LE MAINTIEN À DOMICILE PAR LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET BÉNÉVOLES DE LANAUDIÈRE

DOCUMENT DE RECHERCHE #1

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: 2-921704-05-6
Bibliothèque nationale du Canada
Bibliothèque nationale du Québec
Quatrième trimestre 1995

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES 2

LISTE DES TABLEAUX ET FIGURE 6

INTRODUCTION 9

PREMIERE PARTIE: PRÉSENTATION DE LA RECHERCHE 11

1. PROBLÉMATIQUE 12

2. OBJECTIFS DE LA RECHERCHE 14

3. DÉMARCHE MÉTHODOLODIQUE ET DÉROULEMENT DE L'ÉTUDE 15
- 3.1 DÉFINITION DE L'ÉCHANTILLON-CIBLE 15
- 3.2 APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE 16
- 3.3 DÉROULEMENT DE L'ÉTUDE ET DESCRIPTION DES QUESTIONNAIRES 18
  - 3.3.1 La phase préliminaire 18
  - 3.3.2 La démarche théorique 18
  - 3.3.3 La démarche empirique 19
    - 3.3.3.1 Première phase de consultation 19
    - 3.3.3.2 Deuxième phase de consultation 21
- 3.4 CADRE D'ANALYSE 22
- 3.5 DESCRIPTION DES PARTICIPANTS 30
- 3.6 MÉTHODE D'ANALYSE 34
- 3.7 PLAN DE DIFFUSION 35
- 3.8 PLAN DU RAPPORT DE RECHERCHE ET NOTES PRÉALABLES A LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS 36

DEUXIEME PARTIE: PRÉSENTATION DES DONNÉES ET DES RÉSULTATS 37

1. DESCRIPTION DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET BÉNÉVOLES EN MAINTIEN A DOMICILE DE LANAUDIERE 38
- 1.1 HISTORIQUE DES ORGANISMES 38
  - 1.1.1 DATE D'IMPLANTATION 38
  - 1.1.2 RESPONSABLES DE L'IMPLANTATION 39
  - 1.1.3 RAISONS QUI ONT JUSTIFIÉ L'IMPLANTATION 39
  - 1.1.4 CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉVOLUTION DES ORGANISMES DEPUIS LEUR OUVERTURE 39
- 1.2 BUTS POURSUIVIS, PRINCIPES ET FRONTIERES DE L'ACTION DES ORGANISMES 43
  - 1.2.1 BUTS POURSUIVIS PAR LES ORGANISMES 43
  - 1.2.2 PRINCIPES ET VALEURS DE BASE DE L'ACTION DES

ORGANISMES 49
1.2.3 FRONTIERES DE L'ACTION DES ORGANISMES 50
1.3 STRUCTURE DE FONCTIONNEMENT ET MEMBERSHIP 53
1.3.1 STRUCTURE DE FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL DES ORGANISMES 53
1.3.1.1 Statut des organismes 54
1.3.1.2 Affiliation des organismes 54
1.3.2 STRUCTURE DE FONCTIONNEMENT INTERNE DES ORGANISMES 57
1.3.3 MEMBERSHIP DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DES ORGANISMES 61
1.3.4 MEMBERSHIP GÉNÉRAL DES ORGANISMES 61
1.4 RESSOURCES HUMAINES 68
1.4.1 LE NOMBRE ET LE STATUT DES PERSONNES OEUVRANT AU SEIN DES ORGANISMES 68
1.4.2 PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES OEUVRANT AU SEIN DES ORGANISMES 71
1.4.3 POSTES OCCUPÉS PAR LES PERSONNES OEUVRANT AU SEIN DES ORGANISMES 73
1.4.4 RECRUTEMENT ET CONTEXTE DE PARTICIPATION DES BÉNÉVOLES 77
1.4.4.1 Stratégies de recrutement des bénévoles 77
1.4.4.2 Motifs des bénévoles pour oeuvrer au sein des organismes 79
1.4.4.3 Raisons de départ des bénévoles 81
1.4.5 ENCADREMENT ET FORMATION DES PERSONNES OEUVRANT AU SEIN DES ORGANISMES 82
1.4.5.1 Encadrement 82
1.4.5.2 Formation 83
1.4.6 SUFFISANCE ET EXIGENCES DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES DES ORGANISMES 84
1.4.6.1 Suffisance des ressources humaines des organismes 84
1.4.6.2 Exigences de la gestion des ressources humaines 85
1.5 RESSOURCES MATÉRIELLES 87
1.5.1 DISPOSITIONS ET MATÉRIEL DE L'INFRASTRUCTURE DES ORGANISMES 88
1.5.2 DISPOSITIONS ET MATÉRIEL POUR LA DISPENSATION DES SERVICES DIRECTS 89
1.5.3 SUPPORT INFORMATIQUE 89
1.5.4 SUFFISANCE ET EXIGENCES DE LA GESTION DES RESSOURCES MATÉRIELLES DES ORGANISMES 90
1.5.4.1 Suffisance des ressources matérielles 90
1.5.4.2 Exigences de la gestion des ressources matérielles 91
1.6 RESSOURCES FINANCIERES 92
1.6.1 BUDGET DES ORGANISMES 92
1.6.2 SOURCES DE FINANCEMENT DES ORGANISMES 93

1.6.3 SUFFISANCE ET EXIGENCES DE LA GESTION DES RESSOURCES FINANCIERES DES ORGANISMES 93
1.6.3.1 Suffisance des ressources financières 94
1.6.3.2 Exigences de la gestion des ressources financières 95

2. ANALYSE DES ACTIVITÉS DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET BÉNÉVOLES EN MAINTIEN A DOMICILE DE LANAUDIERE 100
2.1 CHAMPS D'ACTION ET TYPES D'ACTIVITÉS EFFECTUÉES DANS LE CADRE DU MAINTIEN A DOMICILE 100
2.1.1 CHAMPS D'ACTION 101
2.1.2 IMPORTANCE RELATIVE DU PROGRAMME DE MAINTIEN A DOMICILE 101
2.1.3 IMPORTANCE RELATIVE DES TYPES D'ACTIVITÉS EFFECTUÉES DANS LE CADRE DU MAINTIEN A DOMICILE 104
2.2 MÉTHODES DE TRAITEMENT DE DONNÉES SUR LES SERVICES ET LES AUTRES ACTIVITÉS DE MAINTIEN A DOMICILE 104
2.3 SERVICES DE MAINTIEN A DOMICILE 106
2.3.1 SERVICES RELIÉS AUX BESOINS DE LA VIE QUOTIDIENNE 107
2.3.2 SERVICES D'ENTRAIDE ET DE SOUTIEN 109
2.3.3 ACTIVITÉS D'ANIMATION SOCIOCULTURELLE ET RÉCRÉATIVE 109
2.3.4 INFORMATION ET ÉDUCATION 110
2.3.5 SERVICES DE DÉFENSE DES DROITS ET DE SENSIBILISATION 111
2.3.6 AUTRES ACTIVITÉS 111
2.4 AUTRES ACTIVITÉS EFFECTUÉES DANS LE CADRE DU MAINTIEN A DOMICILE 120
2.5 PRINCIPAUX SERVICES ET PRINCIPALES ACTIVITÉS EFFECTUÉS DANS LE CADRE DU MAINTIEN A DOMCILE 125
2.6 ACCESSIBILITÉ 129
2.6.1 ACCESSIBILITÉ GÉOGRAPHIQUE 129
2.6.2 PÉRIODES D'OUVERTURE 129
2.6.3 PÉRIODES D'INTERRUPTION DES ACTIVITÉS 129

3. ANALYSE DES CLIENTELES DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET BÉNÉVOLES EN MAINTIEN A DOMICILE DE LANAUDIERE 136
3.1 MÉTHODES DE TRAITEMENT DES DONNÉES SUR LES CLIENTELES 136
3.2 ACHEMINEMENT DES DEMANDES DE SERVICES 138
3.2.1 PROVENANCE DES DEMANDES 138
3.2.2 RÉCEPTION DES DEMANDES 139
3.2.3 ÉVALUATION DES DEMANDES 139
3.2.4 CRITERES D'ÉLIGIBILITÉ ET D'EXCLUSION 140
3.3 DESCRIPTION DES CLIENTELES 140

3.3.1 VOLUME DES CLIENTELES 141
3.3.2 IMPORTANCE RELATIVE DES GROUPES D'AGE 141
3.3.3 DESCRIPTION DES CLIENTELES SELON LES GROUPES D'AGE 142
3.3.3.1 Les personnes âgées 142
3.3.3.2 Les adultes 143
3.3.3.3 Les adolescents et les enfants 143

CONCLUSION 145

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES 148

ANNEXE 150

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 32
TABLEAU 2
HISTORIQUE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES BÉNÉVOLES EN MAINTIEN A DOMICILE DE LANAUDIERE 40
TABLEAU 3
CATÉGORIES DES BUTS POURSUIVIS PAR LES ORGANISMES ÉNONÇÉS LORS DE LA PREMIERE CONSULTATION 43
TABLEAU 4
BUTS POURSUIVIS PAR LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES BÉNÉVOLES EN MAINTIEN A DOMICILE DE LANAUDIERE 44
TABLEAU 5
STRUCTURE DE FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL: STATUT ET AFFILIATION DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES BÉNÉVOLES EN MAINTIEN A DOMICILE DE LANAUDIERE, 1993-94 55
TABLEAU 6
STRUCTURE DE FONCTIONNEMENT INTERNE ET ORGANISMES MEMBRES SELON LE TYPE DE TERRITOIRE DE DISPENSATION DES SERVICES DE MAINTIEN A DOMICILE, 1993-94 59
TABLEAU 7
MEMBERSHIP DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DES ORGANISMES: TYPE ET VOLUME DU MEMBERSHIP, CRITERES D'ÉLIGIBILITÉ ET D'EXCLUSION ET CARACTÉRISTIQUES DES MEMBRES, 1993-1994 63
TABLEAU 8
MEMBERSHIP DES ORGANISMES: TYPE ET VOLUME DU MEMBERSHIP, CRITERES D'ÉLIGIBILITÉ ET D'EXCLUSION DES MEMBRES, 1993-1994 65
TABLEAU 9
RESSOURCES HUMAINES SELON LES TYPES D'ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET BÉNÉVOLES EN MAINTIEN A DOMICILE DE LANAUDIERE, 1993-1994 . . . 70
TABLEAU 10
POSTES OCCUPÉS AU SEIN DES ORGANISMES SELON LE TYPE D'ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET BÉNÉVOLES, 1993-1994 75
TABLEAU 11
STRATÉGIES DE RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES 78
TABLEAU 12
MOTIFS POUR OEUVRER AU SEIN DES ORGANISMES 79
TABLEAU 13
RAISONS DE DÉPART DES BÉNÉVOLES 81
TABLEAU 14
RESSOURCES FINANCIERES SELON LES TYPES D'ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET BÉNÉVOLES EN MAINTIEN A DOMICILE DE LANAUDIERE, 1993-1994 . . . 99

TABLEAU 15
CHAMPS D'ACTION DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES BÉNÉVOLES EN MAINTIEN A DOMICILE DE LANAUDIERE, 1993-1994 102
TABLEAU 16
CHAMPS D'INTERVENTION, TYPES DE SERVICES ET SERVICES DE MAINTIEN A DOMICILE DISPENSÉS PAR LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES BÉNÉVOLES DE LANAUDIERE, 1993-1994 112
TABLEAU 17
SERVICES DE BASE POUR RÉPONDRE AUX BESOINS CONCRETS DISPENSÉS PAR LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET BÉNÉVOLES EN MAINTIEN A DOMICILE DE LANAUDIERE, 1993-1994 116
TABLEAU 18
SERVICES D'ENTRAIDE ET DE SOUTIEN DISPENSÉS PAR LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET BÉNÉVOLES EN MAINTIEN A DOMICILE DE LANAUDIERE, 1993-1994 117
TABLEAU 19
ACTIVITÉS D'ANIMATION SOCIOCULTURELLE ET RÉCRÉATIVE ET ACTIVITÉS INTÉGRÉES DISPENSÉES PAR LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET BÉNÉVOLES EN MAINTIEN A DOMICILE DE LANAUDIERE, 1993-1994 118
TABLEAU 20
SERVICES D'INFORMATION ET D'ÉDUCATION ET SERVICES DE SENSIBILISATION ET DE DÉFENSE DES DROITS DISPENSÉS PAR LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET BÉNÉVOLES EN MAINTIEN A DOMICILE DE LANAUDIERE, 1993-1994 119
TABLEAU 21
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT INTERNE DES ORGANISMES, 1993-1994 . . 122
TABLEAU 22
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT EXTERNE DES SEPT (7) ORGANISMES AVEC CHAMPS D'ACTION DE TYPE I*, 1993-1994 123
TABLEAU 23
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT EXTERNE DES DIX (10) ORGANISMES AVEC CHAMPS D'ACTION DE TYPE II*, 1993-1994 124
TABLEAU 24
PRINCIPAUX SERVICES SELON LES TYPES D'ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET BÉNÉVOLES EN MAINTIEN A DOMICILE DE LANAUDIERE, 1993-1994 126
TABLEAU 25
PRINCIPALES ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT INTERNE SELON LES TYPES D'ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET BÉNÉVOLES EN MAINTIEN A DOMICILE DE LANAUDIERE, 1993-1994 127
TABLEAU 27
ACCESSIBILITÉ GÉOGRAPHIQUE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES BÉNÉVOLES EN MAINTIEN A DOMICILE DE LANAUDIERE, 1993-1994 130
TABLEAU 28
PÉRIODES D'OUVERTURE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES BÉNÉVOLES EN MAINTIEN A DOMICILE DE LANAUDIERE, 1993-1994 133
TABLEAU 29

PÉRIODES D'INTERRUPTION DES ACTIVITÉS DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES BÉNÉVOLES EN MAINTIEN A DOMICLE DE LANAUDIERE, 1993-1994 134
TABLEAU 30
SUPERFICIE TOTALE, DENSITÉ DE LA POPULATION,
POPULATION TOTALE ET AGÉE DE 65 ANS ET PLUS (N ET %) ET CROISSANCE DÉMOGRAPHIQUE SELON LES TERRITOIRES DE MRC, LANAUDIERE ET QUÉBEC, 1991 151
FIGURE 1
LES MRC DU TERRITOIRE DE LANAUDIERE 152

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 premier des quatre documents faisant état des données et des résultats de cette recherche[1], l'emphase est mise sur les réponses de nature descriptive apportées aux 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. La deuxième partie se divise en trois sections principales. La première section fait appel à la description des organismes et présente l'historique, les objectifs poursuivis, les principes et les frontières de l'action des organismes, leur structure de fonctionnement et leur membership ainsi que leurs ressources humaines, matérielles et financières. La deuxième section traite de l'analyse des activités des organismes, section qui réfère aux champs d'action et aux types d'activités effectuées dans le cadre du maintien à domicile, aux méthodes de traitement des données portant sur les services et les autres activités de maintien à domicile et à leur description, à l'accessibilité géographique des organismes et aux périodes d'ouverture et d'interruption. La troisième et dernière section porte sur l'analyse des clientèles des organismes consultés et rapporte les méthodes de traitement des données sur les clientèles, l'acheminement des demandes de services et la description des clientèles.

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 premier document ainsi qu'un deuxième document portant sur l'analyse du discours des acteurs du réseau communautaire et bénévole, 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 délégation 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 LANATER	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 résultats concernant la description des organismes, l'analyse de leurs activités et l'analyse de leurs clientèles. C'est principalement par l'énumération, la description et la classification que l'information recueillie est rendue et, à l'occasion, l'examen des tendances communes et des différences a conduit à dégager certains regroupements qui permettent de construire une typologie.

Pour favoriser l'examen comparatif des données, 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. A l'égard de certaines questions, le groupe des organismes ayant un statut de non permanence a été à l'occasion subdivisé en sous-groupes selon le type d'organismes. 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. DESCRIPTION DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET BÉNÉVOLES EN MAINTIEN A DOMICILE DE LANAUDIERE

La description des organismes communautaires et bénévoles en maintien à domicile de Lanaudière constitue la première section de la présentation des données et des résultats. Cette description vise à répondre à la première question à l'origine de cette étude, à savoir qui sont-ils? Pour y répondre, seront présentés l'historique des organismes, les buts poursuivis, les principes et les frontières de l'action des organismes, leurs structures de fonctionnement et leurs memberships ainsi que leurs ressources humaines, matérielles et financières.

1.1 HISTORIQUE DES ORGANISMES

Pour introduire la description des organismes communautaires et bénévoles en maintien à domicile de Lanaudière, nous avons demandé aux répondants de cette étude quelques éléments sur le contexte d'implantation de leur organisme et sur l'évolution depuis leur ouverture. Quatre questions ont été posées, à savoir l'année de l'implantation de l'organisme, les personnes à l'origine de l'implantation, les raisons ayant justifié son implantation et les caractéristiques de l'évolution de l'organisme depuis son ouverture.

1.1.1 DATE D'IMPLANTATION

Les dix-sept (17) organismes communautaires bénévoles en maintien à domicile faisant partie de cette étude oeuvrent depuis 4 à 23 ans. La date d'implantation médiane de ces organismes est 1979, soit une implantation datant de 16 années en 1995 (voir le tableau 2).

1.1.2 RESPONSABLES DE L'IMPLANTATION

Dans plus de la moitié des cas (53% ou 9 organismes sur 17), les personnes responsables de l'implantation des organismes sont issues exclusivement du réseau communautaire et bénévole. Ces personnes bénévoles ont agi à titre individuel ou par le biais d'un organisme ou d'un groupe d'oganismes pour mettre en place ces organismes. Dans le cas de près du tiers des organismes (35% ou 6 organismes sur 17), ce sont les efforts conjugués de personnes issues du réseau communautaire et bénévole et du réseau public de la santé et des services sociaux qui ont permis l'implantation de ces organismes. Finalement, dans le cas de près d'un huitième des organismes (2 organismes sur 17 ou 12%), ce sont exclusivement des membres du réseau public de la santé et des services sociaux qui sont responsables de l'initiative de l'implantation des organismes (voir le tableau 2).

1.1.3 RAISONS QUI ONT JUSTIFIÉ L'IMPLANTATION

Les motifs à l'origine de l'implantation des organismes varient d'un organisme à l'autre (voir le tableau 2). Toutefois, il est possible de reconnaître deux thèmes récurrents faisant partie des raisons justifiant l'implantation de plusieurs organismes: en premier lieu, les besoins de la la population à qui on veut venir en aide et leur situation de vie marquée par l'isolement, le manque d'accessibilité des ressources, le manque de logement ou autres et, en deuxième lieu, la rareté ou l'absence de ressources locales.

1.1.4 CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉVOLUTION DES ORGANISMES DEPUIS LEUR OUVERTURE

Les répondants de chaque organisme consulté dans le cadre de cette recherche ont été invités à relever les caractérisques de l'évolution de l'organisme depuis son ouverture. Ces caractéristiques permettent d'avoir un aperçu du parcours particulier de chacun d'eux, parcours marqué notamment par divers efforts investis et divers moteurs de l'évolution des organismes. Par ailleurs, ce qui rassemble l'ensemble des organismes est que les caractéristiques de leur évolution dénotent un développement, un essor, voire même une expansion.

TABLEAU 2
HISTORIQUE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES BÉNÉVOLES EN MAINTIEN A DOMICILE DE LANAUDIERE

TYPE D'ORGANISME		ORGANISME	DATE D'IMPLANTATION	RESPONSABLES DE L'IMPLANTATION	RAISONS QUI ONT JUSTIFIÉ L'IMPLANTATION	CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉVOLUTION DE L'ORGANISME DEPUIS SON OUVERTURE
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE	1.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-CENTRE COMMUNAUTAIRE PERSONNES AGÉES DE JOLI-MONT	1980	Groupe de bénévoles provenant de quatre (4) groupes d'entraide et un organisateur communautaire du CLSC.	1)Le nombre croissant de PA; 2)le besoin d'échange entre les groupes d'entraide à vocations similaires.	1)Le nombre grandissant de PA dans le besoin; 2) PA en perte d'autonomie, ayant adopté un endroit de villégiature pour leur retraite et loin de leur milieu familial; 3)l'alourdissement des clientèles en maintien à domicile.
	2.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-ENTRAIDE BÉNÉVOLE ÉMILIE GAMELIN	1972	Un étudiant pendant un projet estival ayant effectué une enquête et cinq femmes bénévoles.	1)Suite à l'enquête, découverte dans la région de nombreuses femmes âgées, vivant seules à domicile et ayant besoin d'aide.	1)Les changements des demandes d'aide et de services; 2)les orientations du CRSSS qui ont incité d'abord à une ouverture en faveur de la clientèle agée et ensuite en faveur de la clientèle de tout âge; 3)l'ouverture des bénévoles pour répondre aux besoins actuels de la réalité d'aujourd'hui; 4)l'accessibilité des services de l'organisme pour toute la MRC.
	3.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-REGROUPEMENT BÉNÉVOLE DE MONTCALM	1986	Groupe de bénévoles de la région et un organisateur communautaire du CLSC.	1)La rareté des ressources locales sur nouveau territoire de CLSC; 2)les besoins décelés dans une étude de besoins de la population.	1)L'accroissement des membres, toutes catégories; 2)l'accroissement des services; 3)la reconnaissance de l'organisme sur le territoire perçu comme un organisme indispensable.
	4.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-SERVICE BÉNÉVOLE COMTÉ L'ASSOMPTION	1979	Deux femmes bénévoles de Repentigny dénommées J. Perreault et É. St-Onge.	1)La situation des PA de la région, vivant seules, isolées et ayant besoin d'aide; 2)l'isolement des PA à combattre en offrant des services d'amitié.	1)La structuration solide de l'organisme comme exercice fondamental et essentiel pour un bon fonctionnement; 2)le développement des programmes et recherche de fonds; 3)l'expansion des services.
	5.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE D'AUTRAY	1980	Cinq bénévoles de la région de Berthier avec l'aide du personnel du CLSC et du DSC.	1)Le besoin de la population pour des services de transport et des dîners communautaires.	1)La mise en place d'une planification à long terme; 2)la dispersion et la diversification des ressources communautaires et des services.
	6.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DES MOULINS	1974	Groupe de bénévoles oeuvrant au CLSC.	1)Promouvoir le bénévolat.	1)L'accroissement du financement; 2)l'expansion des services; 3)l'augmentation de la clientèle et des employés; 4)l'augmentation du nombre et de la qualité des bénévoles.

TYPE D'ORGANISME		ORGANISME	DATE D'IM-PLANTATION	RESPONSABLES DE L'IMPLANTATION	RAISONS QUI ONT JUSTIFIÉ L'IMPLANTATION	CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉVOLUTION DE L'ORGANISME DEPUIS SON OUVERTURE
ASSOCIATION DE PERSONNES HANDICAPÉES	7.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DE BRANDON	1976	Groupe de personnes handicapées bénévoles de la région et un organisateur communautaire du CLSC	1)La situation des PH en région avec très peu de ressources.	1)L'écoute apportée aux demandes des PH; 2)l'implantation d'autres organismes capables de rendre des services complémentaires (ex. transport adapté); 3)l'expansion des services rendus par l'organisme.
	8.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DU SECTEUR BERTHIER	1978	Association régionale de loisirs pour PH de Lanaudière-Laurentides	1)La situation des PH isolées à regrouper et à les sortir de chez eux pour leur proposer des loisirs.	1)L'ajout de la promotion et de la défense des droits des PH; 2)la mise en place d'un service de transport adapté; 3)la capacité d'autofinancement développé par le bingo.
	9.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DU SECTEUR JOLIMONT	1979	Trois membres du personnel du CLSC avec la contribution d'une personne employée dans le cadre d'un projet de développement de l'emploi pour effectuer une étude de besoins.	1)Répondre aux besoins décelés dans l'étude de besoins de la population; 2)faire de la défense des droits des PH; 3)briser l'isolement des PH.	1)L'autonomie permise par l'acquisition de l'immeuble du siège social par l'organisme; 2)la création de nouveaux services; 3)la dispensation de services multiples et diversifiés.
	10.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES HANDAMI	1979	Groupe de personnes bénévoles de la région constitué de PH et de personnes concernées par la problématique des PH.	1)Offrir des activités et des services dans un milieu où il y a besoin et où les ressources sont absentes pour les PH; 2)favoriser l'intégration sociale et promouvoir la défense des droits des PH.	1)L'élargissement des catégories de PH faisant partie de l'organisme; 2)l'élargissement des objectifs del'organisme; 3)le développement et la diversification des activités; 4)l'assiduité des activités; (horaire fixe); 5)l'implication et la visibilité accrue de l'organisme auprès des autres organismes.
	11.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES LA ROSE BLEUE	1981	Groupe de trois femmes bénévoles, mères d'enfants handicapés.	1)Avoir du soutien et de l'aide dans leur région.	1)Le recrutement de parents membres de l'association; 2)une meilleure reconnnaissance des besoins des PH et de leurs parents; 3)la mise en place de services adaptés.
AQDR	12.	ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE DES DROITS DES PERSONNES RETRAITÉES ET PRÉRETRAITÉES-A.Q.D.R. DES MOULINS	1991	Groupe de personnes bénévoles dont Andrée Martel et Raphael Saulnier, âgées de 50 ans et plus faisant partie des Aînés Des Moulins.	1)La volonté de se prendre en main et de faire autres choses que des loisirs.	1)Le recrutement de membres qui participent activement; 2)l'accroissement du membership masculin.

TYPE D'ORGANISME		ORGANISME	DATE D'IM-PLANTATION	RESPONSABLES DE L'IMPLANTATION	RAISONS QUI ONT JUSTIFIÉ L'IMPLANTATION	CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉVOLUTION DE L'ORGANISME DEPUIS SON OUVERTURE
AQDR (suite)	13.	ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE DES DROITS DES PERSONNES RETRAITÉES ET PRÉRETRAITÉES-A.Q.D.R., SECTION BRANDON	1980	Groupe de personnes bénévoles âgées de la région de St-Gabriel de Brandon et une animatrice communautaire du CLSC.	1)Les conditions de vie des retraités à améliorer - voire l'isolement, l'absence de transport, le manque d'information, le manque de logement adapté aux personnes âgées et la pauvreté.	1)Le membership actif accru; 2)le support apporté par les organismes communautaires de la région à l'AQDR; 3)l'accroissement de l'information et de la formation.
AUTRES GROUPES	14.	CENTRE DE BÉNÉVOLAT BRANDON	1987	Groupe d'organismes communautaires bénévoles de la région.	1)Mettre en place un carrefour d'organismes capable de stimuler la concertation au sein du réseau communautaire de Brandon; 2)dispenser des services requis par la population locale; 3)assurer la formation et l'orientation des bénévoles.	1)La capacité de bien évaluer les besoins des organismes et des individus; 2)la capacité d'assurer un financement minimal de l'organisme; 3)le développement des activités; 4)disposer d'une personne avec un poste permanent pour permettre au Centre de s'organiser; 5)disposer d'un local et avoir pignon sur rue.
	15.	GROUPE ENTRAIDE ET AMITIÉ DE STE-JULIENNE	1979	Membres du personnel du CLSC.	1) Fournir aide et soutien aux PA.	1)L'accroissement du nombre de bénévoles et de services; 2)disposer d'un local pour les activités du Groupe; 3)la reconnaissance et confiance à l'égard de l'organisme de la part des PA.
	16.	LES AMIS DE LAMATER	1983	Groupe de personnes bénévoles de la région et des organismes communautaires et des infirmières et auxiliaires familiaux du CLSC.	1)L'absence dans la région de ressources pour PA - voire des lieux d'hébergement et des centres de jour.	1)La capacité de recruter de nombreux bénévoles; 2)le développement de programmes variés et innovateurs pour les PA; 3)la capacité de dispenser plusieurs services avec un budget restreint.
	17.	SERVICES AMITIÉS L'ASSOMPTION	1979	Groupe de cinq personnes bénévoles de la région.	1)Le désir d'améliorer le sort des aînés dans leur milieu; 2)permettre aux aînés de continuer à vivre dans leur milieu selon leur désir et leurs capacités.	1)L'ouverture à une oeuvre humanitaire; 2)la réponse aux besoins réels des gens; 3)la reconnaissance des acquis de nos aînés; 4)la stimulation des ressources humaines, matérielles et financières.

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

1.2.1 BUTS POURSUIVIS PAR LES ORGANISMES

Le tableau 4 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 3) présente l'ensemble de ces thèmes ainsi que le nombre de fois (fréquence) que ces thèmes sont relevés dans l'ensemble des réponses.

TABLEAU 3
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 4
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.

1.2.2 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.

1.2.3 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".

1.3 STRUCTURE DE FONCTIONNEMENT ET MEMBERSHIP

Pour décrire la structure de fonctionnement et le membership des organismes communautaires et bénévoles en maintien à domicile, quatres points seront abordés, soient la structure de fonctionnement général des organismes, la structure de fonctionnement interne, le membership du conseil d'administration des organismes ainsi que leur membership général.

1.3.1 STRUCTURE DE FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL DES ORGANISMES

Dans cette étude, deux points sont considérés pour traiter de la structure de fonctionnement général des organismes, c'est-à-dire le statut des organismes ainsi que leurs affiliation avec des structures de concertations provinciales.

1.3.1.1 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 et bénévoles de la région (voir le tableau 5 qui présente le statut de chacun des organismes de cette étude). 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.

1.3.1.2 Affiliation des organismes

Le tableau 5 rapporte de manière détaillée les affiliations des organismes à un niveau provincial, voire tout regroupement, association, fédération ou structure de concertation permanente dont les organismes font partie. Douze organismes sur dix-sept (71%) sont en lien avec au moins une structure de concertation permanente provinciale. Dans le cas de quelques organismes, ces affiliations se dénombrent jusqu'à trois. Les affiliations les plus fréquentes parmi les organismes de maintien à domicile sont la Fédération des Centres d'Action Bénévole du Québec (FCABQ) pour les six Centres d'action bénévole, l'Association québécoise des Centres Communautaires pour Aînés (AQCCA) pour quatre Centres d'action bénévole et Les Amis de Lamater et (affiliation via la TROL) le Mouvement d'Éducation Populaire et d'Action Communautaire du Québec (MEPACQ) pour trois Centres d'action bénévole et deux Associations de personnes handicapées.

TABLEAU 5
STRUCTURE DE FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL: STATUT ET AFFILIATION DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES BÉNÉVOLES EN MAINTIEN A DOMICILE DE LANAUDIERE, 1993-94

		ORGANISME	STATUT DE L'ORGANISME	AFFILIATION DES ORGANISMES (NOM DE REGROUPEMENT, ASSOCIATION, FÉDÉRATION ET STRUCTURE DE CONCERTATION PERMANENTE PROVINCIAUX DONT L'ORGANISME FAIT PARTIE)
C A B	1.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-CENTRE COMMUNAUTAIRE PERSONNES AGÉES DE JOLI-MONT	Organisme avec permanence	1) Association québécoise des Centres Communautaires pour Aînés (AQCCA) 2) Fédération des Centres d'Action Bénévole du Québec (FCABQ) 3) (via la TROL) Mouvement d'Éducation Populaire et d'Action Communautaire du Québec (MEPACQ)
	2.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-ENTRAIDE BÉNÉVOLE ÉMILIE GAMELIN	Organisme avec permanence	1) Association québécoise des Centres Communautaires pour Aînés (AQCCA) 2) Fédération des Centres d'Action Bénévole du Québec (FCABQ)
	3.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-REGROUPEMENT BÉNÉVOLE DE MONTCALM	Organisme avec permanence	1) Fédération des Centres d'Action Bénévole du Québec (FCABQ) 2) (via la TROL) Mouvement d'Éducation Populaire et d'Action Communautaire du Québec (MEPACQ)
	4.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-SERVICE BÉNÉVOLE COMTÉ L'ASSOMPTION	Organisme avec permanence	1) Fédération des Centres d'Action Bénévole du Québec (FCABQ) 2) (via la TROL) Mouvement d'Éducation Populaire et d'Action Communautaire du Québec (MEPACQ)
	5.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE D'AUTRAY	Organisme avec permanence	1) Association québécoise des Centres Communautaires pour Aînés (AQCCA) 2) Fédération des Centres d'Action Bénévole du Québec (FCABQ) 3) (via la TROL) Mouvement d'Éducation Populaire et d'Action Communautaire du Québec (MEPACQ)
	6.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DES MOULINS	Organisme avec permanence	1) Fédération des Centres d'Action Bénévole du Québec (FCABQ) 2) (via la TROL) Mouvement d'Éducation Populaire et d'Action Communautaire du Québec (MEPACQ)
A P H	7.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DE BRANDON	Organisme sans permanence	Nil
	8.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DU SECTEUR BERTHIER	Organisme sans permanence	Nil

		ORGANISME	STATUT DE L'ORGANISME	AFFILIATION DES ORGANISMES (NOM DE REGROUPEMENT, ASSOCIATION, FÉDÉRATION ET STRUCTURE DE CONCERTATION PERMANENTE PROVINCIAUX DONT L'ORGANISME FAIT PARTIE)
APH	9.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DU SECTEUR JOLIMONT	Organisme sans permanence	1) (via la TROL) Mouvement d'Éducation Populaire et d'Action Communautaire du Québec (MEPACQ)
	10.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES HANDAMI	Organisme sans permanence	1) (via la TROL) Mouvement d'Éducation Populaire et d'Action Communautaire du Québec (MEPACQ)
	11.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES LA ROSE BLEUE	Organisme sans permanence	1) Association québécoise de la Déficience intellectuelle
AQDR	12.	ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE DES DROITS DES PERSONNES RETRAITÉES ET PRÉRETRAITÉES- A.Q.D.R. DES MOULINS	Organisme sans permanence	1) AQDR provincial
	13.	ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE DES DROITS DES PERSONNES RETRAITÉES ET PRÉRETRAITÉES- A.Q.D.R., SECTION BRANDON	Organisme sans permanence	1) AQDR provincial
AUTRES	14.	CENTRE DE BÉNÉVOLAT BRANDON	Organisme sans permanence	Nil
	15.	GROUPE ENTRAIDE ET AMITIÉ DE STE-JULIENNE	Organisme sans permanence	Nil
	16.	LES AMIS DE LAMATER	Organisme sans permanence	1) Association québécoise des Centres Communautaires pour Aînés (AQCCA)
	17.	SERVICES AMITIÉS L'ASSOMPTION	Organisme sans permanence	Nil

1.3.2 STRUCTURE DE FONCTIONNEMENT INTERNE DES ORGANISMES

Aux premiers abords, ce qui frappe tout observateur du réseau communautaire et bénévole en maintien à domicile de Lanaudière est la diversité, voire la complexité des modèles de structure de fonctionnement interne des organismes. Chez certains organismes, nous retrouvons des structures de fonctionnement interne plus conventionnels et chez d'autres, nous observons des structures originales et inédites.

Pour tenter de simplifier cette complexité, deux types de structures de fonctionnement interne sont proposés. Un premier type fait référence à une structure de fonctionnement individuelle et centralisée. Les organismes constitués de ce type de structure composent près de la moitié des organismes consultés dans le cadre de cette étude (9 organismes sur 17 ou 53%) et sont l'Association des personnes handicapées de Brandon, l'Association des personnes handicapées du secteur Berthier, l'Association des personnes handicapées Handami, l'Association des personnes handicapées La Rose Bleue, l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées Des Moulins, le Centre d'action bénévole D'Autray, le Centre d'action bénévole Des Moulins, le Groupe Entraide et Amitié Ste-Julienne et les Services Amitiés L'Assomption.

Un deuxième type de structure de fonctionnement interne fait référence à une structure de fonctionnement ramifiée et décentralisée. Deux variantes se rapportent à ce type de structure: d'une part, il y a des organismes qui se composent de points de service, et, d'autre part, il y a des organismes constitués d'autres organismes (ayant d'ailleurs comme nous le verrons plus bas un statut corporatif) ou de comités locaux ou paroissiaux.

En premier lieu, trois organismes se composent d'un ou de deux point de services avec lesquels ils entretiennent des relations de relais[2]. Ces organismes sont le Centre d'action

---

[2]Nous avons demandé d'identifier le type de relations que les organismes entretiennent avec les organismes membres, les comités locaux ou paroissiaux ou les points de services qui les constituent. Nous avons proposé trois types de relations qui ont été identifiés par Godbout et coll.(1987) entre organismes communautaires et publics. Panet-Raymond et Bourque (1991) les résument ainsi: "1. les relations de soutien, soit au démarrage (implication d'un professionnel dans la mise sur pied de l'organisme), soit au fonctionnement des organismes communautaires (prêt de locaux et de matériel, présence d'un professionnel au CA ou comme personne ressource dans l'organisation d'activités, etc.), 2. les relations de collaboration qui touchent les références

bénévole- Entraide Bénévole Émilie Gamelin, le Centre d'action bénévole- Service Bénévole Comté L'Assomption et Les Amis de Lamater. En deuxième lieu, cinq organismes sont constitués de comités locaux ou paroissiaux ou d'autres organismes avec lesquels ils entretiennent des relations de collaboration et d'échange. Le nombre de ces comités ou d'organismes varie de 5 à 26. Ces cinq organismes sont l'Association des personnes handicapées Jolimont, l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées, section Brandon, le Centre d'action bénévole- Centre Communautaire Personnes Agées Jolimont, le Centre d'action bénévole- Regroupement Bénévole Montcalm et le Centre de Bénévolat de Brandon.

Le tableau 6 présente la structure de fonctionnement interne de chacun des organismes et rapporte, dans le cas des organismes ayant une structure ramifiée, le type et le nombre d'organismes les constituant ainsi que le type de relations entretenues avec eux. Pour les organismes composés de 20 organismes et plus, les organismes constituants ont été regroupés selon le types de vocations et de clientèles desservies.

L'ensemble des organismes figurant au tableau 6 ont été répartis en deux groupes selon le type de territoire de dispensation de services établi en fonction de leur densité démographique. Un premier type de territoire de dispensation regroupe les MRC D'Autray, de Matawinie et de Montcalm, lequel est caractérisé par une densité démographique inférieure à la moyenne régionale. Un deuxième type de territoire de dispensation regroupe les MRC Des Moulins, de Joliette et de L'Assomption, lequel est caractérisé par une densité démographique supérieure à la moyenne régionale (voir le tableau présenté en annexe de ce travail intitulé "Superficie totale, densité de la population totale et âgée de 65 ans et plus, et croissance démographique selon les terrritoires de MRC, Lanaudière et Québec, 1991").

Ce tableau démontre avec clarté que le nombre d'organismes ayant une structure de fonctionnement interne ramifiée et décentralisée et que le degré de ramification et de décentralisation sont beaucoup plus importants sur le territoire de dispensation avec un indice de densité démographique inférieure à la moyenne régionale que sur l'autre type de territoire.

---

de clientèle surtout en provenance du réseau vers le communautaire, et le travail conjoint qui renvoie, soit à l'élaboration conjointe de plans de services envers des clients communs, soit à la participation à la création de ressources nouvelles afin de répondre aux besoins de clientèles communes, 3. les relations dite de relais lorsqu'un établissement reprend, poursuit, ou complète le travail amorcé par un organisme communautaire".

TABLEAU 6
STRUCTURE DE FONCTIONNEMENT INTERNE ET ORGANISMES MEMBRES SELON LE TYPE DE TERRITOIRE DE DISPENSATION DES SERVICES DE MAINTIEN A DOMICILE, 1993-94

TERRITOIRE DE DISPENSATION DES SERVICES SELON LEUR DENSITÉ DÉMOGRAPHIQUE		ORGANISME	STRUCTURE DE FONCTIONNEMENT INTERNE	ORGANISMES MEMBRES		
				NOMBRE TOTAL	TYPES DE RELATIONS	TYPE ET NOMBRE D'ORGANISMES
MRC AVEC UN INDICE DE DENSITÉ DÉMOGRAPHIQUE INFÉRIEURE A LA MOYENNE RÉGIONALE: D'AUTRAY MATAWINIE MONTCALM	1.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DE BRANDON	Organisme à structure individuelle	---	---	---
	2.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DU SECTEUR BERTHIER	Organisme à structure individuelle	---	---	---
	3.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DU SECTEUR JOLIMONT	Organisme constitué de comité locaux	8	collaboration et échange	1) Comité local de Chertsey 2) Comité local de Notre-Dame-de-la-Merci 3) Comité local de St-Alphonse 4) Comité local de St-Calixte 5) Comité local de St-Côme 6) Comité local de St-Donat 7) Comité local de Ste-Julienne 8) Comité local de Rawdon
	4.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES HANDAMI	Organisme à structure individuelle	---	---	---
	5.	ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE DES DROITS DES PERSONNES RETRAITÉES ET PRÉRETRAITÉES-A.Q.D.R., SECTION BRANDON	Organisme constitué de comités paroissiaux	5	collaboration et échange	1) Comité paroissial de St-Béatrix 2) Comité paroissial de St-Edmond 3) Comité paroissial de St-Émilie 4) Comité paroissial de St-Gabriel 5) Comité paroissial de St-Mélanie
	6.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-CENTRE COMMUNAUTAIRE PERSONNES AGÉES DE JOLI-MONT	Organisme constitué d'organismes membres	20	collaboration et échange	1) Organisme de défense des droits (1) 2) Organismes pour les personnes âgées (8) 3) Organismes en maintien à domicile pour les personnes âgées et handicapées (11)
	7.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-REGROUPEMENT BÉNÉVOLE DE MONTCALM	Organisme constitué d'organismes membres	23	collaboration et échange	1) Organismes en maintien à domicile pour les personnes âgées (5) 2) Organisme en santé mentale (1) 3) Organismes de personnes handicapées (6) 4) Organisme de personnes âgées et handicapées (1) 5) Organisme d'information pour les personnes âgées (1) 6) Organismes Jeunesse (3) 7) Organismes pour les familles et enfants démunis (5) 8) Regroupement de femmes (1)
	8.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE D'AUTRAY	Organisme à structure individuelle	---	---	---

TERRITOIRE DE DISPENSATION DES SERVICES SELON LEUR DENSITÉ DÉMOGRAPHIQUE		ORGANISME	STRUCTURE DE FONCTIONNEMENT INTERNE	ORGANISMES MEMBRES		
				NOMBRE TOTAL	TYPES DE RELATIONS	TYPE ET NOMBRE D'ORGANISMES
(SUITE) D'AUTRAY MATAWINIE MONTCALM	9.	CENTRE DE BÉNÉVOLAT BRANDON	Organisme constitué d'organismes membres	26	collaboration et échange	(Organismes du réseau du Petit Brandon) 1) Club social (1) 2) Organisme culturels (1) 3) Organismes en maintien à domicile multiclientèles (4) 4) Organisme en santé mentale (1) 5) Organismes de défense des droits (2) 6) Organismes pour les personnes âgées (3) 7) Organismes de loisirs multiclientèles (5) 8) Organismes de personnes handicapées (2) 9) Organismes pour les familles et enfants démunis (4) 10) Regroupements de femmes (3)
	10.	GROUPE ENTRAIDE ET AMITIÉ DE STE-JULIENNE	Organisme à structure individuelle	---	---	---
2) MRC AVEC UN INDICE DE DENSITÉ DÉMOGRAPHIQUE SUPÉRIEURE A LA MOYENNE RÉGIONALE: DES MOULINS JOLIETTE L'ASSOMPTION	11.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES LA ROSE BLEUE	Organisme à structure individuelle	---	---	---
	12.	ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE DES DROITS DES PERSONNES RETRAITÉES ET PRÉRETRAITÉES-A.Q.D.R. DES MOULINS	Organisme à structure individuelle	---	---	---
	13.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-ENTRAIDE BÉNÉVOLE ÉMILIE GAMELIN	Organisme incluant des points de service	2	relais	1) Point de service du secteur St-Paul et Crabtree 2) Point de service du secteur Notre-Dame-de-Lourdes, St-Ambroise et Ste-Mélanie
	14.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-SERVICE BÉNÉVOLE COMTÉ L'ASSOMPTION	Organisme incluant un point de service	1	relais	1) Point de service de l'Épiphanie
	15.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DES MOULINS	Organisme à structure individuelle	---	---	---
	16.	LES AMIS DE LAMATER	Organisme incluant un point de service	1	relais	1) Point de service de La Plaine
	17.	SERVICES AMITIÉS L'ASSOMPTION	Organisme à structure individuelle	---	---	---

1.3.3 MEMBERSHIP DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DES ORGANISMES

Les membres des conseils d'administration des organismes communautaires et bénévoles sont déterminants. En effet, de l'avis des répondants, ce sont ces membres qui orientent et définissent les organismes, qui constituent le pouvoir de décision, qui assurent, gèrent et administrent le budget des organismes, qui les représentent et maintiennent leur équilibre.

Le tableau 7 offre un aperçu du membership des conseils d'administration pour chacun des organismes consultés dans le cadre de cette recherche. Ce tableau indique que deux types de membres font partie des conseils d'administration: dans la majorité des organismes, ce sont des membres individuels qui assument le rôle d'administrateurs et chez quelques organismes, ce sont des membres corporatifs. Dans l'ensemble des organismes, le nombre d'administrateurs varie de 5 à 11. Les critères d'éligibilité varient d'un organisme à l'autre et très peu d'organismes émettent des critères d'exclusion. Pour les deux tiers des organismes, les critères d'éligibilité consistent à être membre de l'organisme.

Quant aux principales caractéristiques des membres, on observe que l'âge varie de 30 à plus de 75 ans, que la majorité est féminine avec un rapport approximatif de deux femmes pour un homme et que pour les deux tiers des organismes, les membres sont totalement ou principalement des retraités.

1.3.4 MEMBERSHIP GÉNÉRAL DES ORGANISMES

Hormis les membres des conseils d'administration, les organismes communautaires et bénévoles en maintien à domicile se composent d'autres membres dont le type, le nombre et les critères d'éligibilité et d'exclusion varient largement d'un organisme à l'autre. Le tableau 8

rapporte l'ensemble de ces informations pour chacun des organismes.

Ce qui ressort avec évidence du tableau 8 est le fait que chaque organisme a sa façon propre de désigner et de dénombrer les statuts de membres. Cette diversité est observée pour l'ensemble des organismes et pour des organismes comparables, tels que les CAB, les AQDR et les APH. Le nombre de statuts de membres varie de un à cinq selon les organismes. Les types de statuts de membres sont nombreux: les membres corporatifs dans le cas des organismes constitués d'organismes membres, les membres bénévoles, les membres bénéficiaires ou usagers sont ceux qui reviennnent fréquemment. A ceux-ci, s'ajoutent les statuts de membres actifs ou membres, classe A et B, membres associés, membres auxilliaires, membres adhérents, membres sympathisants, membres honoraires, membre d'office, membres bienfaiteurs et membres (tout court).

Le nombre des membres rapporté au tableau 8 s'applique chez certains organismes à l'ensemble des membres (tous les statuts confondus) et chez les autres organismes, le nombre par catégorie de membres a pu être rapporté. Tantôt, c'est un nombre exact qui a pu être relevé et tantôt, c'est un nombre approximatif ou relativement exact qui a été mentionné (le lecteur pourra consulter la légende au bas du tableau 8 pour connaître les valeurs rapportées). Cette situation se justifie dans bien des cas par le fait que le nombre de membres est fluctuant au cours de l'année et à moins d'avoir effectué un relevé récent, ce nombre demeure approximatif. Il est à noter ici que le nombre de membres bénéficiaires ou usagers ne correspond pas au volume de la clientèle puisque ce ne sont pas tous les bénéficiaires de services des organismes qui sont à la fois membres des organismes.

Tous les critères d'éligibilité et d'exclusion pour chacune des catégories de membres sont exposés au tableau 8. Le lecteur sera en mesure d'observer la diversité de ces critères.

TABLEAU 7
MEMBERSHIP DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DES ORGANISMES: TYPE ET VOLUME DU MEMBERSHIP, CRITERES D'ÉLIGIBILITÉ ET D'EXCLUSION ET CARACTÉRISTIQUES DES MEMBRES, 1993-1994

		ORGANISME	TYPE DE MEMBERSHIP	NOMBRE DE MEMBRES	CRITERES D'ÉLIGIBILITÉ ET D'EXCLUSION	PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DES MEMBRES		
						AGE	SEXE	OCCUPATION
C A B	1.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-CENTRE COMMUNAUTAIRE PERSONNES AGÉES DE JOLI-MONT	1) Membre corporatif	5	1) Etre délégué(e) d'un organisme-membre.	de 51 à 74 ans	3F, 2H	retraité(e)s
	2.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-ENTRAIDE BÉNÉVOLE ÉMILIE GAMELIN	1) Membre individuel	11	1) Etre âgé(e) de 18 ans et plus; 2) être membre bénéficiaire ou membre bénévole.	de 30 à 79 ans avec majorité (8\11) âgée de 50 et plus	4F, 7H	principalement retraité(e)s (7\11)
	3.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-REGROUPEMENT BÉNÉVOLE DE MONTCALM	1) Membre corporatif	7	1) Etre délégué(e) d'un organisme-membre.	de 35 à 73 ans avec majorité âgée de 35 à 55 ans	4F, 3H	majorité de bénévoles oeuvrant au Regroupement
	4.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-SERVICE BÉNÉVOLE COMTÉ L'ASSOMPTION	1) Membre individuel	11	1) Etre élu(e) en assemblée générale (y inclus les deux postes pour représenter l'organisme).	majorité âgée de plus de 65 ans	7F, 4H	retraité(e)s et pré-retraité(e)s
	5.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE D'AUTRAY	1) Membre individuel	7	1) Assister à l'assemblée générale 2) avoir fait du bénévolat 3) résider dans la MRC d'Autray	de 50 à 75 ans avec une moyenne d'âge de 65 ans	6F, 1H	principalement retraité(e)s
	6.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DES MOULINS	1) Membre individuel	9	1) Etre membre bénévole; 2) effectuer vingt-cinq (25) heures et plus de bénévolat par année.	de 31 à 63 ans avec une moyenne d'âge de 48 ans	6F, 3H	principalement retraités (7\9)
A P H	7.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DE BRANDON	1) Membre individuel	8	1) Etre un membre actif de l'Association ou un membre associé.	majorité âgée de 35 à 55 ans	2F, 6H	majorité de PH et membres de la famille soutien bénévoles
	8.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DU SECTEUR BERTHIER	1) Membre individuel	8	1) Etre un membre en règle de l'Association.	majorité agée de 50 ans et +	6F, 2H	PH bénévoles (4) et personnes sur le marché du travail (4)

		ORGANISME	TYPE DE MEMBERSHIP	NOMBRE DE MEMBRES	CRITERES D'ÉLIGIBILITÉ ET D'EXCLUSION	PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DES MEMBRES		
						AGE	SEXE	OCCUPATION
A P H	9.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DU SECTEUR JOLIMONT	1) Membre individuel	11	1) Etre âgé(e) de 18 ans et plus; 2) résider sur le territoire de Jolimont 3) être membre actif de l'association ou; 4) être membre associé jusqu'à concurrence de deux membres.	de 35 à 72 ans avec une moyenne d'âge de 40-45 ans	5F, 6H	PH bénévoles et personnes sur le marché du travail
	10.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES HANDAMI	1) Membre individuel	7 (+ 1 interprète)	1) Etre membre de l'Association depuis trois mois et + ou; 2) (dans le cas du président) être membre de l'Association depuis 60 mois et +.	majorité âgée de 35 à 50 ans	3F, 4H	PH bénévoles et personnes sur le marché du travail
	11.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES LA ROSE BLEUE	1) Membre individuel	7	1) Etre membre de l'Association.	majorité âgée de 40 à 65 ans	F (princ.)	majorité de personnes bénévoles
A Q D R	12.	ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE DES DROITS DES PERSONNES RETRAITÉES ET PRÉRETRAITÉES-A.Q.D.R. DES MOULINS	1) Membre individuel	6	1) Etre membre en règle de l'Association.	de 57 à 70 ans	5F, 1H	retraité(e)s
	13.	ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE DES DROITS DES PERSONNES RETRAITÉES ET PRÉRETRAITÉES-A.Q.D.R., SECTION BRANDON	1) Membre individuel	11	1) Etre membre en règle de l'Association ou; 2) être délégué(e) d'un comité paroissial (pour cinq (5) postes).	de 57 à 75 ans	9F, 2H	retraité(e)s
A U T R E S	14.	CENTRE DE BÉNÉVOLAT BRANDON	1) Membre corporatif	7	1) Etre délégué(e) d'un organisme (pour cinq (5) postes).	de 50 ans et +	7F	majorité retraitées
			2) Membre individuel		1) Etre membre en règle de l'organisme.			
	15.	GROUPE ENTRAIDE ET AMITIÉ DE STE-JULIENNE	1) Membre individuel	5	1) Etre bénévole ayant participé à trois (3) réunions de comités et plus.	de 60 à 75 ans	4F, 1H	retraité(e)s
	16.	LES AMIS DE LAMATER	1) Membre individuel	5	1) Etre un membre actif qui veut s'impliquer dans l'organisme.	majorité âgée de 60 à 70 ans	3F, 2H	retraité(e)s
	17.	SERVICES AMITIÉS L'ASSOMPTION	1) Membre individuel	9	1) Respecter un code de déontologie.	de 40 à 85 ans	6F, 3H	majorité de retraité(e)s (6\9)

TABLEAU 8
MEMBERSHIP DES ORGANISMES: TYPE ET VOLUME DU MEMBERSHIP, CRITERES D'ÉLIGIBILITÉ ET D'EXCLUSION DES MEMBRES, 1993-1994

TYPE D'ORGANISME		ORGANISME	TYPE DE MEMBERSHIP	NOMBRE DE MEMBRES	CRITERES D'ÉLIGIBILITÉ ET D'EXCLUSION DES MEMBRES
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE	1.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-CENTRE COMMUNAUTAIRE PERSONNES AGÉES DE JOLI-MONT	1) Membre d'office	1	1) être directeur(trice) de l'organisme.
			2) Membre corporatif	20	1) être un organisme qui a une préoccupation qui concerne les personnes âgées; 2) intervenir sur le territoire de Matawinie.
			3) Membre corporatif: membre délégué	33	1) représenter un organisme qui a une préoccupation qui concerne les personnes âgées; 2) intervenir sur le territoire de Matawinie; 3) disposer d'une résolution du CA de l'organisme pour agir à titre de délégués et de leurs substituts.
			4) Membre bénévole pour transporteur	58	1) respecter la politique de transport\accompagnement de l'organisme et appliquer ses 12 règlements.
			5) Membre bénéficiaire	220*	1) résider dans la MRC de Matawinie; 2) (pour les bénéficiaires du transport-accompagnement seulement) verser une cotisation annuelle de cinq dollars ($5).
	2.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-ENTRAIDE BÉNÉVOLE ÉMILIE GAMELIN	1) Membre bénéficiaire	1 124	1) répondre aux normes de la RRL concernant la clientèle en maintien à domicile, à savoir être âgée de 65 ans et +, être en perte d'autonomie, en convalescence ou aux prises avec une maladie chronique, être une PH ou être la famille soutien de ces dernières; 2) disposer d'une carte annuelle de membre et verser une cotisation annuelle de sept dollards ($7) [critère non-restrictif].
			2) Membre bénévole	150*	1) faire au moins dix heures de bénévolat par année dans le domaine de leur choix; 2) verser une cotisation de six dollars ($6) aux deux ans.
			3) Membre honoraire	1	1) se distinguer en vertu du dévouement et des services rendus à la cause de l'organisme.
	3.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-REGROUPEMENT BÉNÉVOLE DE MONTCALM	1) Membre corporatif	23	1) être un organisme qui offre des services dans la MRC de Montcalm à l'une ou l'autre des clientèles suivantes: familles, femmes, jeunesse, santé mentale, personnes âgées et personnes handicapées.
			2) Membre bénévole	165	1) être âgé(e) de 18 ans et +; 2) assurer une disponibilité; 3) respecter la confidentialité des personnes aidées.
			3) Membre usager	871	1) répondre aux normes de la RRL concernant la clientèle en maintien à domicile, à savoir être âgée de 65 ans et +, être en perte d'autonomie, en convalescence ou aux prises avec une maladie chronique, être une PH ou être la famille soutien de ces dernières; 2) pour les services de transport-accompagnement seulement, respecter les ententes de services avec les autres organismes.
	4.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE-SERVICE BÉNÉVOLE COMTÉ L'ASSOMPTION	1) Membre usager	261	1) répondre aux normes de la RRL concernant la clientèle en maintien à domicile, à savoir être âgée de 65 ans et +, être en perte d'autonomie, en convalescence ou aux prises avec une maladie chronique, être une PH ou être la famille soutien de ces dernières; 2) détenir une carte de membre au coût annuel de cinq dollars ($5).

TYPE D'ORGANISME		ORGANISME	TYPE DE MEMBERSHIP	NOMBRE DE MEMBRES	CRITERES D'ÉLIGIBILITÉ ET D'EXCLUSION
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE (suite)	5.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE D'AUTRAY	1) Membre bénévole	130*	1) désirer faire du bénévolat; 2) être âgé(e) de 18 ans et plus.
	6.	CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DES MOULINS	1) Membre bénévole	60*	1) (membre bénévole avec droit de vote) effectuer au moins vingt-cinq (25) heures de bénévolat par année.
ASSOCIATION DE PERSONNES HANDICAPÉES	7.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DE BRANDON	1) Membre actif	115*	1) être une personne handicapée ou son parent ou son tuteur; 2) verser une cotisation annuelle de dix dollars ($10) [réduite à cinq dollars ($5) en 1994-95].
			2) Membre associé		1) être sympathisant à la cause de l'organisme et agir à titre de bénévole, d'intervenant, de commanditaire ou autres; 2) verser une cotisation annuelle de dix dollars ($10) [réduite à cinq dollars ($5) en 1994-95].
			3) Membre honoraire		1) être une personne pour laquelle le CA veut rendre un hommage particulier (excluant les membres actifs).
	8.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DU SECTEUR BERTHIER	1) Membre, classe A	221	1) être une personne handicapée ou son parent ou tuteur; 2) verser une cotisation annuelle de trois dollars ($3).
			2) Membre, classe B		1) être une personne pour qui la cause des personnes handicapées leur tient à coeur; 2) verser une cotisation annuelle de trois dollars ($3).
	9.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DU SECTEUR JOLIMONT	1) Membre actif	500**	1) être une personne handicapée au niveau physique, sensoriel, mental ou intellectuel ou son parent ou tuteur résidant sur le territoire Jolimont. 2) (critère appliqué par un seul des huit comités locaux) verser une cotisation annuelle de cinq dollars ($5).
			2) Membre associé		1) être une personne bénévole ou une personne ressource sympathisantes à la cause des personnes handicapées. 2) (critère appliqué par un seul des 8 comités locaux) verser une cotisation annuelle de cinq dollars ($5).
			3) Membre honoraire		1) être une personne désignée par le Conseil d'administration pour son engagement et son dévouement à la cause des personnes handicapées.
	10.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES HANDAMI	1) Membre actif, classe A	84	1) être une personne handicapée au niveau physique, sensoriel, mental ou intellectuel ou son parent ou tuteur.
			2) Membre actif, classe B		1) être une personne bénévole oeuvrant à la cause des personnes handicapées.
			3) Membre bienfaiteur		1) être une personne sympathisante à la cause des personnes handicapées.
			4) Membre honoraire		1) être une personne qui "mérite" d'être membre à vie.
	11.	ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES LA ROSE BLEUE	1) Membre	50*	1) être une personne handicapée, un membre de sa famille naturelle ou d'accueil ou toute personne qui s'occupe de la problématique des personnes handicapées.

TYPE D'ORGANISME		ORGANISME	TYPE DE MEMBERSHIP	NOMBRE DE MEMBRES	CRITERES D'ÉLIGIBILITÉ ET D'EXCLUSION
AQDR	12.	ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE DES DROITS DES PERSONNES RETRAITÉES ET PRÉRETRAITÉES-A.Q.D.R. DES MOULINS	1) Membre	220**	1) être âgé(e) de cinquante (50) ans et plus ou; 2) être âgé(e) de moins de cinquante (50) ans et faire partie d'un groupe qui n'excède pas 10% de l'ensemble du membership de l'organisme.
	13.	ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE DES DROITS DES PERSONNES RETRAITÉES ET PRÉRETRAITÉES-A.Q.D.R., SECTION BRANDON	1) Membre adhérent	399	1) être âgé(e) de cinquante (50) ans et plus.
			2) Membre auxiliaire		1) être une personne ressource qui travaille auprès de la Section (statut avec droits restrictifs, i.e: pas de droit de vote et de siéger sur le CA).
			3) Membre associé		1) être âgé(e) de cinquante (50) ans et plus et résider à l'extérieur du territoire de Brandon (statut avec droits restrictifs, i.e: pas de droit de vote et de siéger sur le CA).
			4) Membre sympathisant		1) être observateur(trice).
AUTRES ORGANISMES	14.	CENTRE DE BÉNÉVOLAT BRANDON	1) Membre corporatif	26	1) être un organisme incorporé provenant de la région de Brandon; 2) verser une cotisation annuelle de cinq dollars ($5).
			2) Membre individuel	13	1) être une personne bénévole ou bénéficiaire des services de l'organisme résidant dans la région de Brandon; 2) verser une cotisation annuelle d'un dollar ($1).
	15.	GROUPE ENTRAIDE ET AMITIÉ DE STE-JULIENNE	1) Membre	150**	1) être une personne âgée de 60 ans et plus et bénéficiaire des services de l'organisme ou; 2) être une personne bénévole participant aux activités de comités de l'organisme et ne pas s'absenter à plus de trois (3) réunions mensuelles de comités consécutives sans justifications.
	16.	LES AMIS DE LAMATER	1) Membre actif	130**	1) être une personne bénévole impliquée activement dans un comité de fonctionnement de l'organisme.
			2) Membre associé		1) être une personne bénéficiaire des services de l'organisme; 2) être âgé(e) de 50 ans et plus.
	17.	SERVICES AMITIÉS L'ASSOMPTION	1) Membre	200*	1) résider dans L'Assomption (ville et paroisse); 2) verser une cotisation annuelle de dix dollars ($10).

* indique une valeur approximative
** indique une valeur relativement exacte
(sans *) indique une valeur exacte

1.4 RESSOURCES HUMAINES

Dans cette section, certaines questions sont traitées afin de décrire l'ensemble des individus qui oeuvrent au sein des organismes communautaires et bénévoles de Lanaudière. Ces questions sont: combien sont-ils, quel statut ont-ils, quelles sont leurs principales caractéristiques, quels postes occupent-ils, comment recrute-t-on les bénévoles, pourquoi oeuvrent-ils et pour quelles raisons interromptent-ils leur participation, quelles formations et quel encadrement reçoivent l'ensemble des personnes qui font partie des organismes, considère-t-on les ressources humaines dont disposent les organismes comme suffisantes et quelles sont les exigences particulières et les difficultés de gestion de ces ressources humaines?

1.4.1 LE NOMBRE ET LE STATUT DES PERSONNES OEUVRANT AU SEIN DES ORGANISMES

C'est un total de 1,653 personnes qui oeuvrent au sein des dix-sept organismes communautaires et bénévoles en maintien à domicile de Lanaudière en 1993-1994, avec une moyenne de 98 personnes par organisme (voir le tableau 9). De manière générale, ce sont les CAB qui, compte tenu de leur statut de permanence et de leur mandat, attirent le plus grand nombre d'effectifs. Ces derniers organismes se composent en moyenne de 161.2 personnes comparativement à une moyenne de 62.1 personnes pour tous les autres organismes.

Sur l'ensemble des 1,653 personnes, les personnes bénévoles qui composent le principal groupe totalisent un nombre de 1,418 personnes et représentent ainsi 86% des effectifs des organismes. La valeur moyenne du nombre de bénévoles par organisme est de 83 personnes, valeur qui varie selon le type d'organismes: pour les CAB, c'est un nombre moyen de 135 bénévoles qui participent à la réalisation des activités, pour les APH, ce nombre est de 43 bénévoles, pour les AQDR, ce nombre est de 75 bénévoles et, pour les autres organismes, ce nombre est de 60.5 bénévoles.

Quant aux personnes salariées qui ont un poste tout au long de l'année, elles se dénombrent à 41 personnes pour l'ensemble des dix-sept organismes, soit 2% de l'ensemble des effectifs des organismes et avec une moyenne de 2.4 personnes par organisme. De ce groupe, la majorité est constituée de personnes salariées à temps partiel, soit 28 personnes sur 41 ou 68 % des effectifs salariés. Or, le nombre de personnes salariées à temps plein représente une proportion de moins de 1% -voire .07% de l'ensemble de tous les effectifs des organismes communautaires et bénévoles, avec une moyenne de 0.76 personne par organisme.

A ces dernières, s'ajoutent des personnes salariées avec des postes provisoires (de quelques semaines à quelques mois), personnes rénumérées grâce à des programmes fédéraux ou provinciaux d'aide et de développment de l'emploi, tels que le programme de l'article 25, DÉFI, PAIE et PDE. Ces personnes se dénombrent à 40 pour l'ensemble des organismes avec une moyenne de 2.35 personnes par organisme. Plus précisément, ce sont dix des dix-sept organismes qui disposent de personnes de cette catégorie dont le nombre varie de 1 à 11 personnes par organisme avec une médiane de 3 personnes par organisme.

Également, nous retrouvons dans le réseau communautaire et bénévole, deux autres catégories de statut de personnes qui oeuvrent au sein de ces organismes qui ne cadrent pas avec les précédentes. Une première catégorie se compose de personnes ayant un statut bénévole et de salarié à la fois; ces personnes occupent des postes qui sont rénumérés ou pas selon les périodes de l'année ou les jours de la semaine. Ainsi, certaines personnes, faute de pouvoir compter sur un budget de l'organisme permettant d'assurer un salaire tout au long de l'année, reçoivent une rénumération durant six à dix mois mois selon les organismes et travaillent de manière bénévole le reste du temps. Par ailleurs, d'autres organismes se composent d'effectifs qui sont rénumérés au salaire minimun deux à trois jours par semaine et le reste des jours de la semaine, elles occupent leur poste à titre de bénévoles. Une deuxième catégorie regroupe des personnes qui n'ont ni un statut de bénévole et ni un statut de salarié; c'est le cas des personnes qui oeuvrent au sein des organismes sur la base de programme EXTRA. Ce programme d'employabilité s'adresse à des personnes sur l'aide sociale pour qui on offre une rétribution majorée pour une participation d'une durée allant de 12 à 15 mois dans la majorité des cas. Le nombre total de personnes de cette catégorie est de 147 pour l'ensemble des organismes, soit une moyenne de 8.5 personnes par organisme. Plus précisément, ce sont onze des dix-sept organismes qui disposent de participants EXTRA dont le nombre varie de 3 à 43 participants par organisme avec une médiane de 9 personnes par organisme.

TABLEAU 9
RESSOURCES HUMAINES SELON LES TYPES D'ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET BÉNÉVOLES EN MAINTIEN A DOMICILE DE LANAUDIERE, 1993-1994

TYPE D'ORGANISME	NOMBRE D'ORGANISMES	NOMBRE DE BÉNÉVOLES	NOMBRE DE PERSONNES PROGRAMME EXTRA	NOMBRE DE PERSONNES SALARIÉES PROVISOIRES (Personnes rénumérées grâce à des programmes PAIE, PDE, DÉFI et Article 25)	NOMBRE DE PERSONNES SALARIÉES ET BÉNÉVOLES A LA FOIS (Selon les périodes de l'année ou les jours de la semaine)	NOMBRE DE PERSONNES SALARIÉES			NOMBRE TOTAL DE PERSONNES OEUVRANT AU SEIN DES ORGANISMES
						NOMBRE TOTAL	NOMBRE DE SALARIÉS A TEMPS PLEIN	NOMBRE DE SALARIÉS A TEMPS PARTIEL	
CAB	6	Nombre total de 811 bénévoles avec une moyenne de 135 par organisme	Nombre total de 95 personnes avec une moyenne de 16 par organisme	Nombre total de 28 personnes avec une moyenne de 4.5 par organisme	Nombre total de 4 personnes	Nombre total de 31 personnes avec une moyenne de 5.1 par organisme	Nombre total de 11 personnes avec une moyenne de 1.8 par organisme	Nombre total de 20 personnes avec une moyenne de 3.5 par organisme	Nombre total de 967 personnes avec une moyenne de 161.2 par organisme
APH	5	Nombre total de 215 bénévoles avec une moyenne de 43 par organisme	Nombre total de 28 personnes avec une moyenne de 5.5 par organisme	Nombre total de 7 personnes avec une moyenne de 1.5 par organisme	Nombre total de 2 personnes	Nombre total de 6 personnes avec une moyenne de 1.2 par organisme	Nombre total de 0 personne	Nombre total de 6 personnes avec une moyenne de 1.2 par organisme	Nombre total de 257 personnes avec une moyenne de 51.4 par organisme
AQDR	2	Nombre total de 150 bénévoles avec une moyenne de 75 par organisme	Nombre total de 0	Nombre total de 1 personne avec une moyenne de 0.5 par organisme	Nombre total de 0 personne	Nombre total de 1 personne avec une moyenne de 0.5 par organisme	Nombre total de 0 personne	Nombre total de 1 personne avec une moyenne de 0.5 par organisme	Nombre total de 152 personnes avec une moyenne de 76 par organisme
AUTRES	4	Nombre total de 242 bénévoles avec une moyenne de 60.5 par organisme	Nombre total de 24 personnes avec une moyenne de 6 par organisme	Nombre total de 4 personnes avec une moyenne de 1 par organisme	Nombre total de 1 personne	Nombre total de 3 personnes avec une moyenne de 0.75 par organisme	Nombre total de 2 personnes avec une moyenne de 0.5 par organisme	Nombre total de 1 personne avec une moyenne de 0.25 par organisme	Nombre total de 274 personnes avec une moyenne de 68.5 par organisme
TOTAL	17	Nombre total de 1 418 bénévoles avec une moyenne de 83 par organisme	Nombre total de 147 personnes avec une moyenne de 8.5 par organisme	Nombre total de 40 personnes avec une moyenne de 2.35 par organisme	Nombre total de 7 personnes	Nombre total de 41 personnes avec une moyenne de 2.4 par organisme	Nombre total de 13 personnes avec une moyenne de 0.76 par organisme	Nombre total de 28 personnes avec une moyenne de 1.65 par organisme	Nombre total de 1 653 personnes avec une moyenne de 97 par organisme

1.4.2 PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES OEUVRANT AU SEIN DES ORGANISMES

Nous avons demandé aux répondants des organismes communautaires bénévoles en maintien à domicile de relever les principales caractéristiques de l'ensemble des personnes oeuvrant au sein de leur organisme. C'est dans le but d'avoir un aperçu général que les répondants ont été invités à mentionner les tendances moyennes de la majorité des effectifs de leur organisme, majorité constituée en l'occurence de bénévoles.

En premier lieu, nous avons demandé l'ancienneté de la majorité des personnes faisant partie des organismes. Neuf organismes sur dix-sept (53%) se composent d'une majorité de bénévoles présents depuis de 5 à 10 ou 15 ans. Dans ce sens, un répondant a mentionné que "les bénévoles ne font pas que passer, au contraire". Également, les organismes implantés plus récemment peuvent compter sur une majorité de bénévoles depuis leur ouverture et seulement trois organismes connaissent un roulement important de leurs effectifs, de sorte qu'une minorité de bénévoles sont les mêmes depuis l'ouverture.

Des gens de tous âges font partie des organismes consultés: l'âge minimun varie de 20 à 50 ans et l'âge maximun varie de 50 à 88 ans selon les organismes. Dans le cas de onze organismes sur dix-sept (65%), la majorité des personnes oeuvrant au sein des organismes est âgée de 50-55 à 65-75 ans. Dans le cas des cinq APH, les tendances moyennes sont différentes; la majorité des personnes est âgée de 30-40 ans à 40-60 ans.

Pour les deux tiers des organismes (11 organismes sur 17 ou 65%), le milieu communautaire et bénévole est un monde de femmes dans la mesure où on estime à 75% et plus la proportion des femmes au sein des organismes. Par ailleurs, dans le cas de deux organismes, le rapport femme-homme est de deux pour un et dans le cas d'un organisme, on estime un rapport équivalent entre les femmes et les hommes.

Finalement, les répondants de trois autres organismes estiment qu'il est difficile de rapporter ces proportions compte tenu qu'ils observent que certains secteurs d'activités sont davantage investis par les hommes et et d'autres secteurs par les femmes. Par exemple, les hommes sont majoritaires parmi les bénévoles administrateurs du CA et les transporteurs-accompagnateurs tandis que les femmes sont majoritaires parmi les bénévoles effectuant l'animation, les téléphones et les visites d'amitié. Cette tendance n'est pas sans rappeler une reproduction de la division sexuelle des tâches et des rôles traditionnels sociaux attribués aux hommes et aux femmes au sein des organismes communautaires et bénévoles.

Nous avons demandé aux répondants de rendre une estimation du temps consacré par l'ensemble des effectifs salariés et bénévoles de leur organisme. Outre trois organismes qui avait fait l'exercice de calculer le nombre d'heures effectuées par l'ensemble des personnes oeuvrant au sein de leur organisme, la majorité n'ont pu apporter ni une estimation du nombre d'heures de travail par les bénévoles et ni une estimation minimun du nombre de ces heures. La question est apparue ardue dans la mesure où les repères pour se prêter à ce genre d'exercice manquent ou sont incomplets. Ce genre d'estimation exigerait une méthodologie à imaginer, méthodologie non contraignante notamment pour les bénévoles.

Finalement, nous avons invité les répondants à se prononcer sur les compétences des bénévoles qui participent à la réalisation des activités de leur organisme. Ce qui ressort est que les bénévoles disposent de compétences variées acquises par leurs expériences de travail et par leurs expériences de vie, sans oublier les compétences développées au sein de l'organisme et acquises par l'expérience du travail bénévole ainsi que par des formations et par l'encadrement offerts par les organismes. De manière générale, on dénote comme aptitudes chez les bénévoles, le sens de la débrouillardise, de l'autonomie et de l'initiative, leur capacité à s'impliquer activement, leur connaissance du milieu et leur disponibilité ("des gens qui ne comptent pas leur temps").

1.4.3 POSTES OCCUPÉS PAR LES PERSONNES OEUVRANT AU SEIN DES ORGANISMES

Nous avons demandé aux répondants des organismes consultés de décrire les postes occupés ou les catégories d'emploi de leurs effectifs pour l'année 1993-1994, indépendamment du statut des personnes (bénévole, salarié et autres). Cette consultation visait non pas à relever de manière exhaustive l'ensemble des postes occupés et des catégories d'emploi mais plutôt d'avoir un aperçu général de ce que font les personnes oeuvrant au sein de ces organismes. Ainsi, le tableau 10 présente une liste de postes occupés au sein des organismes pour l'année 1993-1994, liste qui se veut indicative des rôles joués par les gens qui font partie de ces organismes. A partir de ces données, nous pouvons tirer quelques observations générales.

Une première observation générale que l'on peut faire est la grande diversité des postes d'un organisme à l'autre; chacun a sa façon de faire pour attribuer les rôles et diviser les tâches. Pour faciliter l'examen de l'ensemble des postes occupés, nous avons découpé (voir le tableau 10) cet ensemble selon quatre catégories de postes, soient les postes de direction et de coordination générales, les postes du personnel de soutien, les postes de coordination de certains secteurs d'activités et finalement, tous les autres postes. La liste de postes occupés figurant au tableau 10 est présentée selon deux types d'organismes communautaires et bénévoles, soient les six Centres d'action bénévole et les onze autres organismes consultés dans le cadre de cette étude. Ces deux types d'organismes se distinguent principalement par le nombre de leurs effectifs et conséquemment par le type d'organisation et de répartition des rôles; rappelons que les six CAB se composent en moyenne de 161.2 personnes tandis que les autres organismes sont constitués en moyenne de 62.1 personnes.

Une deuxième observation générale concerne les postes de direction et de coordination générales selon les deux types d'organismes; dans les CAB, ces postes sont tous occupés par des personnes désignées comme directeur(trice) général(e) tandis que dans les autres organismes, ces postes sont occupés par des coordonnateurs(trices), par des président(e)s du Ca et, que dans un seul cas, par une personne désignée comme directeur(trice) général(e). Pour illustrer les conditions de travail de ces dernières personnes, indiquons que le quart des organismes (24%)

sont dirigés par des personnes bénévoles et qu'un autre quart des organismes (24%) sont dirigés par des personnes ayant un statut bénévole et salarié à la fois selon les périodes de l'année. Près de la moitié des organismes (9 organismes sur 17 ou 53%) sont dirigés par des personnes salariées; de ce nombre, seulement quatre organismes disposent d'une personne affectée à la direction ou coordination générale à temps plein (35 à 40 heures\semaine) tandis que les cinq autres organismes disposent d'une personne affectée à la direction ou coordination générale à temps partiel, soient deux personnes affectées 32 heures\semaine, deux autres à 28 heures\semaine et une personne à 7 heures\semaine. Les conditions salariales des personnes responsables de la direction ou de la coordination générales des organismes sont très variables; le salaire octroyé à ces dernières varie du salaire minimun à $23.00 de l'heure avec une médiane de $13.00 de l'heure. Le salaire annuel de ces dernières va de $5000\année à $37,500\année avec une médiane de $19,000\année.

Une deuxième observation porte sur les postes du personnel de soutien qui exécute les tâches de secrétariat, de téléphonie et de réception, de comptabilité et d'administration. Ce qu'on remarque à propos de ces postes est qu'il arrive fréquemment que des fonctions soient jumelées dans le même poste, tels que les postes d'adjoint(e)-administratif et de secrétaire, de secrétaire et de réceptionniste. Pour illustrer les conditions de travail de ces dernières personnes, indiquons que pour effectuer les tâches de comptabilité et d'administration, douze organismes (71%) disposent de ressources. De ce nombre, le tiers (4 organismes sur 12) des postes de comptabilité et d'administration sont occupés par des trésorier(ères)s bénévoles du Ca, un autre tiers de ces postes (4 organismes sur 12) comportent des fonctions jumelées avec d'autres tâches telles que la coordination d'un secteur d'activités ou le secrétariat et que, pour le dernier tiers de ces postes, nous retrouvons des personnes ayant des postes provisoires (personnes rénumérées grâce à des programmes d'aide à l'emploi ou des personnes ayant un statut contractuel).

Une troisième observation concerne les postes de coordination de secteurs d'activités. Deux tendances apparaissent selon le type d'organismes. Une première tendance s'applique aux six CAB chez lesquels il est plus fréquent que chez les autres organismes de retrouver une

TABLEAU 10
POSTES OCCUPÉS AU SEIN DES ORGANISMES SELON LE TYPE D'ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET BÉNÉVOLES, 1993-1994

TYPES DE POSTES	TYPES D'ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET BÉNÉVOLES (ET LEUR NOMBRE)	
	CENTRES D'ACTION BÉNÉVOLES (6)	AUTRES ORGANISMES (11)
Postes de direction et de coordination générales	Directeur(trice) général(e)	Coordonnateur(trice) Directeur(trice) générale Président(e) du CA
Postes du personnel de soutien	Adjoint(e)-administratif Adjoint(e)-administratif\secrétaire Commis comptable Secrétaire Secrétaire\réceptionniste Technicien(ne) en administration Téléphoniste\réceptionniste Trésorier(rière) du CA	Conseiller(ère) du CA Commis comptable Préposé(e) contractuel à la comptabilité Secrétaire Secrétaire\trésorier(rière) du CA Secrétaire\réceptionniste Trésorier(rière) du CA
Postes de coordination de certains secteurs d'activités	Chef des services indirects Chef des services de formation et de promotion Comité accueil Comité Nouvel Envol Comité Soirée reconnaissance Comité transport Coordonnatrice de l'aide à domicile Responsable couturière Responsable de la coordination Responsable de l'entretien ménager Responsable des servives sanitaires Responsable des services bénévoles Responsable du transport\accompagnement Responsable Sécur-Ainés etc.	Coordonnatrice lotomatique Comité accessibilité Comité accueil Comité activités Comité autofinancement Comité bénévoles Comité bingo Comités des fêtes Comité financement Comité journal Comité projet intergénérationnel Comité relations humaines Comité repas Comité social Comité téléphones Comité transport\accompagnement Responsable des prêts d'équipements spécialisés pour PA Responsable du transport et accompagnement etc.

TYPES DE POSTES	TYPES D'ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET BÉNÉVOLES (ET LEUR NOMBRE)	
	CENTRES D'ACTION BÉNÉVOLES (6)	AUTRES ORGANISMES (11)
Autres postes	Agent(e) de liaison Agent(e) de communication Agent(e) de développement Aide-couturier(ière) Aide-cuisinier(ière) Animateur(trice) Bénévole du centre communautaire itinérant Chauffeur Commissionnaire Cuisinier(ière) Formateur(trice) Formateur(trice) Déclic Manoeuvre Préposé(e) à la campagne de financement Centraide Préposé(e) à la popote roulante Préposé(e) au projet Déclic Préposé(e) aux dîners communautaires Préposé(e) aux téléphones et visites d'amitié Préposé(e) à l'organisation de fêtes spéciales Préposé(e) à l'organisation de la semaine nationale du bénévolat Transporteur(trice) et accompagnateur(trice) etc.	Accompagnateur(trice) Accompagnateur(trice) aux activités Agent(e) de communication Agent(e) de relations publiques Aide-animateur(trice) Aide-cuisinier(ière) Animateur(trice) Commissionnaire Concierge Formateur(trice) Préposé(e) à la campagne de financement Centraide Préposé(e) à la lotomatique Préposé(e) à l'organisation de fêtes spéciales Préposé(e) à l'organisation de la semaine nationale du bénévolat Préposé(e) aux dîners communautaires Préposé(e) aux téléphones et visites d'amitié Préposé(e) aux travaux lourds Recherchiste (système de vigie) Technicien(ne) en loisirs Téléphoniste Tel-Écoute Transporteur(trice) et accompagnateur(trice) etc.

structure de déléguation pour la coordination de certains secteurs d'activités. A la tête de cette structure de déléguation, on retrouve la direction générale qui assigne à des individus la responsabilité de coordonner certaines activités, lesquels interviennent ensuite auprès de ceux et celles qui les exécutent. La deuxième tendance s'applique aux autres organismes chez qui on reconnaît une structure de déléguation dans laquelle les responsables de la direction et de la coordination générale sont en lien avec des comités constitués de bénévoles qui assument la responsabilité et\ou l'exécution de certains secteurs d'activités.

Une dernière observation concerne tous les autres postes qu'occupent les personnes oeuvrant au sein des organismes. Bien que la majorité des personnes occupant ces postes sont bénévoles, les postes rénumérés le sont dans la plupart des cas grâce à des programmes d'aide à l'emploi ou au programme EXTRA et représentent ainsi des postes ayant une durée limitée.

1.4.4 RECRUTEMENT ET CONTEXTE DE PARTICIPATION DES BÉNÉVOLES

Au sein des organismes communautaires et bénévoles en maintien à domicile de Lanaudière, le bénévolat représente une force de travail incontournable sur laquelle s'appuie la réalisation de nombreuses activités. C'est pour mieux connaître la dynamique reliée au bénévolat que nous aborderons trois questions, à savoir comment recrute-t-on les bénévoles, pourquoi oeuvrent-ils et pourquoi s'arrêtent-ils de faire du bénévolat?

1.4.4.1 Stratégies de recrutement des bénévoles

Pour recruter leurs bénévoles, les organismes consultés ont recours à plusieurs stratégies de recrutement. Le nombre de ces stratégies varie de un à sept selon les organismes avec une médiane de quatre stratégies par organismes. Ces stratégies sont exposées au tableau 11 ainsi

que le nombre d'organismes (fréquence) les utilisant. Dans ce tableau, l'importance relative indique le nombre d'organismes pour lesquels ces stratégies sont considérées comme les plus importantes en termes de fréquence d'utilisation et d'efficacité. Pour l'ensemble des organismes, le bouche à oreille est la stratégie de recrutement qui se détache des autres comme étant la plus fréquemment utilisée et la plus importante.

TABLEAU 11
STRATÉGIES DE RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES

	TYPES DE STRATÉGIES DE RECRUTEMENT	FRÉQUENCE	IMPORTANCE RELATIVE
1.	Bouche à oreille[3]	16	13
2.	Communiqué dans les journaux locaux	10	2
3.	Feuillet paroissial	5	1
4.	Feuillet d'information	5	1
5.	Activités de l'organisme	3	1
6.	Références des CLSC	3	1
7.	Radio communautaire	3	0
8.	Références d'autres organismes communautaires et bénévoles	3	0
9.	Télévision communautaire	2	0
10.	Journal de l'organisme	2	0
11.	Visites dans des associations	1	0
12.	Affiches publiques	1	0

[3]Y inclus le bouche à oreille via les organismes membres dans le cas des organismes ayant une structure de fonctionnement interne ramifiée et décentralisée.

1.4.4.2 Motifs des bénévoles pour oeuvrer au sein des organismes

> "Au Québec, il (le bénévolat) concerne plus d'un million de personnes et son impact économique était estimé en 1987 à 2,3 milliards de dollars (Ross, 1990). Cette importance contraste avec un intérêt scientifique pratiquement nul et, l'image de la femme patronnesse persistant, il en est fréquemment réduit au sens d'oeuvre charitable, de bénévolat "social" (Cellier, 1995; p.175).

Considérant l'imposante contribution des bénévoles au sein des organismes de maintien à domicile de Lanaudière, il y a lieu de se demander les raisons qui motivent le gens à oeuvrer au sein de ces organismes. A la suite d'une revue des écrits, Carpentier et Vaillancourt (1990) distinguent divers motifs pouvant variés selon l'âge et le sexe des bénévoles et indiquent du même coup que les raisons justifiant le travail bénévole dépassent l'altruisme considérée traditionnellement comme principale motivation des bénévoles.

C'est pour en savoir plus long que nous avons demandé aux répondants de cette recherche d'identifier les motifs des bénévoles pour oeuvrer au sein de leur organisme et d'entrevoir ainsi le sens accordé à leur contribution. Au terme de cette consultation, les réponses recueillies ont été regroupées autour de cinq thèmes récurrents donnant lieu à cinq grandes catégories de motifs des bénévoles. Ces catégories ou types de motifs des bénévoles apparaissent dans le tableau ci-bas (tableau 12) ainsi que la fréquence des réponses qui s'y rapportent.

TABLEAU 12
MOTIFS POUR OEUVRER AU SEIN DES ORGANISMES

	TYPES DE MOTIFS	FRÉQUENCE
1.	Motifs de nature humanitaire	23
2.	Motifs liés à l'occupation	14
3.	Motifs personnels	13
4.	Motifs liés à la socialisation	10
5.	Motifs pécuniers	2

Les motifs d'ordre humanitaire sont les motifs les plus souvent évoqués pour justifier le travail bénévole. Ces motifs font appel à "l'altruisme", "la volonté de donner" et à celle "d'aider les autres", "d'investir dans une bonne cause pour améliorer la qualité de vie des gens", "de rendre service", "de partager ses connaissances, ses acquis et ses expériences". Ces gestes humanitaires se justifient par "la foi en la cause" ou "la conviction profonde dans la mission de l'organisme" et sont fondées par "des valeurs chrétiennes, telles que la charité, le don et l'entraide".

Les motifs liés à l'occupation regroupent les motifs s'appuyant sur la volonté "d'apprendre de nouveaux rôles sociaux et de nouvelles choses", "de jouer de nouveaux rôles permettant ainsi un épanouissement personnel", "de relever de nouveaux défis qui, dans le cas de personnes retraitées, tiennent alertes", "de s'impliquer pour mieux vivre sa retraite", "de demeurer actif", "de s'occuper à quelque chose de nouveau". Par ailleurs, on relève parfois le besoin de sortir de la maison et de faire quelque chose pour se désennuyer comme motivations des bénévoles.

Les motifs liés à la socialisation comportent un "attrait social" et la possibilité "d'augmenter son réseau social". Le "besoin de contact humain" et de "socialiser", la possibilité "de travailler avec des gens" sont également de motivations évoquées. Finalement, quelques répondants rapportent que certains bénévoles oeuvrent dans le but de "briser leur propre isolement" et de "combler ainsi un vide social".

Les motifs d'ordre personnel concernent le besoin de "valorisation personnelle" et le "besoin de se sentir utile", "d'être quelqu'un", "d'une reconnaissance sociale", motifs qui s'appliquent particulièrement aux personnes qui sont à la retraite ou qui vivent un passage à la retraite. Également, on mentionne le "besoin de gratification tirée de l'aide offerte et de la gratitude des personnes aidées" ainsi que le "besoin de donner un sens à sa vie".

Les motifs d'ordre pécuniers peuvent faire partie, selon deux répondants, des motifs et représentent des exceptions dans le cas de quelques bénévoles transporteurs qui reçoivent une compensation financière pour l'usage de leurs véhicules personnels.

1.4.4.3 Raisons de départ des bénévoles

Nous avons demandé aux répondants de cette étude de relever les raisons évoquées par les bénévoles pour justifier l'arrêt de leur travail bénévole au sein de leurs organismes. A partir des réponses recueillies, neuf types de raisons de départ ont été identifiés, lesquels apparaissent dans le tableau ci-bas (tableau 13).

TABLEAU 13
RAISONS DE DÉPART DES BÉNÉVOLES

	TYPES DE RAISONS DE DÉPART	FRÉQUENCE
1.	Problèmes de santé personnels ou d'un membre de la famille	9
2.	Déménagement	6
3.	Épuisement	5
4.	Irritants internes à l'organisme	5
5.	Décès	4
6.	Insertion sur le marché du travail ou retour aux études	4
7.	Manque d'intérêt personnel	4
8.	Manque de temps	3
9.	Contraintes diverses d'ordre personnel ou familial	2

Les raisons les plus fréquemment évoquées pour justifier l'arrêt de la participation des bénévoles au sein des organismes sont les problèmes de santé affligeant le bénévole lui-même ou un membre de sa famille. Le déménagement des bénévoles est une autre raison rapportée par les répondants. Également, l'épuisement est mentionné et évoqué comme "une fatigue accumulée et ressentie après plusieurs années de bénévolat", "un essouflement" et "un découragement suite

au manque de relève". Les irritants internes font partie, dans quelques cas, des raisons conduisant au départ de bénévoles, irritants liés à des conflits entre bénévoles, à des rumeurs, à de la discorde brimant le climat, le travail d'équipe et conduisant parfois à une démotivation. Les départs se justifient par le décès des bénévoles ou par leur insertion sur le marché du travail ou par un retour aux études. Le manque d'intérêt personnel est rapporté comme raison de départ dans les cas où le bénévole considère que les activités réalisées ne comblent pas ses attentes personnelles et ne cadrent pas avec ce qu'il veut faire. Également. on rapporte qu'il peut arriver que certains bénévoles abandonnent en raison d'un sentiment d'incompétence ou d'inutilité. Le manque de temps est mentionné parfois comme raisons de départ ainsi que diverses contraintes d'ordre personnel ou familial.

1.4.5 ENCADREMENT ET FORMATION DES PERSONNES OEUVRANT AU SEIN DES ORGANISMES

1.4.5.1 Encadrement

Nous avons demandé à chacun des répondants si les personnes oeuvrant au sein de leur organisme ont bénéficié, au cours de l'année 1993-1994, d'encadrement identifié comme toute forme de support offert de manière continue ou régulière. La quasi-totalité des organismes (16 oragnismes sur 17 ou 94%) offrent de l'encadrement à leur personnel. Cet encadrement est effectué principalement par les responsables de la direction ou de la coordination générales des organismes (directeur(trice)s généraux, coordonnateur(trice)s ou les président(e) du CA) et dans certains cas, par les responsables de certains secteurs d'activités. Cet encadrement est offert individuellement ou en groupe tant aux bénévoles qu'aux personnes salariées ou ayant une autre statut. Le cadre temporel des encadrements offerts est très variable d'un organisme à l'autre: tantôt, c'est dans le cadre de rencontres mensuelles ou semestrielles que ces encadrements sont faits et tantôt, ils sont accomplis dans le cadre de rencontres réalisées sur demande. De l'avis des répondants, les fonctions des encadrements consistent, pour plusieurs organismes, à l'accueil, l'information et l'orientation des bénévoles lors de leur arrivée au sein de l'organisme. Également, les fonctions des encadrements offerts sont d'apporter un support et un soutien variés, un suivi et de l'information sur demande concernant les activités exécutées, un support

à l'organisation et la gestion des activités ainsi que d'apporter des résolutions aux problèmes qui se présentent.

1.4.5.2 Formation

Pour faire suite à la question de l'encadrement, nous avons demandé à chacun des répondants si les personnes oeuvrant au sein de leur organisme ont bénéficié, au cours de l'année 1993-1994, de formations. Comme dans le cas de l'encadrement, la quasi-totalité des organismes (16 oragnismes sur 17 ou 94%) ont offert de la formation à leur personnel. Plus du trois-quart (81%) de ces derniers organismes ont eu recours à des formateur(trice) provenant de l'extérieur de leur organisme et\ou à des ressources internes et un seul organisme a eu recours exclusivement à des ressources internes à l'organisme. Le nombre de formations offertes au cours de l'année 1993-1994 a varié de une à 12 formations. Selon les visées et le contenu de ces formations, différents groupes d'individus en ont bénéficié: certaines formations s'adressent à certains groupes comme les membres des CA, le personnel EXTRA ou d'autres personnes ayant des tâches spécifiques au sein de l'organisme (secrétariat, comptabilité, etc.) et d'autres formations ont une portée plus large s'adressant à l'ensemble du personnel de l'organisme et, dans certains cas, à la population en général.

Pour illustrer le contenu des diverses formations offertes aux gens du réseau communautaire et bénévole en maintien à domicile, mentionnons par exemple:
1) les formations visant à rendre de l'information générale, telles que les formations intitulées "formation sur le fonctionnement général de l'organisme", "formation sur les ressources du milieu", "carte de la communauté", "être bénévole", etc.;

2) les formations visant à développer des habiletés personnelles et de relations d'aide, telles que les formations intitulées "entrevue et relation d'aide", "connaissance de soi", "écoute (téléphonique) active", "intervention de crise", etc.;

3) les formations permettant de mieux intervenir auprès des personnes handicapées, telle que les

formations intitulées "langage gestuel des sourds", "besoins des personnes handicapées", "escarg'homme", "droit et recours des personnes handicapées", "sensibilisation pour intervenir auprès des personnes handicapées", "technique de braille", etc.;

4) les formations qui consistent à développer des habiletés pour exécuter des tâches spécifiques au sein de l'organisme, telles que les formations intitulées "cours de tenue de livres et de comptabilité", "cours de secrétariat", "animation", "organiser le conseil d'administration", "utilisation de l'ordinateur", "formation transport adapté", etc.;

5) les formations diverses, telles que "réanimation cardio-vasculaire", "sensibilisation de la violence faite aux personnes âgées", "prise de décision", "plan des services individualisés", "gestion du temps", etc.

1.4.6 SUFFISANCE ET EXIGENCES DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES DES ORGANISMES

Afin de compléter les données précédentes portant sur les ressources humaines par des éléments provenant de leur point de vue, deux questions ont été posées à tous les répondants des organismes consultés. Ces deux questions ont été posées dans ces termes: "Estimez-vous que les ressources humaines de votre organisme sont suffisantes et pourquoi?" et "Identifiez les exigences et les particularités de la gestion des ressources humaines de votre organisme?". Les réponses à ces questions font l'objet du propos qui suit.

1.4.6.1 Suffisance des ressources humaines des organismes

La quasi-totalité des répondants des organismes consultés (16 organismes sur 17 ou 94%) estiment que leurs ressources humaines sont insuffisantes. De manière générale, ce qui ressort avec évidence et réccurence des propos des répondants est que les ressources humaines sont

insuffisantes pour faire face à l'ampleur et au nombre croissant de demandes d'aide et de services qu'ils reçoivent. La plupart des répondants manifestent, d'une manière ou d'une autre, qu'ils font le maximun avec les ressources dont ils disposent, qu'un seuil limite est ainsi atteint et qu'au-delà de ce seuil, leur équilibre, équilibre déjà précaire, serait difficile à maintenir, voire dangereusement menacé.

Par ailleurs, des propos justifiant l'insuffisance des ressources humaines se rapportent plus spéciquement à certains types de ressources. D'abord, dans le cas de la majorité des organismes (9 organismes sur 17 ou 53%), on dénote le manque de personnes pour combler des postes comportant des responsabilités de divers secteurs d'activités permettant de déléguer des tâches, postes réclamant une permanence pour assurer une continuité au sein de l'organisme et pour ainsi freiner un roulement qui engendre un ralentissement et parfois une stagnance. Ensuite, on relève la nécessité de disposer d'un poste de téléphoniste et réceptionniste chez les organismes qui n'en ont pas et, chez d'autres, la nécessité d'avoir quelqu'un à ce poste à temps plein et de manière permanente. On mentionne à ce propos que "le poste de téléphoniste et réceptionniste est un poste fondamental au sein d'un organisme comme le nôtre puisque la personne à ce poste effectue l'accueil et donne le ton de l'organisme, offre de l'information et fait de la référence et doit ainsi maîtriser une connaissance générale de l'organisme et des ressources extérieures. Ce poste est une exigence minimun puisque c'est une question d'image, de crédibilité, d'efficacité et d'économie".

1.4.6.2 Exigences de la gestion des ressources humaines

Les exigences et les particularités de la gestion des ressources humaines des organismes communautaires et bénévoles en maintien à domicile mentionnées par les répondants se rallient autour de quatre thèmes principaux. Le premier point fait référence aux qualités et aptitudes nécessaires pour oeuvrer dans le réseau communautaire et bénévole. Dans ce sens, les répondants affirment "la nécessité d'avoir un personnel salarié très autonome avec la capacité d'accepter et d'exécuter des tâches variées et variables dans le temps, de composer avec des rôles interchangeables et avec une capacité d'adaptation et de polyvalence", que "les habiletés

indispensables pour travailler dans le réseau communautaire est la polyvalence et la capacité d'adaptation pour être à même de faire face à l'ampleur et la diversité des dossiers traités ainsi qu'au roulement des ressources salariées", que "les exigences fondamentales sont la polyvalence et la flexibilité, le sens de l'initiative et la compréhension". Par ailleurs, on mentionne, comme exigences pour oeuvrer auprès des clientèles des organismes, certaines qualités et aptitudes, telles que "le respect face à la clientèle", "faire preuve de compréhension et avoir le tour de bien communiquer avec les personnes âgées" et "être sensibilisé à la situation des personnes handicapées afin de bien intervenir auprès d'elles".

Le deuxième point concerne la question de la rénumération des personnes salariées au sein des organismes. On relève la difficulté d'assurer un salaire tout au long de l'année à bon nombre de salariés du réseau et la nécessité de recourir à diverses sources de subventions pour garantir un revenu à ces derniers. Nous exposons les propos des répondants et le lecteur sera à même de constater la récurrence des difficultés éprouvées et leurs conséquences. "On est obligé de "marcher par projet" et ceci constitue la difficulté majeure puisqu'en disposant de ressources que temporaires, il faut renouveler sans cesse les demandes de subventions, faire face au roulement élevé du personnel et redoubler nos efforts pour la formation et pour l'encadrement"; "il faut composer avec diverses sources de subventions pour assurer le salaire d'une même personne"; "il faut toujours courir après des subventions et des ressources pour assurer de manière continue au cours de l'année un salaire aux personnes employées"; "le défi consiste à investir continuellement beaucoup d'efforts, d'énergie et de temps pour trouver les sources de financement permettant d'assurer les salaires de ceux et celles qui travaillent au sein de l'organisme; le défi consiste également à venir à bout de raccorder différents programmes de subventions pour assurer la continuité au cours de l'année d'un même poste, ce qui provoque chez les personnes concernées beaucoup d'insécurité, d'inquiétude durant les périodes de raccord entre deux programmes de subventions, périodes durant lesquelles il y a fréquemment arrêt de travail".

Le troisième point découle de la précarité des postes occupés au sein des organismes, précarité qui favorise un roulement et qui comporte certaines difficultés. Le roulement des personnes affectées à des postes salariés et des personnes oeuvrant grâce au programme d'employabilité EXTRA est une difficulté mentionnée à plusieurs reprises par les répondants de cette étude. Le roulement amène instabilité et difficulté à assurer une continuité et nécessite l'investissement d'énergie et de temps dans la formation des nouveaux venus. Les répondants mettent l'emphase particulièrement sur les exigences à former continuellement les personnes oeuvrant grâce au programme d'employabilité EXTRA: "quand ils commencent à être bons, ils s'en vont et il faut tout recommencer avec des nouveaux".

Le dernier point concerne les exigences et les particularités de la gestion des ressources humaines propres au fonctionnement des organismes. A cet effet, on relève "la nécessité comme condition essentielle au bon fonctionnement, de travailler en équipe", "la nécessité d'établir une bonne complicité et un travail d'équipe avec les membres du CA, lesquels doivent s'impliquer et être bien informés". Par ailleurs, d'autres mentions comportent ceraines difficultés liées au fonctionnement; celles-ci consistent à "l'accumulation des tâches à exécuter, s'ajoutant les unes aux autres pour finalement représenter de lourdes responsabilités aux personnes qui occupent des postes de direction et de coordination" et "la difficulté pour les responsables de se faire remplacer lors des congés de maladies et de vacances".

1.5 RESSOURCES MATÉRIELLES

C'est dans le but d'avoir un aperçu général du cadre physique et des moyens concrets avec lesquels les organismes communautaires et bénévoles en maintien à domicile effectuent leurs activités que nous avons demandé aux répondants de cette étude de décrire sommairement pour l'année 1993-1994 les ressources matérielles dont ils disposent. Nous avons demandé à ces répondants de préciser leurs ressources pour l'infrastructure de leur organisme, pour la dispensation des services directs et pour le support informatique, lesquelles font l'objet du compte-rendu qui suit.

1.5.1 DISPOSITIONS ET MATÉRIEL DE L'INFRASTRUCTURE DES ORGANISMES

Les locaux dans lesquels les organismes sont installés, locaux qui offrent une assise à leur infrastructure, sont constitués pour 8 organismes sur 17 (47%) d'une seule pièce et, pour deux organismes, ces locaux se composent de deux pièces. Deux autres organismes sont logés dans des locaux composés respectivement de 5 et 12 pièces. Par ailleurs, deux autres organismes sont installés dans des bâtisses et, finalement, deux autres organismes n'ont aucun local pour leur matériel d'infrastructure et sont installés aux domiciles des responsables.

La plupart des organismes disposant d'un local pour leur infrastructure (9 organismes sur 15 ou 60%) bénéficient d'un prêt de leur municipalité (6 organismes sur 15 ou 40%) ou de leur CLSC (3 organismes sur 15 ou 20%). Dans le cas de 5 organismes (33%), les locaux dans lesquels ils sont installés sont loués et dans le cas d'un autre organisme, la disposition de leur local relève d'un échange de services avec le CLSC. Deux seuls organismes sont logés dans des lieux dont la corporation ou les responsables de l'organisme sont propriétaires.

En somme, l'infrastructure des organismes communautaires et bénévoles est localisée dans le cas de 5 organismes (29%) dans des immeubles du réseau public de la santé et des services sociaux (CLSC ou autres), dans le cas de 6 organismes (36%) dans des immeubles appartenant à leur municipalité (Hôtel de ville et autres bâtisses municipales), dans le cas de deux organismes (12%) dans des immeubles regroupant d'autres organismes communautaires, dans le cas d'un organisme (6%), dans un logement situé dans un quartier résidentiel et, finalement, dans le cas de deux organismes (12%), au domicile des reponsables des organismes.

Pour regrouper un ensemble de personnes et effectuer une réunion, huit organismes disposent à même leurs locaux d'un lieu pouvant convenir à cet usage. Pour pallier au manque d'espace, sept organismes ont la possibilité d'emprunter une salle de réunion soit à leur CLSC ou à d'autres instances.

La plupart des organismes disposent de lignes téléphoniques dont le nombre varie d'un à cinq avec une médiane d'une ligne par organisme tandis que deux organismes disposent de la ligne téléphonique personnelle des responsables. Par ailleurs, sept organismes disposent d'un photocopieur tandis que sept autres organismes peuvent avoir accès à des services de photocopieur gratuitement ou à peu de frais auprès de leur CLSC ou de leur municipalité. De plus, pour l'ensemble des organismes, le matériel de leur infrastructure se compose essentiellement de matériel de bureau comprenant un ou des classeurs, un ou des bureaux, des tables et des chaises.

1.5.2 DISPOSITIONS ET MATÉRIEL POUR LA DISPENSATION DES SERVICES DIRECTS

Pour dispenser les services directs à la population, la plupart des organismes (13 organismes sur 17 ou 76%) ont recours à des locaux prêtés ou loués, locaux utilisés comme salle communautaire ou salle d'activités diverses. Dix organismes (59%) disposent de locaux permettant d'entreposer leur matériel d'animation ou matériel audio-visuel ou d'activités diverses. Sept organismes (41%) disposent d'une cuisine et des accessoires nécessaires pour la préparation des repas.

Pour offrir des services de transport et d'accompagnement, seuls trois organismes disposent de véhicules appartenant à l'organisme, véhicules qui, dans le cas d'un organisme, se composent d'un autobus adapté aux personnes handicapées et, dans le cas d'un autre organisme, de cinq véhicules (y inclus des camionnettes) et deux véhicules adaptés et, dans le cas du dernier organisme, d'une camionnette. Finalement, les cinq APH disposent d'équipements spécialisés pour les personnes handicapées.

1.5.3 SUPPORT INFORMATIQUE

A l'ère de l'information, il est pertinent de jeter un coup d'oeil sur les ressources dont disposent les organismes pour traiter leurs données. La quasi-totalité des organismes (16 organismes sur 17 ou 94%) disposent d'ordinateurs dont le nombre varie d'un à quatre avec une

médiane d'un ordinateur par organisme. Dans le cas de deux organismes, ces ordinateurs sont des ordinateurs personnels des responsables des organismes. Les répondants de quatorze organismes sur seize affirment les utiliser régulièrement tandis que les répondants de deux autres organismes avouent les utiliser peu ou très peu, faute de formation adéquate. Les usages majeurs des ordinateurs sont pour le secrétariat (16 organismes sur 17 ou 94%), pour la comptabilité (6 organismes sur 17 ou 35%) et pour les statistiques internes (6 organismes sur 17 ou 35%). Conséquemment, les logiciels les plus fréquemment utilisés sont, par ordre d'importance, les logiciels de traitement de texte (16 organismes sur 17 ou 94%), les logiciels de comptabilité (6 organismes sur 17 ou 35%) et les chiffriers électroniques (3 organismes sur 17 ou 18%).

1.5.4 SUFFISANCE ET EXIGENCES DE LA GESTION DES RESSOURCES MATÉRIELLES DES ORGANISMES

Comme pour la section précédente portant sur les ressources humaines, deux questions ont été posées à tous les répondants des organismes consultés. Ces deux questions ont été posées dans ces termes: "Estimez-vous que les ressources matérielles de votre organisme sont suffisantes et pourquoi?" et "Identifiez les exigences et les particularités de la gestion des ressources matérielles de votre organisme?". Les réponses à ces questions font l'objet du propos qui suit.

1.5.4.1 Suffisance des ressources matérielles

Les répondants de quatre organismes (24%) estiment que leurs ressources matérielles sont suffisantes pour leurs besoins actuels. Par ailleurs, les répondants de treize organismes sur 17 (76%) affirment que les ressources matérielles dont ils disposent sont insuffisantes. De manière générale, l'ordre d'importance des ressources matérielles insuffisantes sont justifiées principalement par le manque de dispositions et de matériel pour l'infrastructure (13 organismes sur 17 ou 76%), par le manque de ressources pour la dispensation de services directs (8 organismes sur 17 ou 47%) et, finalement, par le manque de dispositifs informatisés (7 organismes sur 17 ou 41%).

Le manque de ressources pour l'infrastructure des organismes se rapporte, selon les répondants, essentiellement au fait que l'espace dont il dispose est exigu et trop restreint et que le nombre de locaux est insuffisant. Également, on relève, dans certains cas, le manque de salubrité et la vétusté des locaux qui sont à leur disposition: "il y a un manque de salubrité évident dans les locaux où nous sommes mais on ne peut pas trop se plaindre car on ne paye pas de frais de location". Finalement, on signale le manque d'équipements et de matériel, tels qu'un système téléphonique pour améliorer la qualité, l'efficacité et la rapidité des services rendus par téléphone ainsi que des classeurs et une dactylo.

Le manque des ressources pour la dispensation des services directs s'applique principalement à l'absence de salles d'activités et de salles communautaires adéquates ainsi que de salles de cours insonorisée. Finalement, le manque des dispositifs informatisés se rapporte au manque de performance des ordinateurs, à la nécessité réclamée par de nombreux répondants de disposer d'un deuxième ordinateur au sein de l'organisme et au manque de formation pour l'utilisation de logiciels. Rappelons que l'insuffisance des dispositifs informatisés s'appliquent aussi dans le cas des personnes qui ont dû défrayer elles-mêmes le coût de l'achat et de la formation pour bénéficier d'un ordinateur au sein de leur organisme.

1.5.4.2 Exigences de la gestion des ressources matérielles

La nature des exigences et des particularités de la gestion des ressources matérielles par les organismes communautaires et bénévoles est multiple et très variée et témoigne pour chacun des organismes consultés de leur réalité propre. Le lecteur sera à même d'observer la diversité de ces exigences et de ces particularités qui concernent: a) "l'accessibilité de l'organisme à assurer (particulièrement l'hiver) aux personnes handicapées", b) "l'alourdissement notable du budget de l'organisme par les coût de location de nos locaux", c) "le manque d'intimité et d'insonorisation des locaux peu propices au respect de la confidentialité", d) "les limites d'utilisation des locaux prêtés par le CLSC en considérant le couvre-feu les soirs de la semaine

et les permissions spéciales à demander pour leur utilisation pendant la fin de semaine", e) "la nécessité de recourir à du matériel recyclé pour les activités d'animation et d'artisanat qui exige beaucoup de temps et d'efforts pour promouvoir les dons, les accueillir, les trier, les distribuer et les entreposer", f) "la nécessité de toujours promouvoir la pertinence de se faire prêter nos locaux et de fournir des efforts pour conserver nos acquis", g) "les nombreuses difficultés pour mener à bien un projet d'obtention de locaux pour l'organisme, projet qui commande beaucoup d'énergie pour recueillir des fonds, pour la recherche de commanditaires, pour élaborer le projet, lequel permettrait de s'affranchir des coûts importants de location et de disposer de locaux convenant à nos besoins".

Par ailleurs, dans le cas des organismes qui ne disposent de locaux pour leur infrastucture, on dénote que cette absence comporte plusieurs conséquences défavorables. La première conséquence consiste à la difficulté de mobiliser les bénévoles et les usagers de l'organisme dans un lieu commun. La deuxième conséquence tient au fait qu'en l'absence de local centralisateur du matériel de l'organisme, la tenue de réunions exige qu'il faut transporter à chaque fois tout le matériel nécessaire. La troisième conséquence concerne la vie privée des responsables de ces organismes, vie privée contrainte par les activités de l'organisme.

1.6 RESSOURCES FINANCIERES

Nous avons demandé aux répondants de cette étude des informations sur les ressources financières dont ils disposent pour l'année 1993-1994. Les questions posées portent sur leur budget total et celui attribué pour leurs activités en maintien à domicile, leurs sources de financement ainsi que leur appréciation sur la suffisance et les exigences et les particularités de la gestion de leurs ressources financières. Le texte qui suit rapporte les réponses à ces questions.

1.6.1 BUDGET DES ORGANISMES

Le budget total des organismes communautaires et bénévoles en maintien à domicile varie

de $5,000 à $321,300 avec une moyenne de $99,915 et une médiane de $57,215. Le tableau 14 présente le budget des organismes regroupés selon quatre catégories, soient les CAB, les APH, les AQDR et les autres organismes faisant partie de cette étude. Le budget attribué pour les activités en maintien à domicile est octroyé pour l'ensemble des organismes par la Régie de la Santé et des Services sociaux de Lanaudière. Ce budget varie selon les organismes de $500 à $105,144 avec une moyenne de $38,015 et une médiane de $8,242. Ce dernier budget représente une proportion du budget total des organismes variant de 5% à 61% avec une moyenne de 31%. Par ailleurs, la part du budget réservé aux salaires et aux avantages sociaux des personnes à l'emploi des organismes varie de 0% à 74 % avec une moyenne de 43.3%.

1.6.2 SOURCES DE FINANCEMENT DES ORGANISMES

Cinq sources majeures de financement permettent aux organismes consultés de constituer leur budget total (voir le tableau 14). Tous les organismes ont recours à trois sources de financement et plus parmi lesquelles deux sources de financement sont les mêmes pour tous les organismes; la première source provient d'institutions provinciales, y inclus, tel que mentionné ci-haut, la Régie de la Santé et des Services sociaux de Lanaudière en tant qu'institution associée au MSSS et la deuxième source est l'auto-financement. Habituellement, chaque organisme tire partie de diverses sources d'auto-financement; ces sources réfèrent à des revenus provenant de certaines activités telles que les repas et le transport-accompagnement et à des revenus provenant d'activités-bénéfices, de bazar annuel et aussi de commanditaires, de dons et de legs, d'intérêts de placement, de revenus de location (dans le cas d'organismes disposant de propriétés) et autres. Également, bon nombre d'organismes (14 organismes sur 17 ou 82%) sont financés par des organismes privés et un ensemble de 12 organismes (71%) bénéficient d'une aide financière fédérale. Finalement, 7 organismes (41%) reçoivent une aide financière de leur municipalité.

1.6.3 SUFFISANCE ET EXIGENCES DE LA GESTION DES RESSOURCES FINANCIERES DES ORGANISMES

Comme pour les sections précédentes portant sur les ressources humaines et matérielles,

deux questions ont été posées à tous les répondants des organismes consultés. Ces deux questions ont été posées dans ces termes: "Estimez-vous que les ressources financières de votre organisme sont suffisantes et pourquoi?" et "Identifiez les exigences et les particularités de la gestion des ressources financières de votre organisme?". Les réponses à ces questions font l'objet du propos qui suit.

1.6.3.1 Suffisance des ressources financières

La grande majorité des répondants des organismes consultés (15 organismes sur 17 ou 88%) estiment leurs ressources financières insuffisantes. Par contre, les répondants de deux seuls organismes (12%) considèrent leurs ressources financières suffisantes pour les besoins actuels de leur organismes. Ces répondants ajoutent qu'"on en vient à bout car le personnel respecte les limites de dépenses et qu'il n'y a pas de gaspillage" et que ces ressources sont suffisantes "à cause des activités d'auto-financement qui nous accordent une marge de manoeuvre serrée mais suffisante pour faire ce que l'on veut actuellement".

Dans le cas des autres organismes, les raisons apportées pour justifier l'insuffisance des ressources financières ont toutes la même portée pour la totalité des répondants: compte tenu de l'abondance des demandes de services dont le nombre croît avec les années, le manque des ressources financières ayant une incidence directe sur les ressources humaines et matérielles dont disposent les organismes contraint actuellement ces derniers à ne pouvoir accomplir toutes les activités requises pour répondre aux besoins de la population. Le manque de ressources financières conduit présentement de nombreux organismes à éprouver plusieurs difficultés pour maintenir le nombre et la qualité des services rendus et commande à d'autres de réduire le nombre de services dispensés.

Les propos des répondants sont rapportés pour illustrer les raisons évoquées pour justifier le manque de ressources financières: "plus les demandes de services augmentent, plus on a

besoin de mettre en place des services, plus on a besoin de personnel salarié permanent, plus le fardeau augmente de sorte que le bénévolat ne suffit plus", "l'incapacité d'assurer un personnel permanent salarié tout au long de l'année, de l'incapacité de défrayer les coûts d'un personnel spécialisé pour les personnes handicapées, de défrayer le matériel et l'équipement spécialisé pour les activités et pour le matériel adapté pour ces dernières", "l'incapacité de disposer de ressources humaines nécessaires pour assurer tous les services requis et l'incapacité de défrayer l'achat d'un véhicule pour la livraison de la popote roulante", "le manque de ressources humaines salariées, le manque de locaux adéquats et l'incapacité à rendre tous les services requis compte tenu de l'abondance élevée des demandes", "on est toujours inquiet et à la recherche de fonds et compte tenu des demandes croissantes, on s'acharne à rechercher des fonds et on ne peut bonifier nos services", "étant donné les demandes croissantes provenant de la population, il y a nécessité d'engager plus de personnel et nécessité d'avoir un budget plus important", "le manque de budget a fait en sorte que les visites d'amitié ont dû être interrompues à cause des frais de déplacement et que la qualité et la quantité de l'ensemble des services sont restreintes", "il y a réduction des services à offrir en raison du manque de ressources humaines (services de transport-accompagnement et secrétariat) et matérielles (avoir son propre local)".

1.6.3.2 Exigences de la gestion des ressources financières

Tous les répondants se sont prononçés sur les exigences, les particularités, voire les difficultés que comportent la gestion des ressources financières de leurs organismes. L'ensemble des propos recueillis permettent d'entrevoir que les exigences et les particularités de la gestion des ressources financières constituent en quelque sorte un centre de convergence où s'entrecroisent les contraintes et difficultés éprouvées liées à la gestion des ressources humaines et matérielles des organismes communautaires et bénévoles. De l'avis de plusieurs répondants, ces contraintes et ces difficultés sont majeures et critiques au bon fonctionnement des organismes. Dans la présentation qui suit, ces dernières ont été regroupées en six catégories.

Une première catégorie d'exigences et de particularités de la gestion des ressources financières des organismes communautaires et bénévoles découlent de la récurrence des efforts à investir pour avoir des fonds et la récurrence des demandes de subventions. Or, sur ce point, on mentionne: "beaucoup d'énergie est constamment à investir, énergie qui n'est pas investie par ailleurs dans la dispensation de services mais pour demander des subventions à toutes les années, demandes qui exigent une bureaucratie qui alourdit notre travail, demandes qui exigent beaucoup de calculs et de décortiquages lorsqu'on est pas équipé pour faire ça", "la redondance et la récurrence des efforts à investir à toutes les années pour remplir des formulaires de demandes de subventions est pour nous une exigence de taille et le temps qu'on passe à faire, on ne fait pas autres choses". Deux répondants précisent que "la répétition annuelle des demandes de subventions est un problème, pour lesquelles un cycle triennal serait recommandé (avec revision si nécessaire)" et "le renouvellement annuel des demandes de subventions est onéreux en temps et énergie; ce qui serait souhaitable serait un plan de renouvellement triennal (3 ans)".

Également, la récurrence des efforts à investir pour avoir des fonds dénote chez certains répondants un problème de fond faisant appel à la reconnaissance des organismes communautaires et bénévoles: "l'exigence majeure consiste à promouvoir constamment une reconnaissance de l'organisme pour faciliter une recherche de fonds", "le manque de reconnaissance est fondamental et représente un écueil majeur car si on en avait un tant soit peu, on n'aurait pas à tout faire ça à toutes les années", "notre crédibilité est toujours à parfaire compte tenu du peu de reconnaissance que nous avons dans les milieux d'affaires; il faut rendre toujours beaucoup d'explications pour obtenir ce que l'on veut; quand on parle d'argent, on fait face au monde des affaires, monde d'hommes, et quand on est une femme et qu'on n'a pas une cote nationale, il faut tout dire et faire preuve de beaucoup d'initiative".

Conséquemment à la récurrence des efforts à investir pour avoir des fonds, une deuxième catégorie d'exigences de la gestion des ressources financières fait appel à l'insécurité que génère la précarité financière des organismes. Dans ce sens, on rapporte que "remplir des formulaires de demandes de subventions est un exercice fastidieux pour obtenir peu de sous en bout de ligne. C'est un exercice qui provoque frustation, inquiétude et insécurité pour l'avenir de l'organisme

puisqu'on se demande continuellement si on va y arriver et si on va être obligé d'avoir recours à de l'auto-financement en sachant très bien que les efforts pour s'auto-financer ne sont pas toujours rentables, compte tenu que les gens en général sont déjà très sollicités", "l'insécurité financière nous permet très peu de marge de manoeuvre et donc peu de latitude pour contrer les impondérables". Pour certains répondants, "la contrainte majeure est de vivre insécurité et inquiétude constamment", "le fait de vivre insécurité et inquiétude année après année et d'être toujours à la remorque des subventions qui vont peut-être rentrer implique la difficulté de fonctionner à plein rendement".

Une troisième catégorie d'exigences de la gestion des ressources humaines relève de la multiplicité des sources de subventions. En effet, "une autre contrainte est d'allier et de combiner les différents intérêts des organismes subventionnaires entre eux et avec la mission de l'organisme", "pouvoir assurer une continuité de notre mandat malgré les modes passagères promues par les organismes subventionnaires en faveur de clientèles ciblées variables dans le temps" ,"la multiplicité des demandes à faire pour diverses problématiques pronées par les organismes subventionnaires comporte la difficulté de raccorder ces diverses problématiques à l'ensemble des besoins variés observés dans notre clientèle", "de nombreuses difficultés découlent de la multiplicité des sources de subventions et exigent un système comptable sophistiqué et des opérations de remboursement fastidieuses", "la multiplicité des demandes de subventions à faire pour arriver à survivre représente un alourdissement chronique des tâches et nécessite beaucoup de temps et d'énergie".

Une quatrième catégorie d'exigences de la gestion des ressources financières concernent l'implication de l'insuffisance des budgets pour les postes de coordination générale à l'emploi des organismes. Ainsi, "l'écueil majeur est sans aucun doute le manque de fonds pour assurer l'emploi du personnel permanent salarié au sein de l'organisme, personnel qui, pour effectuer la coordination générale, consiste actuellement à un poste d'une journée par semaine". Également, "la difficulté majeure est, en tant que responsable de l'organisme, le manque de fonds pour assurer un salaire tout au long de l'année et d'être obligé de recourir à l'assurance-chômage pour pallier aux périodes sans rénumération. Toutefois, au fil des années, nous sommes

vite identifées comme des personnes non disponibles à d'autres emplois lorsque nous sommes en arrêt de travail et nous devenons la cible de pressions et de vérifications multiples, de sorte qu'on doit se cacher pour travailler tout en étant prestataire de l'assurance-chômage ou renoncer à ces prestations pour éviter leurs pressions".

Une cinquième catégorie d'exigences de la gestion des ressources financières découlent de la lourdeur des coûts asssociés aux ressources matérielles des organismes. En effet, "la lourdeur des coûts liés à l'infrastructure de l'organisme (location des locaux et l'achat d'équipements de base) hypothèquent de plus en plus le budget de l'organisme, d'autant plus que les organismes subventionnaires ont de plus en plus tendance à recouvrir au minimun les frais liés à l'infrastructure et autres que les salaires", "la difficulté d'investir dans l'achat d'équipement comme un ordinateur, à moins de le défrayer soi-même pour le bénéfice de l'organisme".

Finalement, une sixième et dernière catégorie d'exigences de la gestion des ressources financières mentionnées par les répondants portent sur les conséquences des contraintes budgétaires sur la qualité et la quantité des services dispensés. Ainsi, "en raison des compressions budgétaires, il est nécessaire de faire des priorités dans les services rendus et aussi de refuser à l'occasion des demandes de services", "en raison du budget trop restreint et précaire pour assurer la continuité des services à long terme, il est difficile, même impossible pour le moment de s'engager à offrir des nouveaux services".

TABLEAU 14
RESSOURCES FINANCIERES SELON LES TYPES D'ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET BÉNÉVOLES EN MAINTIEN A DOMICILE DE LANAUDIERE, 1993-1994

TYPE D'ORGANISME	NOMBRE D'ORGANISMES	BUDGET TOTAL	SOURCE DE FINANCEMENT (Nombre d'organismes faisant appel à ces sources de financement)					BUDGET EN MAINTIEN A DOMICILE	PROPORTION DU BUDGET EN MAINTIEN A DOMICILE AU BUDGET TOTAL	PROPORTION DU BUDGET RÉSERVÉ AUX SALAIRES ET AVANTAGES SOCIAUX AU BUDGET TOTAL	SUFFISANCE DU BUDGET PERÇUE PAR LES ORGANISMES	
			fédérale	provinciale	municipale	organismes privés	auto\financement				NON	OUI
CAB	6	Budget allant de $142 990 à $321 300 avec une moyenne de $198 890	6	6	2	5	6	Budget allant de $84 408 à $105 144 avec une moyenne de $94 688	Proportion allant de 30% à 62% avec une moyenne de 51%	Proportion allant de 35% à 57% avec une moyenne de 48%	100%	0
APH	5	Budget allant de $26 820 à $119 076 avec une moyenne de $64 117	4	5	3	4	5	Budget allant de $3 557 à $20 976 avec une moyenne de $7 750	Proportion allant de 5% à 22% avec une moyenne de 12.5%	Proportion allant de 35% à 65% avec une moyenne de 46.5%	80%	20%
AQDR	2	Budget allant de $5 000 à $24 351 avec une moyenne de $14 675	0	2	1	1	2	Budget allant de $500 à $7 684 avec une moyenne de $4 092	Proportion allant de 10% à 32% avec une moyenne de 21%	Proportion allant de 0% à 72% avec une moyenne de 36%	100%	0
AUTRES	4	Budget allant de $19 268 à $62 167 avec une moyenne de $38 818	2	4	1	4	4	Budget allant de $3 432 à $11 778 avec une moyenne de $7 798	Proportion allant de 6% à 61% avec une moyenne de 30.5%	Proportion allant de 0% à 74% avec une moyenne de 35%	75%	25%
TOTAL	17	Budget allant de $5 000 à 321 300 avec une moyenne de $99 915 et une médiane de $57 215	12	17	7	14	17	Budget allant de $500 à $105 144 avec une moyenne de $38 015 et une médiane de $8 242	Proportion allant de 5% à 61 % avec une moyenne de 31%	Proportion allant de 0% à 74% avec une moyenne de 43.3%	88%	12%