'heures pour compléter les entrevues a varié de 5.5 à 15 heures selon les organismes et la durée moyenne est de 8.9 heures réparties en deux rencontres dans le cas des deux tiers des organismes consultés. Dans le cas d'un sixième des organismes, ces consultations ont pu être complétées au cours d'une seule rencontre tandis que dans le cas du dernier sixième, ces dernières l'ont été au cours de trois rencontres. Plusieurs raisons expliquent la variation de la durée et du nombre de rencontres nécessaires pour compléter les entrevues: la taille de l'organisme et la quantité des informations à recueillir, la quantité de la documentation écrite disponible répondant aux questions de l'entrevue (réduisant la durée de l'entrevue) et finalement la disponibilité horaire des répondants.

Ces entrevues ont été effectuées à l'aide d'un questionnaire développé à partir d'un cadre d'analyse. Tel que mentionné ci-haut, ce dernier a été finalisé à la suite de la première consultation, laquelle a permis d'orienter l'élaboration de ce cadre d'analyse en fonction notamment des données disponibles. Les lecteurs pourront se référer à la section suivante décrivant en détail le cadre d'analyse pour avoir un aperçu du contenu de ce questionnaire.

Le questionnaire utilisé dans cette seconde phase de consultation est rempli par l'intervieweuse, qui est en l'occurence l'auteure de ce travail. Deux types de questions ont été posées: un premier type de questions font appel à des réponses descriptives d'ordre factuel portant sur l'organisme, leurs activités et leurs clientèles et, un deuxième type de questions font appel au discours des répondants et comportent comme réponses des réflexions, perceptions, appréciations ou commentaires de la part des répondants. L'ensemble des questions posées dans ce questionnaire se situent dans le cadre temporel de l'année financière 1993-1994.

3.4 CADRE D'ANALYSE

La description du cadre d'analyse élaboré dans le cadre de ce travail est présentée ci-bas. Quatre parties composent ce cadre d'analyse: 1) une première partie renvoie à la description des organismes, 2) une deuxième partie réfère à l'analyse des activités des organismes, 3) une troisième partie porte sur l'analyse des clientèles, 4) et une quatrième partie concerne l'évaluabilité des organismes communautaires bénévoles. La majorité du contenu de ce cadre d'analyse est traité dans les rapports de recherche qui constituent le compte-rendu de cette étude (voir le plan de diffusion présenté plus bas). Par ailleurs, certains items de ce cadre d'analyse signalés par un astérix seront traités dans une publication ultérieure. Il est à noter que la numérotation des items figurant dans ce cadre d'analyse n'est pas ordonnée et réfère à celle apparaissant dans le questionnaire. C'est pour assurer une cohérence d'ordre conceptuelle que ces items ont été présentés de cette façon.

Certains emprunts ont été effectués lors de l'élaboration de ce cadre d'analyse. Les items portant sur l'historique des organismes (items 1.1, 1.2, 1.3 et 1.4) sont inspirés de la recherche de Panet-Raymond et Bourque (1991). L'item concernant l'affiliation des organismes (item 4.1.2) est inspiré du questionnaire élaboré par Centraide. Les items sur le contexte de participation des bénévoles (items 6.5.1 et 6.5.2) sont empruntés au cadre d'analyse de la recherche de Carpentier et Vaillancourt (1990). Les items portant sur le partenariat (items 9.1.2 et 9.3) sont empruntés aux travaux de Panet-Raymond et Bourque (1991), lesquels se sont appuyés sur les travaux de Godbout et coll. (1987) pour l'item 4.2.1.2 et l'item 9.1.2. Les items concernant les types de critères d'évaluation de la capacité d'influence sont empruntés à la recension des écrits de De Coster (1987). Les items sur l'organisation et le déroulement des services (items 14.1, 14.2, 14.3, 14.4 et 14.5) sont empruntés à un travail de recherche précédent de l'auteure (Théolis, 1988).

PREMIERE PARTIE: QUI SONT-ILS? DESCRIPTION DES ORGANISMES

1. Historique
    - 1.1 date d'implantation
    - 1.2 personne(s) responsable(s) de l'initiative d'implantation
    - 1.3 raisons ayant justifié l'implantation
    - 1.4 caractéristiques de l'évolution de l'organisme

2. Buts poursuivis par l'organisme
    - 2.1 buts poursuivis par l'organisme
    - 2.3 principes ou valeurs de base de l'action
    - 2.4 frontières de l'action de l'organisme
    - 2.5 clarté des buts poursuivis*

17. Définitions générales du champs d'action des organismes
    - 17.1 définition du champ d'action communautaire
    - 17.2 définition du champ d'action bénévole
    - 17.4 définition de l'organisme

4. Structure de fonctionnement et membership
    - 4.1 types de structure de fonctionnement général
        - 4.1.1 statut de l'organisme
        - 4.1.2 affiliation des organismes
    - 4.2 types de structure de fonctionnement interne
        - 4.2.1 caractéristiques des organismes membres (dans le cas des organismes ayant une structure ramifiée et décentralisée)
            - 4.2.1.1 types d'organismes
            - 4.2.1.2 types de relations
    - 4.3 membership du conseil d'administration des organismes
        - 4.3.1 critères d'éligibilité des membres
        - 4.3.2 caractéristiques des membres
            - 4.3.2.1 groupe d'âge
            - 4.3.2.2 sexe
            - 4.3.2.3 occupation
        - 4.3.3 nombre de membres
        - 4.3.4 rôle des membres
        - 6.3.3 description des rôles
    - 4.4 membership général de l'organisme
        - 4.4.1 types de membership et critères d'éligibilité et d'exclusion des membres
        - 4.4.3 nombre de membres
        - 4.4.2 caractéristiques des membres
            - 4.4.2.1 groupe d'âge
            - 4.4.2.2 sexe
            - 4.4.2.3 occupation

PREMIERE PARTIE: QUI SONT-ILS?
DESCRIPTION DES ORGANISMES (suite)

6. Ressources humaines
    - 6.1 nombre de personnes ayant oeuvré de manière active au sein de l'organisme (1993-1994)
    - 6.2 caractéristiques:
        - 6.2.1 sexe
        - 6.2.2 âge
        - 6.2.3 ancienneté
        - 6.2.4 temps consacré
        - 6.2.5 scolarité et compétences
        - 6.2.6 autres
    - 6.3 description des catégories d'emploi ou de poste occupé:
        - 6.3.1 catégories d'emploi ou de poste
        - 6.3.2 nombre de personnes selon la catégorie d'emploi
        - 6.3.3 description des fonctions accomplies
        - 6.3.4 statut (salarié, bénévole ou autres)
        - 6.3.5 salaire annuel ou compensation
        - 6.3.6 autres: système de déléguation interne
    - 6.4 types de stratégies de recrutement des bénévoles
        - 6.4.1 importance relative de ces stratégies
    - 6.5 contexte de participation des bénévoles
        - 6.5.1 motifs des bénévoles pour oeuvrer au sein de l'organisme
        - 6.5.2 raisons de départ des bénévoles
    - 6.6 formation(s) offerte(s) au personnel:
        - 6.6.1 types de formation offerte
        - 6.6.2 bénéficiaires des formations
        - 6.6.3 types de formateurs
        - 6.6.4 durée et fréquence de la formation
    - 6.7 encadrement offert au personnel:
        - 6.7.1 types d'encadrement offert
        - 6.7.2 bénéficiaires des encadrements
        - 6.7.3 types de superviseurs
        - 6.7.4 durée et fréquence de l'encadrement
    - 6.8 appréciation de la suffisance des ressources humaines
    - 6.9 appréciation de la gestion des ressources humaines

7. Ressources matérielles
    - 7.1 description des ressources matérielles:
        - 7.1.1 pour l'infrastructure de l'organisme
        - 7.1.2 pour les services à la population
        - 7.1.3 pour le support informatique
    - 7.2 appréciation de la suffisance des ressources matérielles
    - 7.3 appréciation de la gestion des ressources matérielles

PREMIERE PARTIE: QUI SONT-ILS? DESCRIPTION DES ORGANISMES (suite)

8. Ressources financières
    - 8.1 budget total de l'organisme (1993-1994)
    - 8.2 sources de financement
        - 8.2.1 source principale de financement
    - 8.3 budget total pour le programme de maintien à domicile
    - 8.4 sources de financement pour le programme de maintien à domicile
    - 8.5 proportion du budget total consacré à la rénumération des travailleurs (salaires et avantages sociaux)
    - 8.6 appréciation de la suffisance des ressources financières
    - 8.7 appréciation de la gestion des ressources financières

DEUXIEME PARTIE: QUE FONT-ILS? ANALYSE DES ACTIVITÉS

3. Champs d'action et et programmes de maintien à domicile
    - 2.2 champs d'action de l'organisme (types de pratiques ou d'intervention)
    - 3.4 importance relative du programme de maintien à domicile
    - 16.1 importance relative des deux types d'activités: services et autres activités effectués dans le cadre du maintien à domicile

11. Méthodes de traitement des données sur les services et les autres activités de maintien à domicile
    - 11.1 utilisation de méthodes d'enregistrement, de dénombrement, de compilation ou autre relevé
    - 11.2 nombre d'années d'utilisation des méthodes de traitement des données
    - 11.3 description des méthodes et des moyens utilisés

12. Services de maintien à domicile
    - 12.1 identification et types des services dispensés au cours de l'année 1993-1994
    - 12.2 définition et description
    - 12.3 caractéristiques des services:
        - 12.3.1 nombre total
        - 12.3.2 fréquence de dispensation
        - 12.3.3 durée
        - 12.3.4 nombre d'usagers ou de participants
        - 12.3.5 principales caractéristiques de la clientèle
        - 12.3.6 nombre d'employés (bénévoles, salariés ou autres) affectés à la dispensation du service
        - 12.3.7 coûts de dispensation du service
        - 12.3.8 frais imposés aux usagers
        - 12.3.9 lieu de dispensation

DEUXIEME PARTIE: QUE FONT-ILS?
ANALYSE DES ACTIVITÉS (suite)

15. Autres activités de l'organisme
    - 15.1 identification des activités accomplies en 1993-94 pour assurer:
        - 15.1.1 le fonctionnement interne de l'organisme
        - 15.1.2 le fonctionnement externe de l'organisme

13. Importance relative des activités et des services de maintien à domicile selon le type d'organismes
    - 13.1 principaux services dispensés
    - 15.4 principales autres activités effectuées

5. Accessibilité
    - 5.1 accessibilité géographique
        - 5.1.1 lieu de dispensation des services (MRC)
        - 5.1.2 étendue des activités (municipalités desservies)
    - 5.4 périodes d'ouverture de l'organisme: (horaire et calendrier)
        - 5.4.1 nombre de jours par semaine
        - 5.4.2 nombre d'heures par semaine
        - 5.4.3 nombre de mois par année
    - 5.5 périodes d'interruption partielle des activités
        - 5.5.1 période de l'année
        - 5.5.2 durée
        - 5.5.3 types d'activités poursuivies
    - 5.6 périodes d'interruption complète des activités
        - 5.6.1 période de l'année
        - 5.6.2 durée
    - 16.4 identification des exigences particulières pour accomplir adéquatement les services et les autres activités de maintien à domicile dans les sous-régions lanaudoises*
    - 16.5 identification des exigences particulières pour accomplir adéquatement les services et les autres activités de maintien à domicile à l'égard de:
        - 16.5.1 la population en général*
        - 16.5.3 (du) territoire géographique*

16. Questions générales sur les activités de maintien à domicile*
    - 17.3.1 définition du maintien à domicile*
    - 17.3.2 définition des exclusions du maintien à domicile*
    - 16.2 services et autres activités de maintien à domicile du réseau communautaire et bénévole:
        - 16.2.1 identification des forces*
        - 16.2.2 identification des limites*
    - 16.3 identification des particularités des services et des autres activités de maintien à domicile accomplies dans Lanaudière*

DEUXIEME PARTIE: QUE FONT-ILS? ANALYSE DES ACTIVITÉS (suite)

9. Partenariat*
    - 9.1 partenaires de l'organisme:
        - 9.1.1 types de partenaires*
        - 9.1.2 types de relations entretenues avec l'organisme*
        - 9.1.3 appréciation des relations avec les partenaires*
    - 9.2 identification de facteurs déterminants pour un partenariat réussi*
    - 9.3 description des facteurs déterminants pour un partenariat réussi*:
        - 9.3.1 facteurs liés aux institutions et à leurs intervenants
        - 9.3.2 facteurs individuels ou humains
        - 9.3.3 facteurs liés au réseau communautaire et à leurs intervenants
    - 16.5 identification des exigences particulières pour accomplir adéquatement les services et autres activités de maintien à domicile à l'égard de:
        - 16.5.4 la collaboration entre organismes communautaires et bénévoles*
        - 16.5.5 la collaboration entre organismes communautaires et bénévoles et établissements publics*
        - 16.5.6 la concurrence entre organismes communautaires et bénévoles*

10. Statut, rôle et pouvoir
    - 10.1 perception et appréciation du statut de l'organisme (statut de permanence et de non-permanence)
    - 10.2 perception et appréciation du rôle de l'organisme en rapport:
        - 10.2.1 à la population générale
        - 10.2.2 au réseau communautaire
        - 10.2.3 au réseau bénévole
        - 10.2.4 au réseau public
        - 10.2.5 au réseau parapublic
        - 10.2.6 à un réseau autre
    - 10.3 évaluation de la capacité d'influence (pouvoir) de l'organisme sur:
        - 10.3.1 la population générale
        - 10.3.2 le réseau communautaire
        - 10.3.3 le réseau bénévole
        - 10.3.4 le réseau public
        - 10.3.5 le réseau parapublic
        - 10.3.6 un réseau autre
    - 10.4 types de critères d'évaluation de la capacité d'influence

TROISIEME PARTIE: POUR QUI? A QUI S'ADRESSENT-ILS? ANALYSE DES CLIENTELES

14. Organisation et déroulement des services de maintien à domicile
    - 14.1 provenance des demandes de services
    - 14.2 réception des demandes
    - 14.3 critères d'éligibilité et d'exclusion de la clientèle
    - 14.4 évaluation des demandes
    - 14.5 appréciation du rapport de l'offre et la demande

18. Méthodes de traitement des données sur la clientèle des organismes
    - 18.1 utilisation de méthodes d'enregistrement, de dénombrement, de compilation ou autre relevé
    - 18.2 nombre d'années d'utilisation des méthodes de traitement de données
    - 18.3 description des méthodes et des moyens utilisés
    - 18.4 utilisation de fiche de renseignement
        - 18.4.1 description des informations recueillies

19. Description de la clientèle
    - 19.1 volume de la clientèle (1993-1994)
    - 19.2 importance relative des groupes d'âge de la clientèle
    - 19.3 caractéristiques de la clientèle (selon groupes d'âge)
        - 19.3.1 volume
        - 19.3.2 sexe
        - 19.3.3 provenance géographique
        - 19.3.4 motif du recours
        - 19.3.5 services les plus souvent utilisés
        - 19.3.6 fréquence d'utilisation
        - 19.3.7 durée d'utilisation

16.5 Identification des exigences particulières pour accomplir adéquatement les services et les autres activités de maintien à domicile à l'égard de:
    - 16.5.1 la population en général (rappel)*
    - 16.5.2 la clientèle de l'organisme*

QUATRIEME PARTIE: QUESTIONS SUR L'ÉVALUABILITÉ DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES BÉNÉVOLES

11. Méthodes de traitement des données sur les services et les autres activités de maintien à domicile (rappel)*
    - 11.1 utilisation de méthodes d'enregistrement, de dénombrement, de compilation ou autre relevé
    - 11.2 nombre d'années d'utilisation des méthodes de traitement des données
    - 11.3 description des méthodes et des moyens utilisés

18. Méthodes de traitement des données sur la clientèle des organismes (rappel)*
    - 18.1 utilisation de méthodes d'enregistrement, de dénombrement, de compilation ou autre relevé
    - 18.2 nombre d'années d'utilisation des méthodes de traitement de données
    - 18.3 description des méthodes et des moyens utilisés
    - 18.4 utilisation de fiche de renseignement
        - 18.4.1 description des informations recueillies

20. Identification et appréciation des activités pour estimer et connaître les activités et les clientèles*
    - 20.1 description des activités effectuées jusqu'à ce jour pour:
        - 20.1.1 dénombrer et compiler
        - 20.1.2 décrire, qualifier, caractériser ou classifier
        - 20.1.3 évaluer
    - 20.2 description des activités escomptées pour:
        - 20.2.1 dénombrer et compiler
        - 20.2.2 décrire, qualifier, caractériser ou classifier
        - 20.2.3 évaluer
    - 20.3 identification des principes à respecter pour:
        - 20.3.1 dénombrer et compiler
        - 20.3.2 décrire, qualifier, caractériser ou classifier
        - 20.3.3 évaluer
    - 20.4 évaluation des organismes communautaires bénévoles (questions complémentaires):
        - 20.4.1 volonté de partipation à une démarche évaluative
        - 20.4.2 pourquoi
        - 20.4.3 quoi
        - 20.4.4 comment
        - 20.4.5 par qui

3.5 DESCRIPTION DES PARTICIPANTS

Sur un total de 19 organismes sollicités à participer à cette recherche, ce sont 18 organismes qui ont répondu à l'invitation de participer aux rencontres de groupe, lesquelles incluaient la première phase de consultation. Un seul organisme a manifesté ouvertement dès le départ un refus de participer aux rencontres de groupe et aux rencontres ultérieures de la recherche.

L'invitation de participer aux rencontres de groupe s'adressait à toute personne agissant à titre de personne reférence de leur organisme, c'est-à-dire capable de représenter l'ensemble de l'organisme et capable de prendre la décision de participer à cette démarche de recherche. Ces personnes références ont été identifiées par les six directeurs généraux d'organismes communautaires bénévoles en maintien à domicile avec permamence pour tous les organismes ciblés dans cette étude oeuvrant sur leur territoire de MRC respectif. Rappelons que ce sont ces derniers qui se sont chargés de communiquer personnellement les invitations.

Pour la plupart des organismes (15 organismes sur 18), une seule personne référence a assistée aux rencontres de groupe tandis que dans le cas de trois organismes, deux personnes références se sont présentées pour représenter leur organisme (voir le tableau 1). Dans la plupart des cas, ces dernières assument au sein de leur organisme le rôle de direction, de coordination ou de présidence du conseil d'administration.

Lors des rencontres de groupe, c'est à ces personnes références que nous avons demandé de désigner les répondants lors de la deuxième phase de consultation. Ces répondants sont les personnes qui au sein de l'organisme sont les plus à même d'apporter les informations désirées dans le cadre de cette recherche et d'assurer une disponibilité nécessaire pour rendre compte de ces informations.

La plupart des personnes références présentes à la première phase de consultation ont constitué le groupe des répondants de la deuxième phase de consultation. C'est un total de 31 répondants pour 17 organismes qui ont pris part à cette consultation (voir le tableau 1).

Dans plus de la moitié des cas, ces répondants étaient accompagnés d'autres personnes oeuvrant au sein de l'organisme afin de participer à toute l'entrevue ou afin d'y participer de manière ponctuelle dans le but de répondre à des questions particulières. Dans les cas échéants, le nombre de répondants ont varié de deux à quatre répondants.

Le nombre d'années d'implication au sein de l'organisme en 1994 des répondants de la seconde phase de consultation varie de un an à 15 ans avec une médiane de cinq ans. Dans 51% des cas, les répondants sont des personnes salariées tandis que dans 43% des cas, ils sont bénévoles et dans 6% des cas, ils sont à la fois salariés et bénévoles dépendamment des périodes de l'année.

En somme, c'est un nombre de 17 organismes communautaires bénévoles qui ont complétés la seconde phase de consultation. Cet échantillon de 17 organismes est constitué de six Centres d'action bénévole (CAB), de cinq Associations de personnes handicapées (APH), de deux Associations québécoises de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR), d'un Centre communautaire et de trois autres organismes de bénévolat et d'entraide. Un seul organisme ayant par ailleurs participé à la première phase de consultation a refusé de participer à la seconde phase de consultation. Outre ce dernier cas, on peut affirmer que la grande majorité des répondants ont manifesté beaucoup d'ouverture, de disponibilité et une collaboration appréciable. Nous tenons à les remercier pour leur participation.

Toutefois, dans quelques cas, une certaine méfiance était indiquée dès l'amorce des entrevues, laquelle était liée à un contexte régional incertain de partage de budget en maintien à domicile et\ou à des conflits historiques locaux brimant la confiance entre organismes et établissements du réseau. Or, il a suffit d'exposer très clairement les finalités de cette recherche (pour qui et pourquoi) pour dissiper cette méfiance initiale.

TABLEAU 1
PARTICIPANTS A LA PHASE I ET II DE CONSULTATION, POSTES OCCUPÉS ET NOMBRE D'ANNÉES D'IMPLICATION AU SEIN DE L'ORGANISME SELON LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET BÉNÉVOLES EN MAINTIEN A DOMICILE DE LANAUDIERE

	ORGANISME	PERSONNE RÉFÉRENCE (PHASE I)	POSTE OCCUPÉ	RÉPONDANT (PHASE II)	POSTE OCCUPÉ	NOMBRE D'ANNÉES D'IMPLICATION AU SEIN DE L'ORGANISME EN 1994
1.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DE BRANDON	NICOLE PLANTE	Coordonnatrice	NICOLE PLANTE	idem	12 ans
2.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DU SECTEUR BERTHIER	CHANTALE CARDIN	Coordonnatrice	CHANTALE CARDIN	Coordonnatrice	8 ans
				RAYMOND CHARLEBOIS	Président	4.5 ans
3.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DU SECTEUR JOLIMONT	COLETTE BOLBUC	Présidente	COLETTE BOLDUC	Présidente	13 ans
				SYLVANA GOUGER	Coordonnatrice	4 ans
				DANIEL LÉVESQUE	Agent S.O.S	2 ans
				YVES MARTIN	Trésorier	13 ans
4.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES HANDAMI	DANIEL CHARBONNEAU	Coordonnateur	DANIEL CHARBONNEAU	Coordonnateur	3 ans
5.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DES MOULINS LA ROSE BLEUE	FRANCINE LAFOND	Responsable de bureau	FRANCINE LAFOND	Présidente	4 ans
		MONIQUE RACINE	Responsable de bureau	YOLANDE DESMARAIS	Secrétaire du C.A.	10 ans
6.	A.Q.D.R. DES MOULINS	ANDRÉE MARTEL	Présidente	ANDRÉE MARTEL	Présidente	3 ans
7.	A.Q.D.R., SECTION BRANDON	CLAUDETTE DESJARDINS	Coordonnatrice	CLAUDETTE DESJARDINS	Coordonnatrice	2 ans
		GLORIETTE NAUD		GLORIETTE NAUD	Présidente de la section Brandon	4 ans
				MARIETTE PÉPIN	Secrétaire d'un comité paroissial	4.5 ans
8.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-CENTRE COMMUNAUTAIRE PERSONNES AGÉES DE JOLI-MONT	LUCIEN BARRÉ	Président	ROBERT BEAUPARLANT	Directeur général	7 ans
		ROBERT BEAUPARLANT	Directeur général	CLAUDE MATHIEU	Agent de développement	2 ans

	ORGANISME	PERSONNE RÉFÉRENCE (PHASE I)	POSTE OCCUPÉ	RÉPONDANT (PHASE II)	POSTE OCCUPÉ	NOMBRE D'ANNÉES D'IMPLICATION AU SEIN DE L'ORGANISME EN 1994
9.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-ENTRAIDE BÉNÉVOLE ÉMILIE GAMELIN	LOUISE BERGERON	Directrice générale	LOUISE BERGERON	Directrice générale	7 ans
10.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-REGROUPEMENT BÉNÉVOLE DE MONTCALM	LYNE SAURIOL	Directrice générale	LYNE SAURIOL	Directrice générale	5 ans
11.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-SERVICES BÉNÉVOLES COMTÉ L'ASSOMPTION	CARMELLE LARIVIERE	Directrice générale	CARMELLE LARIVIERE	Directrice générale	4 ans
				LYNN Mc GREGOR	Responsable du service d'accompagnement\transport et du service sanitaire	3 ans
				GLADYS NICHOLS	Agente de communication	2 ans
				MARIELLE TRÉPANIER	Responsable à la comptabilité	1 an
12.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE D'AUTRAY	FRANCOISE ROY	Directrice générale	FRANCOISE ROY	Directrice générale	8 ans
13.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DES MOULINS	LOUISE AUGER	Directrice générale	LOUISE AUGER	Directrice générale	11 ans
14.	CENTRE DE BÉNÉVOLAT BRANDON	JOSÉE PIETTE	Coordonnatrice	DENYSE OUELLET	Directrice générale	5 ans
15.	GROUPE ENTRAIDE ET AMITIÉ DE STE-JULIENNE	CLAUDETTE RIVERIN	Présidente	MAURICE CHÉNIER	Trésorier	7 ans
				GILBERTE METCALFE	Bénévole	13 ans
				CLAUDETTE RIVERIN	Présidente	15 ans
16.	LES AMIS DE LAMATER	JEANNE DIGNARD	Coordonnatrice	JEANNE DIGNARD	Coordonnatrice	2 ans
17.	SERVICES AMITIÉS L'ASSOMPTION	FRANCOISE MAYRAND JUSSAUME	Présidente	GHISLAINE FARAB	Bénévole	8 ans
				FRANCOISE MAYRAND JUSSAUME	Présidente	10 ans

3.6 MÉTHODE D'ANALYSE

Le traitement des données recueillies fait appel à une analyse descriptive s'appuyant sur le modèle d'analyse qualitative élaboré par Miles et Huberman (1984). Cette méthode d'analyse comporte trois types d'activités distinctes et successives, voire le dépouillement, le classement et la compilation des données. Dans le cadre de ce travail, l'ensemble de ces activités ont été exécutées manuellement.

Le dépouillement des données vise à réduire et à retenir les données pertinentes selon un schème de codage. Ce dernier est fondé sur l'ensemble des catégories d'analyse apparaissant dans le cadre d'analyse présenté plus haut. Ce schème de codage est appliqué à l'ensemble des données afin d'effectuer un découpage systématique des données. Ce schème de codage a été développé partiellement lors de l'élaboration du cadre d'analyse et a été complété à posteriori lors notamment de l'annotation des données constituées du discours des répondants à partir des thèmes émergeants.

Le classement des données dépouillées a permis d'ordonner le corpus en fonction principalement de regroupements d'organismes comportant des caractéristiques communes. Ces regroupements sont variables selon les questions traitées.

La compilation des données a permis de synthétiser les données recueillies pour chacune des catégories d'analyse. C'est à partir de ces compilations que des tableaux ont été préparés présentant les résultats de cette étude. Compte tenu de la visée descriptive de cette étude, nous avons privilégié la présentation des résultats sous forme de tableaux dans le but de faciliter la prise en compte et l'examen comparatif des données.

C'est après avoir effectué ce traitement des données que nous avons procéder à la vérification des données nominatives auprès des répondants, à savoir toutes les données pour lesquelles les organismes sont identifiés. Cette vérification a pour but non seulement de vérifier l'exactitude des données, de les corriger si nécessaire et de compléter les données manquantes mais aussi de relever le consentement des répondants à diffuser les résultats exposés. Cette étape de vérification a été réalisée par téléphone avec tous les répondants de la recherche.

3.7 PLAN DE DIFFUSION

L'ensemble des résultats de cette recherche est réparti dans quatre rapports de recherche plutôt qu'un document unique. Nous croyons que cette formule de diffusion de cette étude est une formule non commune mais adaptée aux besoins variés des gens oeuvrant dans le réseau communautaire et bénévole, à qui cette étude est destinée.

Un découpage de l'ensemble des résultats a permis de regrouper deux types de données recueillies, à savoir les données principalement énumératives et descriptives dans un premier temps et dans un deuxième temps les données relevées du discours permettant de saisir le point de vue des acteurs du réseau communautaire et bénévole.

Cette façon de faire offre plusieurs avantages; d'abord, la possibilité de rendre plus accessible beaucoup d'information et de faciliter le repérage de l'information désirée à des gens qui ont plus souvent qu'autrement peu de temps, ensuite de viser différentes cibles d'utilisateurs de cette étude et finalement de procéder à des tirages variables les différents documents selon diverses cibles d'utilisateurs et ainsi, de maximiser le budget réservé à l'impression des documents.

Ces quatre documents consistent à :

1) un premier document intitulé "Le maintien à domicile par les organismes communautaires et bénévoles de Lanaudière" dont le contenu met l'emphase sur l'énumération, la description et la classification de l'information répondant aux objectifs de cette étude, voire la description des organismes, l'analyse des activités et des clientèles;

2) un deuxième document intitulé "L'action communautaire et bénévole par les organismes oeuvrant dans le secteur du maintien à domicile dans la région de Lanaudière: ce qu'on en pense et ce qu'on en dit" dont le contenu met l'emphase sur le discours des acteurs du réseau communautaire et bénévole portant sur la description des organismes, la définition des champs d'action communautaire et bénévole, la définition de leur organisme, leur statut, leur rôle et leur pouvoir;

3) un troisième document intitulé "Répertoire des organismes communautaires et bénévoles oeuvrant dans le secteur du maintien à domicile dans la région de Lanaudière", lequel reprend les principaux tableaux synthétisant l'information sur la description des organismes et de leurs activités permettant d'orienter tout individu désirant s'adresser à ces organismes;

4) un quatrième et dernier document intitulé "Instruments de recherche utilisés dans le cadre de l'étude portant sur le maintien à domicile par les organismes communautaires et bénévoles de Lanaudière" et constitué de l'ensemble des instruments de recherche développés dans le cadre de cette étude.

3.8 PLAN DU RAPPORT DE RECHERCHE ET NOTES PRÉALABLES A LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Après avoir fait état de la problématique, des objectifs de la recherche et de la démarche méthodologique et du déroulement de l'étude, ce rapport de recherche présente les données issues du discours des répondants des organismes consultés concernant les buts poursuivis, les principes et les frontières de l'action des organismes, les définitions des champs d'action communautaire et bénévole et la définition des organismes, le statut des organismes, leurs rôles et leur pouvoir auprès de la population et auprès du réseau communautaire, bénévole, public et parapublic.

Pour favoriser l'examen comparatif des buts poursuivis, les organismes ont été regroupés selon deux grands groupes divisés selon le statut de permanence et de non-permanence, réunissant ainsi les six Centres d'action bénévoles ayant un statut de permanence dans un premier groupe et dans un deuxième groupe, les autres organismes ayant un statut de non permanence. Ce statut représente un critère, comme nous le verrons plus loin, qui distingue sur de nombreux plans les organismes consultés. Rappelons que cette étude relate la situation des organismes en cause pour la période 1993-1994. Depuis, les organismes ont évolué et leurs activités sont modifiées.

Pour faciliter la lecture des données dans les tableaux, certains sigles ont été utilisés. Ces sigles réfèrent à APH pour signifier Association de personnes handicapées, AQDR pour signifier Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées, CAB pour signifier Centre d'action bénévole, MAD pour signifier maintien à domicile, PA pour signifier personnes âgées, PH pour signifier personnes handicapées, RRL pour signifier la Régie régionale de la Santé et des Services sociaux de Lanaudière.

DEUXIEME PARTIE: PRÉSENTATION DES DONNÉES ET DES RÉSULTATS

1.1 BUTS POURSUIVIS, PRINCIPES ET FRONTIERES DE L'ACTION DES ORGANISMES

1.1.1 BUTS POURSUIVIS PAR LES ORGANISMES

Le tableau 3 présente de manière exhaustive les buts poursuivis pour chacun des organismes consultés. Aux premiers abords, on remarque que le nombre et la nature des objectifs poursuivis varient considérablement d'un organisme à l'autre, dénotant le fait que chaque organisme a sa façon propre d'exprimer ses objectifs.

Par ailleurs, si l'on reprend les données recueillies lors de la première consultation au cours de laquelle nous avons demandé à chacun des organismes de relever succintement les principaux buts poursuivis, nous disposons alors d'un matériel permettant d'y repérer sept thèmes à l'intérieur desquels l'ensemble des principaux buts ont été exprimés. Le principal thème est celui se rapportant aux services à la population, signifiant ainsi une dominante ressortant de l'ensemble des objectifs poursuivis par les organismes communautaires et bénévoles en maintien à domicile. Le tableau ci-bas (tableau 2) présente l'ensemble de ces thèmes ainsi que le nombre de fois (fréquence) que ces thèmes sont relevés dans l'ensemble des réponses.

TABLEAU 2
CATÉGORIES DES BUTS POURSUIVIS PAR LES ORGANISMES ÉNONÇÉS LORS DE LA PREMIERE CONSULTATION

CATÉGORIES DES BUTS POURSUIVIS PAR LES ORGANISMES	FRÉQUENCE
Services à la population	12
Promotion de l'action bénévole et support et formation des bénévoles	6
Intégration sociale	6
Augmentation de la qualité de la vie, promotion de l'autonomie et développement personnel	5
Défense des droits	5
Concertation et collaboration avec d'autres organismes	3
Reconnaissance sociale et sensibilisation auprès de la population	1

TABLEAU 3

BUTS POURSUIVIS PAR LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES BÉNÉVOLES EN MAINTIEN A DOMICILE DE LANAUDIERE, 1993-1994

		ORGANISME	BUTS POURSUIVIS PAR L'ORGANISME
C A B	1.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-CENTRE COMMUNAUTAIRE PERSONNES AGÉES DE JOLI-MONT	1) Définir et choisir les orientations ainsi que les priorités à faire au niveau des personnes âgées (PA). 2) Servir de lien entre les groupes de PA et les organismes de services. 3) Réfléchir ensemble sur la situation des personnes âgées. 4) Entreprendre des actions communes pour améliorer la situation des personnes âgées. 5) Faire la promotion de tout ce qui concerne la personne âgée. 6) Organiser et réaliser des activités communautaires décentralisées dans la MRC Matawinie et ce, pour les personnes âgées, par exemple des activités traitant de la santé, du logement, du conditionnement physique. 7) Promouvoir l'action bénévole dans la MRC de Matawinie. 8) Offrir de la formation aux bénévoles désireux de s'impliquer dans leur collectivité. 9) Travailler avec les organismes communautaires du milieu pour une meilleure concertation de l'action bénévole. 10) Recruter et orienter les bénévoles vers les organismes qui correspondent à leurs champs d'intérêts. 11) Offrir le support aux groupes et aux bénévoles de notre territoire.
	2.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-ENTRAIDE BÉNÉVOLE ÉMILIE GAMELIN	1) Développer l'action bénévole. 2) Former les bénévoles. 3) Promouvoir le bénévolat pour donner des services directs en maintien à domicile à la population et ce, spécifiquement pour la MRC de Joliette.

		ORGANISME	BUTS POURSUIVIS PAR L'ORGANISME
C A B	3.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-REGROUPEMENT BÉNÉVOLE DE MONTCALM	1) Supporter, appuyer et assister les organismes et les institutions qui oeuvrent au maintien et à l'épanouissement des personnes dans leur milieu naturel de vie. 2) Développer le partenariat et travailler en collaboration avec des organismes publics et privés à l'élaboration et à l'amélioration des conditions de vie des personnes qui sont dans le besoin par la voie de l'entraide et du bénévolat. 3) Collaborer avec les organismes du milieu à la mise sur pied de ressources répondant aux besoins d'une clientèle socialement et économiquement défavorisée. 4) Favoriser le développement et l'exécution des programmes d'un service bénévole autonome pour rencontrer les besoins de la communauté qui peuvent le mieux être remplis par les bénévoles. 5) Promouvoir la prise en charge du milieu par lui-même à travers l'action bénévole et d'autres ressources alternatives. 6) Faire la promotion du bénévolat, recruter, interviewer et orienter les bénévoles vers les groupes et organismes du milieu qui oeuvrent en concertation pour le mieux être du milieu. 7) Assurer aux bénévoles une formation et un suivi qui les rendent aptes à intervenir adéquatement auprès des bénéficiaires (sous réserve de la Loi de l'enseignement privé et des règlements adoptés sous son autorité). 8) Recevoir des dons, legs et subventions, prélever des fonds et en disposer selon les objets de la corporation et exercer toute activité pertinente à celle-ci.
	4.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-SERVICE BÉNÉVOLE COMTÉ L'ASSOMPTION	1) Établir un Centre d'Action Bénévole pour desservir le territoire de la MRC l'Assomption. 2) Promouvoir le bénévolat dans la région. 3) Favoriser le développement et l'exécution des programmes de services bénévoles dans les divers champs d'activités tant au niveau social, médical et communautaire. 4) Sensibiliser les membres aux besoins du milieu et promouvoir des programmes d'intérêt communautaire aux membres de la corporation. 5) Consultations avec d'autres organismes qui ont des activités bénévoles et collaborer avec eux. 6) Donner une formation aux bénévoles désireux de s'impliquer dans l'action bénévole. 7) Favoriser le développement des membres.

		ORGANISME	BUTS POURSUIVIS PAR L'ORGANISME
C A B	5.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE D'AUTRAY	1) Promouvoir l'action bénévole. 2) Développer l'entraide par l'action bénévole. 3) Développer et travailler en collaboration avec les ressources du milieu. 4) Assurer une formation aux bénévoles. 5) Assurer des services de qualité aux individus, multi-clientèles.
	6.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DES MOULINS	1) Promouvoir l'action bénévole dans la MRC des Moulins. 2) Favoriser le développement et l'exécution des programmes de services bénévoles dans les divers champs d'activités tant au niveau médical, social que communautaire. 3) Sensibiliser les membres aux besoins du milieu et promouvoir des programmes d'action, d'intérêt commun aux membres de l'association. 5) Consulter d'autres organismes qui ont des activités bénévoles et collaborer avec eux. 6) Donner une formation aux bénévoles désireux de s'impliquer dans l'action bénévole. 7) Favoriser le développement des membres.
A P H	7.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DE BRANDON	1) Promouvoir et défendre les droits des personnes handicapées dans tous les domaines, tels que l'éducation, la santé, le travail, le transport, les loisirs, le logement, etc.
	8.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DU SECTEUR BERTHIER	1) Promouvoir et défendre les droits et les intérêts des personnes handicapées. 2) Favoriser leur autonomie et leur intégration dans la communauté.
	9.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DU SECTEUR JOLIMONT	1) Promouvoir et défendre les droits et intérêts des personnes handicapées du territoire dans le but d'améliorer leur qualité de vie. 2) Provoquer la mise sur pied de nouveaux services pour répondre encore mieux à leurs besoins en concertation avec différents partenaires. 3) Briser l'isolement des personnes handicapées en les revalorisant socialement et en favorisant leur intégration.

		ORGANISME	BUTS POURSUIVIS PAR L'ORGANISME
A P H	10.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES HANDAMI	1) Regrouper les personnes handicapées des cinq municipalités suivantes: Mascouche, Ste-Anne-des plaines, St-Lin, St-Roch de L'Achigan et Ville des Laurentides. 2) Offrir des activités selon leurs besoins. 3) Offrir aux personnes handicapées l'opportunité de s'exprimer. 4) Informer et appuyer les personnes handicapées dans la défense de leurs droits. 5) Favoriser l'intégration dans leur milieu.
	11.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES LA ROSE BLEUE	1) Promouvoir et défendre les droits des personnes handicapées 2) Favoriser leur intégration sociale et dans le milieu de travail 3) Leur donner des loisirs. 4) Faire prendre conscience des difficultés des personnes handicapées à différents milieux sociaux pour une meilleure tolérance sociale.
A Q D R	12.	ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE DES DROITS DES PERSONNES RETRAITÉES ET PRÉRETRAITÉES-A.Q.D.R. DES MOULINS	1) Défendre les droits des personnes retraitées et préretraitées. 2) Améliorer la qualité de vie des personnes âgées par l'information sur leurs droits concernant la sécurité personnelle, l'alimentation, la santé physique, la violence, etc.
	13.	ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE DES DROITS DES PERSONNES RETRAITÉES ET PRÉRETRAITÉES-A.Q.D.R., SECTION BRANDON	1) Défendre les droits et promouvoir les intérêts des personnes retraitées et préretraitées auprès des différentes instances qui les concernent 2) Assurer la formation et l'information sur tout ce qui concerne les conditions de vie à la retraite et le bon fonctionnement de l'Association. 3) Répondre à des besoins vécus par des services d'entraide et de dépannage et par le développement de nouvelles ressources.

		ORGANISME	BUTS POURSUIVIS PAR L'ORGANISME
A U T R E S	14.	CENTRE DE BÉNÉVOLAT BRANDON	1) Développer et promouvoir l'action bénévole. 2) Offrir des services de maintien à domicile. 3) Offrir des services bénévoles. 4) Apporter un support aux organismes, soit par des outils (c.f. bottin, formation, support technique, concertation) ou par la référence de bénévoles.
	15.	LES AMIS DE LAMATER	1) Développer l'autonomie des aînés. 2) Améliorer la qualité de vie des aînés. 3) Favoriser la participation des aînés au processus décisionnel. 4) Favoriser leur prise en charge.
	16.	GROUPE ENTRAIDE ET AMITIÉ DE STE-JULIENNE	1) Améliorer la qualité de vie des personnes âgées. 2) Apporter des solutions aux problèmes sociaux, tels que l'insécurité, l'isolement, l'ennui, les problèmes de transport. 3) Favoriser la formation des bénévoles.
	17.	SERVICES AMITIÉS L'ASSOMPTION	1) Fournir des services de bénévoles aux aînés. 2) Visiter les aînés. 3) Fournir aide et assistance. 4) Fournir des services de transport. 5) Diffuser l'information relative aux aînés. 6) Faire des représentations auprès des autorités locales, régionales et provinciales concernant les droits des aînés. 7) Revaloriser les aînés par leur implication bénévole au sein de l'organisme.

1.1.2 PRINCIPES ET VALEURS DE BASE DE L'ACTION DES ORGANISMES

Nous avons demandé à chacun des répondants d'énoncer les principes ou les valeurs de base qui orientent l'action de leur organisme. Cette question posée très largement a permis de relever un ensemble de réponses qui a été, au terme d'une analyse thématique, découpé en six catégories de principes ou de valeurs de base de l'action.

Dans une première catégorie que l'on peut désigner de principes ou valeurs de base généraux, le principe énonçé le plus fréquemment est sans aucun doute le respect. Plus de la moitié des répondants conçoivent que le respect est une valeur première à l'action de leur organisme. Également, les valeurs générales énonçées de manière récurrente sont la solidarité et l'entraide. Quelques organismes mentionnent la fraternité, l'égalité, la liberté, l'ouverture et la présence dans la communauté.

Dans une seconde catégorie, les principes ou valeurs de base recueillis se regroupent autour du thème des attitudes face à la clientèle. Après avoir mentionné le respect comme principe général, plusieurs répondants ont mis l'emphase sur la nécessité d'assurer ou de démontrer le respect envers les individus qui ont recours à leur organisme. Cette emphase se dénote par diverses mentions: "ne pas juger personne", "voir les personnes handicapées comme des personnes à part entière", "respecter les limites mais aussi les capacités des personnes handicapées". Comme autres attitudes face aux individus, l'accueil, l'écoute, la disponibilité et l'attention sont des valeurs mises de l'avant par les répondants ainsi que la promotion de l'implication de la clientèle au sein de l'organisme.

Une troisième catégorie concerne les attitudes face aux bénévoles; comme principe de base, on souligne le respect des bénévoles en tant que partenaires et maîtres d'oeuvre, le respect de leur disponibilité et de leur liberté de choix et la promotion du support à leur égard.

Une quatrième catégorie touche aux relations entre organismes; quelques répondants ont déclaré que la solidarité entre organismes et la concertation sont des valeurs de base de l'action de leurs organismes.

Une cinquième catégorie fait appel aux principes de base orientant la dispensation des services. Un principe énonçé par près du tiers des répondants est celui de la prévention, notion employée dans un sens large, comme pilier de l'action de l'organisme. Également, dans cette rubrique, on relève plusieurs principes de base exprimés dans ces termes: "l'accessibilité (générale) des services", "l'accessibilité à des services gratuits ou facturés au minimun du prix coûtant", "répondre le plus adéquatement que possible aux besoins de la population", "se coller aux besoins des gens et apporter un aide personnalisée", "disposer d'une structure flexible en termes d'horaire et de types d'activités pour accomoder et respecter les gens", "offrir des services partout à tout le monde en respectant leurs désirs et leurs besoins".

Une dernière catégorie donne lieu à des principes ou valeurs de base rattachés à ce que l'on peut désigner comme des idéaux. En effet, certains principes se présentent comme des jalons de l'action des organismes; ceux-ci réfèrent à "l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées", "la promotion de l'autonomie", "la promotion de la capacité des gens de s'occuper de leurs affaires", "la promotion de l'implication des personnes âgées dans la société" ou "la promotion de la place occupée par les personnes âgées dans la société", "la transformation des conditions de vie à la retraite", "la promotion du droit de parole des personnes handicapées et de leur droit de participer à la société", "la promotion des droits et des devoirs des personnes handicapées", "la nécessité de sortir les personnes âgées de leur isolement et de contrer la violence faite à leur égard", etc.

1.1.3 FRONTIERES DE L'ACTION DES ORGANISMES

Pour compléter le point de vue des organismes, nous avons demandé à chacun des répondants d'énoncer les frontières de l'action de leur organisme. Cette question posée aussi largement que la précédente a donné lieu à un ensemble de réponses qui a été, (comme précédemment) au terme d'une analyse thématique, découpé en cinq catégories de frontières de l'action.

Une première catégorie de frontières à l'action des organismes découlent des limites liées aux ressources dont disposent les organismes. Quelques organismes relèvent comme limites le manque de ressources matérielles comme le manque d'équipement divers et d'équipement spécialisé pour personnes handicapées, le manque de locaux et le manque de matériel technologique (ordinateur et système téléphonique). Également, les limites financières sont fréquemment mentionnées par les répondants (41%). Finalement, les limites liées au bénévolat sont celles les plus fréquemment mentionnées (47% des répondants). Ces limites font appel aux "limites d'un bénévolat gratuit sans compensation", à "la disponibilité des bénévoles et au manque de relève", à "la nécessité de solliciter continuellement la participation des bénévoles" et aussi aux "capacités physiques, morales et financières des bénévoles". Plus spécifiquement, quelques répondants déclarent que non seulement le nombre de bénévoles disponibles comporte une frontière à l'action des organismes mais aussi le fait que, malgré la sollicitation pour accomplir une diversité de services, il y a des limites à leurs champs de compétences . En ce sens, on affirme "qu'il faut reconnaître que nous effectuons de l'aide à domicile et non pas du maintien à domicile comme le font par exemple les intervenants des CLSC, qu'il faut ainsi reconnaître les limites de nos compétences (bénévoles) et qu'il faut apprendre à dire "non", à refuser d'exécuter des tâches qui ne sont pas les nôtres, à exclure les tâches dont les compétences pour les exécuter appartiennent à des corporations professionnelles".

Pour faire suite aux frontières de cette première catégorie, deux mentions par deux répondants concernent des contraintes déterminées à la fois par le manque de ressources humaines et financières. Une première contrainte est constituée par "les tensions et les contradictions provoquées par la situation précaire des bénévoles et par les pressions de plus en plus manifestes provenant de l'État et de la société en général en faveur de l'excellence, valeur qui ouvre la porte toute grande à la compétitivité, laquelle rentre en conflit avec des valeurs profondes du réseau communautaire et bénévole telles que l'entraide et la solidarité". Une deuxième contrainte fait appel "au clivage difficile à vivre entre les conditions de travail des salariés et des bénévoles, cohabitant ensemble au sein d'un même organisme, clivage rendant la concertation notamment avec les bénévoles du conseil d'administration difficile et piégée de tensions et de contradictions". On ajoute que "lorsqu'on nous dit qu'on est chanceux d'avoir une job, on se rend compte que le salaire est un élément dangereux qui divise les gens et brime les solidarités".

Une deuxième catégorie de frontières à l'action des organismes touche de manière générale à la dispensation des services. D'abord, des frontières sont déterminées par l'exclusion de services effectuée en raison principalement de leur nature et aussi de leur fréquence de dispensation, des coûts ou des conditions de dispensation. On relève chacun à sa façon ces exclusions: "ne pas offrir des services professionnels comme ceux de CLSC, à savoir des soins spécialisés, des soins de base, d'hygiène et de mobilisation", "ne pas dispenser des services d'hôpitaux et spécialisés à domicile", "ne pas pouvoir offrir des services de gardiennage à tous les jours", ne pas pouvoir offrir des services de garde de nuit et d'hygiène corporel", "ne pas dispenser des services infirmiers spécialisés", "ne pas dispenser des services dans des domiciles insalubres", "la difficulté occasionnelle de jumeler des personnes bénévoles à des personnes qui ont besoin d'aide compte tenu des distances géographiques" et "en raison des coûts élevés et pour éviter le dédoublement de services, effectuer des limites à la dispensation des services de transport-accompagnement aux clientèles desservies par d'autres organismes".

Ensuite, certaines frontières fondées sur la diversité et l'abondance des demandes de services sont émises par les répondants. Ces frontières dépendent du rapport entre les capacités des organismes de rendre des services et les demandes nombreuses et parfois trop exigeantes. Ces frontières sont par exemple de "rendre des services de gardiennage et d'entretien ménager de manière sélective compte tenu de l'abondance des demandes". Aussi, ces frontières représentent la nécessité de prioriser des secteurs d'intervention. Ce qui amène un répondant à préciser comme frontière à l'action de leur organisme la nécessité de mettre l'emphase sur les activités ayant une portée davantage collective qu'individuelle dans l'intérêt du plus grand nombre de personnes.

Une troisième catégorie de frontières est établie en fonction des caractéristiques de la clientèle. Ces frontières représentent "le respect du désir des personnes de recevoir de l'aide", "l'âge de la clientèle" pour des organismes qui dispensent des services à une clientèle du troisième âge et la dispensation de services à "des personnes âgées ou handicapées ayant de lourdes pertes d'autonomie" et "à des personnes ayant des conduites asociales".

Une quatrième catégorie fait appel aux frontières de l'action des organismes découlant des préjugés provenant de la société en général, de l'insouciance, de l'indifférence, voire même du rejet social des personnes handicapées.

Une dernière catégorie concerne les relations entre le réseau communautaire et bénévole et d'autres réseaux d'aide. Un répondant mentionne comme frontière la volonté de "ne pas se substituer au milieu naturel d'entraide des individus". Par ailleurs, plusieurs répondants relèvent d'une façon ou d'une autre des frontières à leurs pratiques relatives à celles d'autres organismes. Ces frontières s'imposent comme des limites exprimées comme suit: "ne pas implanter ni supplanter des ressources autonomes déjà mises en place", "ne pas jouer dans les plates bandes des organismes du réseau public et avoir une action distincte de ces derniers", "ne pas dispenser des services déjà offerts par d'autres organismes publics ou communautaires", "éviter d'être le "dumping" des CLSC", "faire respecter les ententes de services établies avec le CLSC et ne pas dépasser les termes de ces ententes", "ne pas être le point de chute de toutes les demandes de services provenant d'autres organismes" et "respecter notre mandat de maintien à domicile et résister à la sollicitation pour oeuvrer en milieu institutionnel".

1.2 DÉFINITIONS GÉNÉRALES DU CHAMP D'ACTION DES ORGANISMES

C'est pour tenter de préciser ce que signifie l'"ailleurs et autrement" des organismes communautaires et bénévoles oeuvrant dans le secteur du maintien à domicile de Lanaudière que nous avons posé trois questions successives à chacun des répondants consultés dans le cadre de cette étude: "Comment définissez-vous ou caractérisez-vous le champ d'action communautaire?", "Comment définissez-vous ou caractérisez-vous le champ d'action bénévole?" et "Comment définissez-vous ou caractérisez-vous votre organisme?". Les réponses à ces questions font l'objet des propos qui suivent.

1.2.1 DÉFINITION DU CHAMP D'ACTION COMMUNAUTAIRE

Pour définir et caractériser le champ d'action communautaire, trois catégories de réponses ont été recueillies, catégories qui ont été identifiées au terme d'une analyse thématique et qui se rapportent à trois thèmes distincts, à savoir 1) c'est quoi ou la définition du lieu de l'action communautaire et de ses caractéristiques intrinsèques, 2) pourquoi ou les raisons d'être de l'action communautaire, 3) comment et avec qui ou son approche et ses façons de faire. Pour chacun de ces trois thèmes, le discours des répondants est rapporté intégralement et a pu être découpé en sous-thèmes dont chacun des éléments du discours qui les composent ont en commun des idées maîtresses souvent énonçées avec récurrence.

1.2.1.1 Qu'est-ce que l'action communautaire?

Un champ d'action aux horizons larges

"Le champ d'action communautaire est un champ vaste qui concerne l'ensemble d'une communauté qui permet d'agir selon sa volonté et les compétences du milieu bénévole". "C'est un champ d'action ayant une large portée et non spécialisé". "Ce champ d'action à large spectre est un champ vaste d'entraide où le maintien à domicile domine".

Un champ d'action enraciné dans le milieu

"Le champ d'action communautaire est la prise en charge des gens par les gens, par la base". "C'est un champ d'action au service de la communauté et par la communauté". "C'est une action issue de la communauté". "C'est là que l'on est le plus proche du monde".

Un champ d'action fondé sur certaines valeurs

"C'est un champ d'action qui se base sur l'entraide". "C'est l'entraide dans la communauté". "C'est travailler ensemble, c'est un partage du travail en commun". "C'est un champ d'action fondé sur la capacité des gens de se prendre en main, de trouver des solutions à leurs problèmes". " C'est un champ d'action dominé par la volonté de se donner un coup de main". "C'est un champ d'action basé sur et à partir de l'humain". "C'est un champ d'action basé sur le consensus". "C'est le lieu d'utilisation du gros bon sens, de la bonne volonté".

Un champ d'action jugé important et indispensable

"C'est un champ d'action important et indispensable". "C'est un champ d'action indispensable".

Ce qui est exclu du champ d'action communautaire

"L'action communautaire provient de la base pour les besoins de la base et non d'en haut, des décideurs". "Le mouvement communautaire provient de la base tandis que l'institutionnel provient des décideurs d'en haut". "C'est une action basée sur, pour et à partir de l'humain et non de politique sociale". "Tout ce qui n'est pas payant et qu'on ne veut pas faire, donc exclu du domaine de l'entreprise privée et du réseau des établissements publics s'inscrit dans le champ d'action communautaire".

1.2.1.2 Pourquoi de l'action communautaire?

Les besoins des gens

"Ce sont les besoins des gens qui font le communautaire". "C'est répondre aux besoins de la communauté par les moyens que la communauté se donnent". "C'est un champ d'action issu de la communauté comme l'expression des besoins des personnes qui en font partie". "Le communautaire provient de la base pour les besoins de la base". "C'est une action de la base qui répond essentiellement aux besoins des gens de la communauté". "Ce champ d'action vise à répondre à nos besoins, entre nous, en se regroupant; c'est une action qui vise à répondre à nos besoins mutuels avec une liberté et un consentement éclairé". "C'est une action qui provient des besoins de la communauté".

La dispensation de services

"On va se donner les moyens de donner des services". "C'est un champ d'action qui offre des services pour répondre aux besoins des personnes âgées vivant dans la communauté". "C'est une action qui provient des gens qui décident de s'entraider, se rendre service, s'aider pour combler leurs besoins". "C'est une aide à la communauté sans restriction, de toutes sortes par le biais du bénévolat.

La qualité de vie

"Le champ d'action communautaire est tout ce qui améliore la qualité de vie des gens". "C'est un champ d'action fondé sur la capacité des gens de se prendre en main et d'en arriver à une meilleure qualité de vie".

Le désengagement de l'État

"C'est une entraide devenue plus que jamais indispensable compte tenu du désengagement de l'État et qui permet de combler les manques et les carences de l'aide offerte par le réseau public". "C'est une action qui apporte du support à la communauté et qui représente un allègement pour les établissement publics".

1.2.1.3 Comment se réalise l'action communautaire?

Une question d'approche

"C'est une approche différente et souvent innovatrice qui coûte peu, fondée sur des bonnes idées qui permet de faire souvent beaucoup avec peu". "Le champ d'action communautaire permet au milieu de développer des connaissances et des habiletés diverses et permet au milieu de partager ses acquis". "C'est un champ d'action qui ne s'embourbe pas dans la paperasse et qui, en s'appuyant sur le gros bon sens, est donc focalisé sur les services à rendre à la population". "C'est un champ d'action suscité par un esprit créateur". "C'est mettre en lien les forces de créativité de la communauté".

Les artisans de l'action communautaire

"C'est un lieu de ressourcement, d'apprentissage sans expertise particulière mais sur la base du bénévolat et du volontariat". "C'est un lieu de partage sans compétences spécialisées, caractérisé par la polyvalence comme étant la clé du succès dans le mouvement communautaire". "C'est un champ mettant à profit les différentes compétences du milieu, lieu d'alliances de diverses compétences. " Une action réalisée par des bénévoles". "C'est une aide à la communauté par le biais du bénévolat". "C'est un champ d'action au service de la communauté et par la communauté, bien qu'il peut être géré par des intervenants ayant une formation spécifique". "C'est une action avec des objectifs précis et du personnel salarié pour assurer une permanence au sein de l'organisme.

1.2.2 DÉFINITION DU CHAMP D'ACTION BÉNÉVOLE

Pour définir et caractériser le champ d'action bénévole, nous avons dégagé trois catégories de réponses qui ont été recueillies, catégories qui ont été identifiées également au terme d'une analyse thématique et qui se rapportent à trois thèmes distincts, à savoir 1) c'est quoi ou les définitions du champ d'action bénévole mettant en évidence différents points de vue à cet égard, 2) pourquoi ou les raisons d'être du champ d'action bénévole, 3) comment et avec qui ou son approche et ses façons de faire. Dans la même veine que la section précédente portant sur le champ d'action communautaire, pour chacun de ces trois thèmes, le discours des répondants est rapporté intégralement et a pu être découpé en sous-thèmes dont chacun des éléments du discours qui les composent ont en commun des idées maîtresses souvent énonçées avec récurrence.

1.2.2.1 Qu'est-ce que le champ d'action bénévole?

Les caractéristiques générales du champ d'action bénévole

"C'est un champ très vaste et ancien d'entraide; le bénévolat a toujours existé et est présent partout sans que l'on le nomme nécessairement ainsi". "C'est les moyens que la communauté se donne pour arriver à ses fins et qui ne serait être possible autrement". "C'est un champ vaste, capable de faire des choses selon ses goûts et ses compétences ainsi qu'avec ses limites pour se conformer à la réalité du milieu". "Le champ d'action bénévole a des horizons larges avec beaucoup de polyvalence au niveau des gestes posés". "C'est une action qui influence les mentalités et crée ainsi des changements sociaux".

Un champ d'action qui se définit essentiellement par les gens qui la font

"Le bénévolat, c'est les bras". "L'action au centre de l'organisme est celle effectuée par les bénévoles comme maîtres d'oeuvre, comme agents primordiaux de l'action bénévole". "Le bénévolat offre un support indispensable et phénoménal aux organismes. Ainsi, autant un organisme ne peut survivre sans poste permanent, autant il ne peut survivre sans bénévoles. Donc les bénévoles sont la clé de voûte de l'organisme en général". "C'est un milieu avec une main-d'oeuvre disponible et ouverte avec la volonté de faire des choses".

Un champ d'action caractérisé par la gratuité

"C'est des gestes gratuits ayant une grande portée sur la communauté". "C'est une action où les rapports sont caractérisés par la gratuité des gestes posés". "C'est aider son prochain sans être payé". "C'est une action qui par définiton implique des gestes gratuits". "C'est un champ d'action fondée sur la gratuité du geste, sur le don sans rénumération".

Un champ d'action caractérisé par l'échange

"Si l'on se réfère à la définition de Sénèque, le bénévolat, c'est les services que l'on rend et un plaisir que l'on s'offre. Celui qui fait du bien à autrui fait du bien à soi-même, non seulement par voie de conséquence mais aussi par le geste posé". "Les personnes bénévoles sont intéressées dans une cause à laquelle elles veulent réagir face aux problèmes sociaux tout en cherchant une valorisation dans un champ désiré". "C'est un champ d'action qui est avant tout un échange car les bénévoles viennent chercher des choses tout en posant des gestes gratuits et les bénéficiaires reçoivent". "C'est beaucoup de temps et d'investissement remerciés par la gratitude des gens". "Là où on donne, on reçoit; le bénévolat pour se sentir utile, donner un sens à sa vie, c'est une source de gratification". "Le bénévolat est intéressant jusqu'au moment où on en tire partie (ex. bénévolat sportif et d'autres types); ainsi le bénévolat est une entraide intéressée qui génère ou représente une possiblité de gratification, de valorisation, de compensation, d'un sentiment d'utilité sociale ou autres". "Le bénévolat signifie aider les autres et s'aider soi-même car le bénévolat permet de trouver une satisfaction et de développer un épanouissement personnel; les gens veulent aider les autres à combler leurs besoins tout en comblant les leurs". "C'est un milieu de partage et d'échange des acquis et des habiletés des gens". "Le champ d'action bénévole implique le travail en commun et le partage du travail en commun". "Le bénévolat tient au besoin des gens de se sentir utiles".

Un champ d'action en mal de reconnaissance

"C'est un milieu en mal de reconnaissance, particulièrement en manque de reconnaissance de l'apport des bénévoles". "C'est un champ d'action avec peu de crédibilité et de reconnaissance, peu de rayonnement médiatique, donc, ce n'est pas une grosse puissance. Pour parler le même langage que les autres, il faudrait arriver avec des arguments économiques pour augmenter notre crédibilité et vendre l'idée de ce que vaut monétairement parlant le bénévolat".

1.2.1.2 Pourquoi de l'action bénévole?

"Le champ d'action bénévole est indispensable étant donné le désengagement de l'État". "L'État-providence ne répondant plus à tout, il faut faire autres choses".

1.2.1.3 Comment se réalise l'action bénévole?

Une approche basée sur des rapports respectueux

"C'est un champ d'action où les rapports sont caractérisés par l'égalité, la disponibilité, l'écoute et la gratuité des gestes posés". "Les bénévoles sont des gens avec qui les usagers peuvent devenir amis, établissant ainsi des rapports qui ne sont pas de l'ordre clients\bénévoles ou clients\professionnels. Ce sont des gens avec qui on se sent confortable et ce, malgré les différences intellectuelles ou handicaps d'autres types; il y a un respect fondamental de gens en tenant compte de leurs limites". "C'est aller partout où les gens veulent de toi, ont besoin de toi sans s'imposer.

Une approche différente du milieu institutionnel

"Le champ d'action bénévole représente les moyens de s'offrir des services sur une base moins complexe que ceux offerts par le réseau institutionnel".

1.2.3 DÉFINITION DES ORGANISMES

Après avoir demandé ce que signifie les champs d'action communautaire et bénévole, nous avons invité chacun des répondants des organismes consultés à définir l'organisme dans lequel ils oeuvrent. Cette question vise à mettre au clair les diverses dénominations des organismes du mouvement communautaire et ses justificatifs, dénominations qui, pour les gens à l'extérieur de ce mouvement, semblent dénoter tantôt des chevauchements et tantôt des distinctions sans que l'on puisse discerner leur nature et leurs fonctions, à moins d'interroger les personnes concernées.

Le tableau 4 présente une synthèse des réponses apportées à cette question selon le type d'organismes, soient les CAB, les APH, les AQDR et les autres organismes faisant partie de cette étude. Pour plus de la moitié des organismes (9 organismes sur 17 ou 53%), on se définit à la fois communautaire et bénévole, communautaire puisque l'organisme est issu de la communauté et bénévole pour reconnaître la part fondamentale des bénévoles au sein de l'organisme. Ces justificatifs font l'unanimité à l'exception d'un organisme pour lequel on se considère communautaire en raison de la présence de personnel à la fois salarié et bénévole.

TABLEAU 4
DÉFINITION DES ORGANISMES OEUVRANT DANS LE SECTEUR DU MAINTIEN A DOMICILE

Type d'organismes	NOMBRE D'ORGANISMES SE DÉFINISSANT COMME:			
	ORGANISME COMMUNAUTAIRE ET BÉNÉVOLE	ORGANISME COMMUNAUTAIRE	ORGANISME BÉNÉVOLE	AUTRES
CAB	3	0	3	0
APH	2	1	0	2
AQDR	1	0	1	0
AUTRES	3	1	0	0
TOTAL	9	2	4	2

Par ailleurs, pour deux organismes (12%), on se définit exclusivement communautaire, bien que le répondant d'un de ces deux organismes considère que le bénévolat est intrinsèque au communautaire. Pour deux autres organismes (12%), on se définit exclusivement bénévole pour insister sur l'implication majeure des bénévoles au centre de l'organisme ou pour relever le fait que la majorité des bénévoles constituent les effectifs de cet organisme malgré la présence de personnel salarié. Finalement, deux organismes (12%) sont définis autrement: l'un est défini comme avant tout un organisme d'entraide "car il n'y aurait pas d'organisme s'il n'y avait pas d'entraide et ainsi nous représentons un organisme d'entraide qui est d'emblée de nature

communautaire et bénévole et l'autre se définit en premier lieu comme organisme bienfaiteur conformément à sa charte, organisme bienfaiteur qui est, comme le précédent, de nature communautaire parce qu'il fait partie intégrante de la communauté et bénévole parce que ce sont surtout des bénévoles qui font fonctionner l'organisme.

Il est intéressant de relever que, indépendamment du type d'organismes, les dénominations varient. Également, les raisons rapportées pour justifier ces dénominations ne sont pas uniformes. Notamment, la dénomination "communautaire" est justifiée principalement par le fait que les organismes sont enracinés dans leur milieu mais aussi par le critère du statut à la fois salarié et bénévole des gens qui en font partie. Aussi, rapellons que la dénomination "communautaire" est employée, dans le cas d'un des deux organismes se définissant exclusivement communautaire, dans le sens où on considère le bénévolat intrinsèque au communautaire et, ainsi, la dénomination "communautaire et bénévole" apparaît comme superflue et redondante. La dénomination "bénévole" s'applique à des organismes qui sont tous constitués entre autres de personnes salariées et aucun des deux organismes faisant partie de cette étude constitués exclusivement de personnel bénévole se définit comme des organismes bénévoles, lesquels sont plutôt considérés comme organismes communautaires et bénévoles.

Bien que peu de critères uniformes permettent de distinguer ce qu'on dénomme comme communautaire et bénévole, il est utile de noter que les répondants d'un ensemble de six organismes, soit 35% de tous les organismes consultés, considèrent les champs d'action communautaire et bénévole comme des champs d'action indifférenciés et même, dans quelques cas, inséparables.

1.3 STATUT, ROLE ET POUVOIR DES ORGANISMES

Cette dernière section de ce rapport de recherche porte sur les réponses à trois questions posées à l'ensemble des répondants de cette étude, à savoir: "Comment envisagez-vous le statut de votre organisme, statut de permanence ou de non permanence?", "Comment définissez-vous le rôle de votre organisme auprès de la population, du réseau communautaire, du réseau bénévole, du réseau public et du réseau parapublic?" et "Comment évaluez-vous la capacité d'influence ou le pouvoir de votre organisme auprès de la population, du réseau communautaire, du réseau bénévole, du réseau public et du réseau parapublic?"

1.3.1 Statut des organismes

Dans la région de Lanaudière, parmi les organismes communautaires et bénévoles en maintien à domicile, nous retrouvons deux statuts d'organismes, à savoir le statut de permanence et le statut de non permanence référant essentiellement à un mode de répartition du budget total alloué au maintien à domicile pour l'ensemble des organismes concernés. Il a été statué qu'un organisme pour chacune des six MRC de la région de Lanaudière est désigné comme organisme avec permanence lui permettant d'utiliser une proportion de 60% de son budget pour l'infrastructure et pour des activités de coordination tandis que le 40% du budget restant est consacré aux services directs. Les organismes ayant un statut de permanence sont composés de six Centres d'action bénévole pour chacune des six MRC de la région, lesquels se répartissent entre eux une proportion de 75% du budget total en maintien à domicile réservé à l'ensemble des organismes communautaires bénévoles de la région. Par ailleurs, les organismes avec un statut de non permanence doivent consacrer 80% du budget alloué en maintien à domicile aux services directs et le 20% du budget restant à l'infrastructure et aux activités de coordination.

Nous avons pu observé lors de la présentation des données et des résultats du premier document de recherche que la différence de statut entre les organismes oeuvrant dans le secteur du maintien à domicile se répercute sur de nombreux plans et, également, nous avons pu observé au cours des rencontres avec chacun des répondants de cette étude que l'on manifeste fréquemment de manière implicite ou explicite cette différence de statut, lequel apparaît comme un marqueur important de la position occupée par chacun des organismes dans la région. C'est pour en savoir plus long que nous avons demandé à tous les répondants des organismes consultés comment ce statut est-il envisagé, ce qu'il signifie et ce que cela implique pour chacun d'eux.

1.3.1.1 Les organismes ayant un statut de permanence

Pour les répondants des six organismes ayant un statut de permanence, lesquels sont en l'occurence six CAB, le statut de leur organisme évoque deux points majeurs, soient ce que nous pourrions identifier comme, d'une part, des possibilités et des privilèges et, d'autre part, des devoirs et des responsabilités.

En effet, le statut de permanence "implique un meilleur financement", ce qui "permet à un organisme d'avoir une structure capable de développer des services si nécessaire pour répondre aux besoins du milieu, d'initier des projets bien que la question est toujours celle de survivre avant tout, d'arriver à faire ce qu'on doit faire plutôt que de capitaliser sur les acquis". Également, le statut de permanence "permet de ne pas se sentir continuellement en survie, au contraire, ce statut est un gage d'une bonification des services offerts par l'organisme" et "offre la possibilité d'établir une infrastructure, de la connaissance et de l'expertise pour rendre des services à des multi-clientèles, d'avoir une place dans la société, d'avoir une crédibilité dans toute la MRC et face aux organismes subventionnaires, malgré le fait que la promotion de l'organisme et de nos services est toujours à faire". Finalement, le statut de permanence "permet d'avoir un leadership pour la concertation et la consultation des organismes communautaires de la région" et, dans le même sens, on affirme que ce statut "représente une reconnaissance du leadership de l'organisme pour le maintien à domicile dans notre MRC, bien qu'elle peut susciter une certaine rivalité et concurrence entre organismes".

Par ailleurs, bien que le statut de permanence "implique un meilleur financement", ce statut "implique en retour des devoirs, tels que rendre des services à toute la MRC, rendre une plus grande diversité de services, d'être vigilant lors du développement de ressources pour éviter le dédoublement, apporter du support et faire de la représentation des autres organismes, réorienter les ressources du milieu pour être conforme aux offres des organismes subventionnaires". Pour un autre répondant, ce statut "implique un accroissement de responsabilités et l'obligation d'offrir une garantie de dispenser des services à toute la MRC, de répondre aux demandes, de faire un suivi, donc de travailler davantage et s'impliquer davantage". Finalement, ce statut signifie "être le poteau des autres organismes de la MRC pour les revendications politiques et pour la représentation dans les autres sous-régions. Ce statut implique d'assumer un rôle de rayonnement dans la MRC, d'assurer la couverture des services dans toute la MRC, d'offrir du support, de la formation aux autres organismes, de sorte que les tâches reliées à la permanence supplante en importance celles reliées à la dispensation de services, ce qui alourdit considérablement les tâches du personnel".

1.3.1.2 Les organismes ayant un statut de non permanence

Le discours des répondants des organismes ayant un statut de non permanence tranche nettement avec le précédent; à l'exclusion d'une mention, ce qui est évoqué par une majorité de répondants est que le statut de non permanence comporte exclusivement des conséquences néfastes de l'inéquité budgétaire sur les organismes, voire des conséquences sur les ressources humaines, les services rendus, l'image et la crédibilité des organismes.

Pour illustrer ces conséquences, le statut de non permanence représente des limites quant au personnel salarié et au personnel bénévole. En ce qui a trait au personnel salarié, ce statut "signifie inquiétude et insécurité puisqu'il implique une responsabilité énorme pour les personnes qui ont des postes de coordination en tenant compte de l'incapacité de payer des gens sur lequel on peut compter pour leur remplacement en cas de maladie ou pour les vacances". "On sait que les organismes sans permanence doivent assurer une continuité malgré un ralentissement durant l'été chez certains organismes. Mais il est évident que fonctionner que sur une base bénévole est utopique". En ce qui a trait au personnel bénévole, le statut de non permanence implique "l'obligation de se soutenir par l'auto-financement et nécessite davantage d'implication des bénévoles", "l'incapacité de compenser pour l'aide des bénévoles, ce qui veut dire des déboursés que les bénévoles doivent assumer (kilométrage, frais divers) et ça joue sur la rétention des bénévoles", "on donne notre temps et notre énergie pour la cause de l'organisme et le faire fonctionner mais on ne peut fournir de l'argent, bien qu'on peut faire du kilométrage par ci par là sans être remboursé" , "on doit considérer que les bénévoles sont souvent des personnes peu nanties".

Également, le statut de non permanence comporte d'autres types de contraintes et "a comme conséquence d'être perçu comme des quêteux par la population car on est obligé de faire souvent des levées de fonds". Ce statut "signifie crainte, insécurité quant à la diminution de la qualité des services" et implique "l'absence de développement, d'élargissement et de bonification des activités offertes" ainsi que "l'impossibilité d'avoir une vue glogale et de faire des projections à moyen et long terme". De manière générale, le statut de non permanence implique pour certains répondants "un manque de stabilité, le fait de vivre incertitude, insécurité, inquiétude" et "est synonyme de statut précaire". Par ailleurs, deux répondants affirment refuser les

différences de statuts, de sorte qu'"on est un organisme permanent avec plus de limites au niveau du budget".

Dans un autre ordre d'idée, un répondant affirme que le statut de non permanence permet d'avoir une action locale et délimitée et ainsi de mieux circonscrire les besoins des personnes âgées et de mieux cibler les services à offrir.

Finalement, dans la même veine que pour quelques répondants d'organismes ayant un statut de permanence, quelques répondants d'organismes ayant un statut de non permanence reconnaissent que la disparité entre les budgets octroyés génère tensions et rivalités entre les organismes.

1.3.2 LE ROLE DE L'ORGANISME

Les répondants de chacun des organismes communautaires et bénévoles ont identifié leur rôle en indiquant de manière succinte les principales tâches accomplies auprès de cinq types de cibles, soit la population, le réseau communautaire, le réseau bénévole, le réseau public et le réseau parapublic.

1.3.2.1 Le rôle des organismes auprès de la population

Le rôle de la majorité des organismes oeuvrant en maintien à domicile (10 organismes sur 17 ou 59%) auprès de la population est un rôle de dispensateur de services. Ainsi, pour cette majorité, on offre des services "pour sécuriser les personnes en difficulté vivant à domicile et pour augmenter leur qualité de vie", on rend " des services à la population démunie, isolée, dans le besoin par le biais du bénévolat", on aide ou on offre du support. Par ailleurs, pour deux organismes (12%), on exerce un rôle de défense des droits, de "chien de garde" et, pour deux autres organismes (12%), le rôle exercé auprès de la population est celui de promoteur d'entraide ou promoteur des solidarités entre personnes âgées et de leur implication sociale. Finalement, trois organismes (18%) conjuguent deux types de rôles auprès de la population, soit le rôle de dispensateur de services et de défense des droits.

1.3.2.2 Le rôle des organismes auprès du réseau communautaire

Pour la majorité des organismes (9 organismes sur 17 ou 53%), le rôle exercé auprès du réseau communautaire est un rôle de collaboration, de concertation, de partenariat, d'échange ou d'entraide. Pour deux organismes (12%), ce sont à la fois les rôles d'échange et de support offert qui sont exerçés. Pour un seul organisme (6%), le rôle occupé auprès du réseau communautaire est un rôle de soutien. Pour deux organismes (12%), leur rôle est celui de leadership et d'initiateur de concertation. Dans le cas de deux autres organismes (12%), leur rôle est un rôle de complémentarité et pour un dernier organisme (6%), le rôle occupé est un rôle de représentation du mouvement communautaire et de revendication auprès des autres types de réseaux.

1.3.2.3 Le rôle des organismes auprès du réseau bénévole

Le rôle de la majorité des organismes (13 organismes sur 17 ou 76%) auprès du réseau bénévole est un rôle de support, support offert aux bénévoles par le biais de la formation, d'encadrement, d'information, de coordination, d'appui, de référence, d'accueil, d'orientation, de gestion, de gratification et de valorisation. Pour deux organismes (12%), le rôle exercé est un rôle de collaboration et d'échange. Pour un organisme (6%), on combine à la fois les rôles de collaboration et de support offert. Pour un dernier organisme (6%), on considère que c'est un rôle de "quêteux" que l'on occupe, rôle de quémandeur pour du support et des ressources.

1.3.2.4 Le rôle des organismes auprès du réseau public

Les rôles exercés auprès du réseau public par les organismes communautaires sont diversifiés et, dans la majorité des cas, se dénombrent à deux rôles par organisme. Le rôle le plus fréquemment mentionné auprès ce type de réseau (9 organismes sur 17 ou 53%[2]) est celui de support offert, de dispensateur de services, "de receveur de demandes de services", de

---

[2]Exceptionnellement, compte tenu de la diversité et du nombre des rôles identifiés auprès du réseau public, la fréquence figurant entre parenthèses s'applique non pas, comme précédemment, à des catégories de rôles mutuellement exclusives.

référence de ressources, voire de partenaire à sens unique dans la mesure "où les organismes communautaires et bénévoles offrent sans recevoir avec les CLSC", où "on essuie les débordements suite aux coupures des CLSC" et où "on subit le dumping du CLSC". Les rôles de revendication, de défense du mouvement communautaire et bénévole et de surveillance sont mentionnés par six organismes (35%), le rôle de recommandation est rapporté par trois organismes (18%), le rôle de représentation de la main d'oeuvre des bénévoles et des forces du communautaire est exercé par un organisme (6%) et le rôle de promoteur de la reconnaissance du mouvement communautaire et bénévole est exercé par un organisme (6%), pour lequel on précise qu'"on a abandonné le rôle de revendication propre des années '70 pour investir un rôle de promotion en faveur de la reconnaissance des organismes".

Pour trois organismes (18%), on affirme avoir un rôle de complémentarité avec le réseau public, rôle de dispensateur de services complémentaires mais divergents ou différents de ceux offerts par, notamment, le CLSC. Deux organismes (12%) occupent des rôles de partenaires avec le réseau public, et, pour un organisme (6%), c'est un rôle de relais qui est rapporté. Dans le cas d'un organisme (6%), on mentionne que le rôle occupé auprès du réseau public est un rôle de "quêteux" et "d'enleveur de sous" aux institutions et aux établissements. Finalement, pour deux autres organismes (12%), on mentionne qu'aucun rôle est exercé auprès de ce type de réseau ou qu'un rôle très restreint est occupé.

1.3.2.5 Le rôle des organismes auprès du réseau parapublic

La majorité des organismes consultés (9 organismes sur 17 ou 53%) ont un rôle de collaboration, d'échange et de partenariat avec le réseau parapublic. Trois organismes (18%) occupent un rôle de dispensateur de services et deux organismes (12%) exercent à la fois des rôles de dispensateur de services et de collaborateurs et de partenaires. Pour un organisme (6%), on mentionne que le rôle exercé auprès de ce type de réseau est un rôle demandeur de support et de ressources, pour un autre organisme (6%), le rôle occupé en est un de revendication des droits des personnes handicapées et pour un dernier organisme (6%), aucun rôle est exercé auprès du réseau parapublic.

1.3.3 LE POUVOIR DES ORGANISMES

C'est dans un but exploratoire que nous avons invité les répondants des organismes communautaires et bénévoles à aborder la question du pouvoir, question très large comportant de nombreuses ramifications. Cette question pouvant générer plusieurs débats et plusieurs réflexions qui gagneraient à être approfondis, nous nous en sommes tenus dans le cadre de cette étude à explorer dans quelle mesure on estime détenir du pouvoir ainsi qu'à décrire la nature de ses sources afin d'établir les éléments d'un inventaire qui sont à la base du pouvoir chez les organismes concernés. Comme définition, nous avons envisagé le pouvoir comme une capacité d'influence, de sorte que "celui-ci est moins l'attribut ou la propriété d'un acteur social censé mesurer ses forces avec un autre que l'apanage des relations qui se nouent entre acteurs sociaux" (De Coster,1987; 100). Pour établir l'inventaire des sources de pouvoir, nous nous sommes appuyés sur la revue des écrits de De Coster (1987) dans laquelle sont relevés les éléments en cause dans un contexte organisationnel. Cet inventaire des sources de pouvoir a été utilisé par les répondants comme des repères sans se référer de manière univoque avec le contenu énoncé par De Coster (1987), de sorte que des glissements de sens peuvent apparaître par rapport à leur contenu d'origine.

Nous avons demandé à chacun des répondants des organismes consultés d'évaluer leur pouvoir ou leur capacité d'influence auprès de cinq types de cibles, soit la population, le réseau communautaire, le réseau bénévole, le réseau public et le réseau parapublic.

1.3.3.1 Le pouvoir des organismes auprès de la population

Dans le cas de treize organismes (76%), soit la majorité, les répondants affirment détenir du pouvoir auprès de la population tandis que dans le cas de deux organismes (12%), on affirme avoir peu de pouvoir et, finalement, dans le cas de deux autres organismes (12%), on mentionne détenir aucun pouvoir. Chez les organismes pour lesquels on considère avoir du pouvoir auprès de la population, ce pouvoir tient à la bonne réponse de la population lors des levées de fonds de l'organisme et à la "reconnaissance lors de la recherche de commanditaires" (18%), à la reconnaissance ou la confiance qu'on leur manifeste en général (18%), à l'ampleur des

sollicitations et des demandes qui leur sont adressées (12%), à la connaissance de l'organisme (12%), à la participation importante aux assemblées générales de l'organisme (6%), à la satisfaction exprimée par les usagers (6%) et à la capacité "de changer la manière de vie et les modes de vie de la population par le biais d'interventions préventives" (6%).

Par ailleurs, dans le cas des organismes qui estiment avoir peu ou pas de pouvoir, on explique cette situation par le fait que "la crédibilité de l'organisme est à zéro et que la capacité de changement est également à zéro" et on précise qu'"on détient un faible pouvoir de changer des choses, lequel dépend du temps et de l'énergie investis, de la capacité de déléguation pour multiplier l'aide à offrir et des services à rendre".

1.3.3.2 Le pouvoir des organismes auprès du réseau communautaire

Dans le cas de douze organismes (71%), soit la majorité, les répondants affirment détenir du pouvoir auprès du réseau communautaire tandis que dans le cas de deux organismes (12%), on affirme avoir peu de pouvoir, dans le cas de deux autres organismes (12%), on mentionne détenir aucun pouvoir et, finalement, dans le cas d'un dernier organisme (6%), on ne sait pas. Chez les organismes pour lesquels on considère avoir du pouvoir auprès du réseau communautaire, ce pouvoir tient à la reconnaissance de l'organisme au sein du mouvement communautaire (18%), à la confiance manifestée à leur endroit (12%), à l'ampleur des sollicitations qui leur sont adressées (12%), à l'écoute et à l'attention accordées (6%), à la connaissance de leur organisme (6%), à la capacité de représentation et de faire circuler l'information sur le mouvement communautaire (6%) et au fait qu'"on n'est pas menaçant, favorisant ainsi la concertation et permettant de supporter et structurer la collaboration et, conséquemment de réduire les tensions entre organismes, ce qui peut donner une impression de pouvoir".

Par ailleurs, dans le cas des organismes qui estiment avoir peu ou pas de pouvoir, on explique cette situation par "la concurrence puisqu'on est vu comme l'organisme qui va chercher les plus grosses subventions de la MRC", ou "si l'on considère le pouvoir de rallier les gens pour établir des consensus durables" ou par le fait que "la crédibilité de l'organisme est en général

presque nulle à l'exception de certains organismes de la sous-région; cet état de choses relève du clivage injuste entre permanents et non permanents, du manque de solidarité à cause de la disponibilité restreinte des bénévoles qui ne peuvent être présents aux regroupements, donc de la difficulté à pouvoir se représenter et se solidariser, ce qui fait que notre pouvoir est très limité en raison du peu de présence aux tables de concertation où se prennent des décisions, où circule l'information".

1.3.3.3 Le pouvoir des organismes auprès du réseau bénévole

Dans le cas de treize organismes (76%), soit la majorité, les répondants affirment détenir du pouvoir auprès du réseau bénévole tandis que dans le cas de deux organismes (12%), on affirme avoir peu de pouvoir, dans le cas d'un autre organisme (6%), on estime avoir un pouvoir moyen et, finalement, dans le cas d'un dernier organisme (6%), on mentionne détenir aucun pouvoir. Chez les organismes pour lesquels on considère avoir du pouvoir auprès du réseau bénévole, ce pouvoir tient à la capacité à impliquer les bénévoles (18%), à la confiance manifestée à leur endroit (6%), à l'ampleur des sollicitations qui leur sont adressées (6%) et à la "satisfaction exprimée par les bénévoles, notamment lors des formations" (6%).

Également, le pouvoir "relève d'une meilleure articulation des actions, voire la coordination et la compréhension face aux bénévoles", ou "dépend de la disposition de structures solides, de la capacité à prendre des initiatives", ou "est fondé sur l'information que nous détenons et sur la capacité à établir des rapports respectueux sans avantage et sans risque d'abus".

Par ailleurs, dans le cas des organismes qui estiment avoir peu ou pas de pouvoir ou un pouvoir moyen, on justifie cette situation par le fait qu'"il n'y a pas assez de formation pour être influent", ou qu'"il n'y a pas beaucoup de bénévoles qui veulent s'impliquer ici", ou qu'"il y a un manque de reconnaissance de la société et un manque d'estime des bénévoles".

1.3.3.4 Le pouvoir des organismes auprès du réseau public

A la question de savoir si on détient du pouvoir auprès du réseau public, les réponses sont multiples. Pour un nombre de cinq organismes (29%), on estime avoir du pouvoir auprès de ce type de réseau tandis que pour un organisme (6%), on affirme avoir un pouvoir moyen, pour un autre organisme (6%), on répond oui et non au pouvoir face au réseau public, pour un autre organisme (6%), on précise avoir du pouvoir mais ne pas savoir de quelle ampleur, pour six organismes (35%), on affirme détenir peu ou très peu de pouvoir et, finalement, pour trois organismes (18%), on mentionne avoir aucun pouvoir.

Dans le cas des organismes pour lesquels on estime détenir du pouvoir, peu de répondants énoncent les raisons justifiant leur position, si ce n'est qu'un organisme pour lequel on précise que c'est en raison d'"une reconnaissance de leur organisme et de la présence de petits privilèges". Dans le cas d'un organisme, on rapporte avoir du pouvoir avec certains intervenants de la base mais par contre, aucun pouvoir auprès des dirigeants des établissements du réseau public. Par ailleurs, les répondants s'avèrent être plus loquaces pour expliquer les raisons qui justifient le peu ou le très peu ou l'absence de pouvoir face au réseau public. On précise que "ce pouvoir est à développer, qu'il consiste pour le moment qu'à une amorçce de pouvoir, qu'on commence à peine à prendre notre place" ou qu'"il y a un manque de reconnaissance du CLSC, bien que nous ayons un pouvoir de mobilisation et de revendication" ou "qu'il y a peu de reconnaissance de que nous sommes" ou "que notre influence dépend de la visibilité de l'organisme et de nos efforts de représentation qu'il faut continuellement répéter".

Également, "notre influence est limitée en raison des orientations des institutions; il nous semblent que nous sommes écoutés, bien que les perceptions demeurent assez immuables de notre apport; on doit se soumettre et non l'inverse à leur vision et à leurs orientations". "Au niveau du gouvernement, il n'y a pas d'écoute et si on veut être écouté, il faut des grands rassemblements; mais, de toute façon, nous n'avons aucune influence au niveau décisionnel". "Il y a un manque de reconnaissance du CLSC; on nous écoute, bien que ce dernier manque de connaissance sur notre organisme". "Il y a un manque de respect du travail bénévole par le CLSC". "On est laissé pour compte de la part des bailleurs de fonds". "Nous avons aucun pouvoir de décision et d'action au niveau du réseau public". "Notre crédibilité est nulle et il y un manque de reconnaissance de notre mandat spécifique; c'est un rapport de David à Goliath".

1.3.3.5 Le pouvoir des organismes auprès du réseau parapublic

Dans le cas de treize organismes (76%), soit la majorité, les répondants affirment détenir du pouvoir auprès du réseau parapublic tandis que dans le cas de deux organismes (12%), on affirme avoir peu de pouvoir, dans le cas d'un autre organisme (6%), on estime en avoir oui et non à la fois et, finalement, dans le cas d'un dernier organisme (6%), on mentionne entretenir aucun rapport avec le réseau parapublic. Chez les organismes pour lesquels on considère avoir du pouvoir auprès du réseau bénévole, ce pouvoir tient principalement à la collaboration et les échanges de services avec ce type de réseau (29%), à l'écoute qui leur est accordée (6%), à l'ampleur des sollicitations qui leur sont adressées (12%), à la reconnaissance de leur organisme par le biais de contributions financières et d'autres ressources (18%) et à la "capacité d'actualisation ou d'agir avec les gens de ce réseau".

Par ailleurs, dans le cas des organismes qui estiment avoir peu de pouvoir ou en avoir oui et non à la fois, on explique cette situation par le fait que "le pouvoir dépend des alliances établies pouvant influencer certaines actions ou décisions" et qu'"on nous voit comme un dispensateur de services mais ils nous réfèrent pas beaucoup".

1.3.3.6 Les sources de pouvoir des organismes

A partir d'une liste de sources de pouvoir tirée de la revue des écrits de De Coster (1987), nous avons demandé aux répondants des organismes consultés d'identifier la ou les sources de leur pouvoir en général. Bien que diverses sources de pouvoir sont énoncées précédemment à travers les réponses apportées sur l'évaluation de la capacité d'influence auprès de la population et de divers réseaux, cette liste a été présentée comme une liste qui pouvait donc être complétée par les répondants afin de faire le point sur cette question; ainsi, les sources de pouvoir faisant partie de cette liste initiale sont le charisme, la tradition, la compétence, l'information, le capital de relations, les lois et les règlements, l'argent et l'autorité.

Les sources de pouvoir identifiées par l'ensemble des répondants sont, par ordre d'importance, 1) la compétence mentionnée par dix organismes (59%), laquelle est liée à la

crédibilité de l'organisme et à d'autres caractéristiques telles que la qualité du contact humain, l'honnêteté et le fonctionnement démocratique, 2) l'information relevée également par dix organismes (59%), source de pouvoir qui fait appel plus précisément pour certains répondants à la transparence de l'information au sein de l'organisme, ou à la capacité à diffuser l'information sur l'organisme, ou à "la capacité de rendre et de faire circuler l'information sur ce qu'on fait et sur ce que nous sommes ainsi que la capacité de connaissances assimilées par les partenaires qui représente un capital majeur à notre capacité d'influence", 3) le capital de relations mentionné par huit organismes (47%), 4) la tradition mentionnée par sept organismes (41%), laquelle implique la durée et la stabilité de l'organisme, 5) le charisme mentionné par quatre organismes (24%), lequel fait appel pour un répondant à la facilité de s'exprimer ou l'éloquence conjuguée avec la foi en la mission de l'organisme, 6) la visibilité médiatique relevée par trois organismes (18%), 7) la confiance accordée à l'organisme mentionnée également par trois organismes (18%), 8) l'argent relevé par deux organismes (12%), 9) le poids numérique des bénévoles relevé également par deux organismes (12%), 10) l'autorité mentionnée par un organisme comme synonyme de notoriété (6%) et 11) la satisfaction des usagers mentionnée également par un organisme (6%).

CONCLUSION

Ce qui ressort du premier document de recherche intitulé "Le maintien à domicile par les organismes communautaires et bénévoles de Lanaudière" est que, dans la région de Lanaudière, parmi les organismes communautaires et bénévoles oeuvrant dans le secteur du maintien à domicile, la diversité est de mise: diversité de leurs historiques, diversité des buts poursuivis, diversité des structures de fonctionnement général et interne et de leurs memberships, diversité de leurs ressources humaines, matérielles et financières.

Également, on observe une variété de formes de pratiques et de services offerts. Toutefois, ce qui ressort à la fois du premier document de recherche et de celui-ci est qu'à l'instar de l'étude de Panet-Raymond et Bourque (1991), on peut discerner deux tendances dans l'ensemble du mouvement communautaire: la première tendance rattachée à une tradition fondée sur la charité et la solidarité fait appel à des organismes qui sont principalement voués à offrir des services individuels et la deuxième tendance concerne des organismes surtout orientés vers l'action sociale, populaire et militante. Une observation de Panet-Raymond (1994) à l'endroit des organismes communautaires de maintien à domicile, qui s'applique en l'occurence à ceux du milieu lanaudois, est à l'effet que: "(...) les groupes communautaires oeuvrant auprès des personnes âgées sont plutôt issus de la tradition caritative du bénévolat, à part quelques exceptions comme l'AQDR (...) qui ont mené des luttes collectives pour défendre des droits socio-économiques et l'accès à certains services".

Par ailleurs, le point de ralliement de l'ensemble des organismes consultés dans le cadre de cette étude est les intérêts de leurs clientèles, lesquelles sont dominées par les personnes âgées personnes vivant dans la communauté et pour qui, à travers le quotidien, leur bien-être et l'amélioration de leur qualité de vie sont visés. Aider les gens à mieux vivre dans leur milieu de vie naturel comble les propres désirs de ces gens et contribue également à actualiser les orientations politiques provinciales et régionales et à rendre possible le virage ambulatoire prôné par le gouvernement actuel.

Or, face à l'avenir, on peut se demander quelle tournure prendra ce virage. Une fois l'objectif ciblé, les volontés politiques énonçées, bien malin celui qui saura prédire les angles qui

qui sillonneront ce virage dans les années à venir, en tenant compte du scénario du pire -voire l'alourdissement des clientèles ou "de l'avènement d'une nouvelle génération de personnes âgées moins dépendantes des services " (Roy, 1994). Les facteurs qui rentrent en ligne de compte sont nombreux et ce:

> (...) dans un environnment qui, par ailleurs, évolue d'une façon fulgurante, où les clientèles ne cessent de s'adresser de toutes parts aux portes des services de maintien à domicile. Cet "environnement" est créé par des facteurs ou phénomènes sociaux extérieurs au maintien à domicile, mais qui le conditionnent d'une façon décisive. Le vieillissement accéléré de la population, la diminution du soutien communautaire dans les communautés en voie de désintégration démographique et sociale, les mutations familiales, la participation accrue des femmes au marché du travail, la mobilité géographique et professionnelle des enfants, l'individualisme montant, la saturation des ressources institutionnelles, l'érosion de l'universalité et de la gratuité des services, etc., sont autant des déterminants qui exercent une pression constante sur le maintien à domicile, en font un "champ éclaté" où les points de repère sont trop nombreux pour prédire les clientèles à venir (Roy, 1994; p.24).

"Champ éclaté", champ peu balisé à la merci de nombreuses conjonctures, le champ des activités de maintien à domicile comporte des limites dont celle soulignée par Roy (1994) concernant le rapport entre le discours officiel et l'appui financier du gouvernement. Ce dernier auteur rapporte les propos énonçés dans le rapport Pelletier sur les personnes aînés (Pelletier et coll., 1991) que nous rapportons à notre tour:

> La majeure partie de l'investissement se fait dans le secteur institutionnel (hôpitaux, hébergement), ne laissant qu'une faible part des ressources au maintien à domicile. Il est remarquable de constater l'écart qui subsiste entre les choix budgétaires et les discours qui prônent une réponse aux besoins et aux désirs des aînés (p.57).

"Comment faire le partage entre l'utopie et la réalité dans le discours officiel et les politiques locales de services?" Cette question comme bien d'autres sont soulevées par Roy (1994), démontrant du même coup les nombreuses zones grises concernant les pratiques de maintien à domicile . L'auteur poursuit par un propos incisif, lequel s'applique pertinemment à la situation des gens du réseau communautaire et bénévole qui oeuvrent dans le secteur du maintien à domicile:

Dans un tel contexte, les intervenants sont les apôtres d'une mission infinie, résultant de l'évolution des politiques sociales de l'État, de la mutation des forces sociales et de la famille et de l'impasse budgétaire du gouvernement. Toutes les clientèles du réseau frappent à leurs portes. Usagers et intervenants tiennent le langage des contraintes. Parallèlement, une seule évidence s'impose: la seule vertu du maintien à domicile, sans des moyens pour la soutenir, ne peut à elle seule triompher. On a beau carburer à la foi, dire que le milieu naturel et les ressources de maintien à domicile sont la solution pour tous, la foi tout en déplaçant des montagnes ne pourra guérir les grands malades ni se substituer aux familles absentes ou fragiles, sans moyens (p.27).

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

BIBEAU, L. (1995), Modèles de services de crise pour la région de Lanaudière. Comité d'implantation des services de crise de la région de Lanaudière, 32 p.

CARON, S. (1995), Les enjeux de l'arrimage entre le communautaire et le secteur public vus de la fenêtre d'un haut fonctionnaire du MSSS. Nouvelles pratiques sociales, vol. 8 (1), pp.245-252.

COMITÉ DE LA SANTÉ MENTALE DU QUÉBEC (CHAMPAGNE, R., LADOUCEUR, P., de RAVINEL, H., STRYCMAN, J., PAUL, D.)(1992), La vieillesse: voie d'évitement ou voie d'avenir- le vieillissement et la santé mentale. Québec; Gaétan Morin éd., 138p.

DE COSTER, M. (1987), Introduction à la sociologie. Bruxelles; Université De Boeck, 272 p.

JUTRAS, S. (1992), Le partenariat entre les familles et l'État: utopie ou nécessité? dans G. Létourneau (éd.). Aider ses parents vieillissants- Un défi: personnel, familial, politique, communautaire. Québec; Association Québécoise de Gérontologie, pp.147-160.

LAMOUREUX, J. (1992), L'action communautaire: sa situation dans le réseau des services, dans G. Létourneau (éd.). Aider ses parents vieillissants- Un défi: personnel, familial, politique, communautaire. Québec: Association Québécoise de Gérontologie, pp.227-238.

LAMOUREUX, J., LESEMAN, F. (1987), Les filières de l'action sociale- Les rapports entre les services sociaux publics et les pratiques communautaires. Québec; Les Publications du Québec.

MAS (1979), Les services à domicile- Politique du Ministère des Affaires Sociales. Québec; Les Publications du Québec.

MAS (1985), Un nouvel âge à partager- Politique du Ministère des Affaires Sociales. Québec; Les Publications du Québec.

MSSS (COTÉ, M.-Y.)(1992), La Politique de la Santé et du Bien-être. Québec; Les Publications du Québec, 192 p.

PANET-RAYMOND, J., BOURQUE, D. (1991), Partenariat ou parter-nariat? La collaboration entre établissements publics et organismes communautaires oeuvrant auprès des personnes âgées à domicile. Université de Montréal, École de service social, Groupe de recherche en développement communautaire, 175 p. (plus annexes).

PELLETIER, J. et coll. (1991), Vers un nouvel équilibre des âges. Rapport du groupe d'experts sur les personnes aînées. Québec, Gouvernement du Québec.

ROY, J. (1994), L'histoire du maintien à domicile ou les nouveaux apôtres de l'État. Service social, vol. 43(1), pp. 7-32.

RRASMQ (Regroupement des Ressources Alternatives en Santé Mentale du Québec)(1991), Le choc des cultures- Bilan-synthèse de la participation aux comités tripartites. Montréal; RRASMQ.

RSSSL (Régie régionale de la santé et des services sociaux de Lanaudière)(1995), Le plan d'action régional dans Lanaudière 1995-1998. Joliette; RSSSL, 93 p. (plus annexe).

ROCHON, J. (1988), Rapport de la Commission d'Enquête sur les Services de Santé et les Services Sociaux. Québec; Les Publications du Québec.

RUTMAN, L. (1982), La préparation d'une recherche évaluative, dans R. Lecompte et L. Rutman (éds), Introduction aux méthodes de recherche évaluative. Montréal; Les presses de l'Université de Montréal, pp. 23-46.

RUTMAN, L. (1982), La recherche évaluative et l'évaluabilité d'un programme, dans R. Lecompte et L. Rutman (éds), Introduction aux méthodes de recherche évaluative. Montréal; Les presses de l'Université de Montréal, pp. 65-78.

THÉOLIS, M. (1988), La santé mentale au Pontiac: une tentative de réponse. Fort-Coulonge; CLSC Pontiac, 182 p.

THÉOLIS, M. (1990), Travaux préparatoires au rapport du groupe d'experts- Sous-comité de la santé mentale et du vieillissement. Québec; MSSS, Comité de la Santé Mentale du Québec, 432 p.

THÉRIAULT, V. (1991), Le maintien à domicile- beaucoup de besoins, peu de ressources. St-Jérôme: Conseil de la Santé et des Services Sociaux de Lanaudière et des Laurentides, 95 p. (plus annexes).