



**Les organismes  
communautaires :  
une contribution  
essentielle à Laval**

**Novembre 2011**

**Portrait régional**

Agence de la santé  
et des services sociaux  
de Laval

Québec 

## REMERCIEMENTS

Le Portrait régional « Les organismes communautaires : une contribution essentielle à Laval » a été rendu possible grâce à plusieurs personnes et diverses organisations que nous tenons à remercier pour leur participation et leur contribution :

### **Chercheur et rédacteur:**

Monsieur Jean Panet-Raymond, avec la collaboration de Monsieur Guy Levesque

### **Les membres du comité de coordination :**

Madame Marie-Andrée Authier, ASSS de Laval

Monsieur Marc Longchamp, CDC de Laval

Madame France Morin, ASSS de Laval

Madame Manon Rousseau, Centre communautaire Val-Martin

Madame Élena Sauvageau, L'Envolée

**Tous les participants, gestionnaires, intervenants et partenaires** qui ont participé aux groupes de discussions en mai 2011.

### **Contribution à la rédaction :**

Les membres du comité de coordination

### **Révision et mise en page :**

Madame Nicole Bélanger, ASSS de Laval

### **Édition et diffusion :**

Offert au centre de documentation de l'Agence au 450 978-2000.

Coût : 5,00 \$

Offert gratuitement à partir de la section « Documentation » du site Internet de l'Agence :

[www.sssslaval.gouv.qc.ca](http://www.sssslaval.gouv.qc.ca)

Pour l'obtention des documents en médias substitut, communiquez avec le centre de documentation.

Ce document peut être reproduit ou téléchargé pour une utilisation personnelle ou publique à des fins non commerciales, à la condition d'en mentionner la source.

© Agence de la santé et des services sociaux de Laval, 2011

Dépôt légal – 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011

Bibliothèque et Archives Canada, 2011

ISBN- 978-2-89706-008-4 (version imprimée)

ISBN- 978-2-89706-009-1 (version PDF)

## PRÉFACE

Nous sommes fiers de vous présenter le rapport de recherche **Les organismes communautaires : une contribution essentielle à Laval** qui illustre de façon concrète les apports et les retombées sociales des organismes communautaires sur les communautés et le réseau public lavallois. Le travail considérable qu'accomplissent les organismes communautaires avait déjà fait l'objet d'un premier rapport<sup>1</sup> publié en 2009. L'Agence de la santé et des services sociaux de Laval (Agence) et la Corporation de développement communautaire de Laval (CDC) désirent particulièrement mettre en valeur cette contribution des organismes communautaires dans ce deuxième rapport.

Notre souci d'élargir la réflexion au-delà du seul champ de la santé et des services sociaux a permis d'avoir l'appréciation d'acteurs et d'actrices des autres secteurs et de participants et participantes des organismes communautaires dont le port d'attache n'est pas uniquement le ministère de la Santé et des Services sociaux. Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont grandement contribué à ce présent rapport en partageant leur connaissance approfondie du milieu et en reconnaissant l'importance de soutenir les activités et services alternatifs des organismes communautaires.

L'Agence et la CDC intègrent déjà, à leur façon, les grands constats de ce rapport dans leurs orientations stratégiques. Toutefois, les défis que nous posent ces constats dépassent le cadre strict de nos deux organisations et invitent donc l'ensemble des partenaires à être solidaire du milieu communautaire pour améliorer la santé et le bien-être de la population. Nous voulons soumettre à la région les bases de réflexion portant sur la reconnaissance, la concertation et le financement des organismes communautaires.

Ce document démontre la richesse ainsi que la contribution spécifique des organismes communautaires à l'amélioration de la qualité de vie des Lavalloises et des Lavallois. Dans la mesure où nous reconnaissons cette richesse et voulons favoriser une contribution optimale du milieu communautaire dans la région, nous invitons tous les partenaires à se joindre à nous afin de favoriser la consolidation des organismes, de leurs activités et de leurs ressources.



---

Claude Desjardins  
Président-directeur général  
Agence de la santé et des services  
sociaux de Laval



---

Maxime Bergeron-Laurencelle  
Coordonnateur  
Corporation de développement  
communautaire de Laval

---

<sup>1</sup> Contribution des organismes communautaires œuvrant en santé et services sociaux à Laval, Portrait régional, Agence de la santé et des services sociaux de Laval, 2009.



## RÉSUMÉ

Le rapport de recherche ***Les organismes communautaires : une contribution essentielle à Laval*** illustre de façon concrète les apports et les retombées sociales des organismes communautaires sur la communauté lavalloise et le réseau public lavallois. L'étude a été menée conjointement par l'Agence et la CDC.

Ce rapport apporte un complément au portrait de 2009 en faisant ressortir les contributions auprès des individus touchés, des services et institutions publiques en santé et services sociaux surtout et, à un moindre degré, les contributions sur les autres services publics et la société lavalloise en général. Le rapport est divisé en trois parties :

- les éléments essentiels de l'impact des organismes communautaires sur le réseau local de service (RLS);
- la contribution des organismes communautaires sur la communauté lavalloise;
- constats, enjeux, défis et pistes de réflexion.

La source des données est essentiellement issue des focus groupes qui ont eu lieu au cours du mois de mai 2011. Ces groupes réunissaient 40 acteurs sociaux privilégiés pour décrire la contribution des organismes : des participants aux organismes communautaires, des gestionnaires et intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, des organisateurs communautaires du CSSS de Laval et des partenaires publics.

### UNE CONTRIBUTION ESSENTIELLE ET APPRÉCIÉE

L'ensemble des acteurs rencontrés conclut à la contribution essentielle des organismes communautaires qui complètent les services publics, ainsi que les bonnes collaborations avec le RLS. Ils nomment des aspects spécifiques à la réalité des organismes communautaires ainsi que des éléments qui sont complémentaires à la mission du RLS.

Les organismes communautaires sont bien intégrés à la communauté et appréciés notamment pour leur accueil chaleureux, accessible, soutenant et sans jugement. Ils sont aussi appréciés pour leur accompagnement dans les démarches pour avoir accès aux services publics. Enfin, ils représentent des milieux de vie qui favorisent l'entraide et l'intégration tant des personnes adultes qui vivent des problèmes liés à la pauvreté que des personnes jeunes et adultes qui ont peine à s'intégrer à la société. Cette approche valorise la participation et « l'empowerment » qui est, sans doute, ce qui caractérise le mieux les organismes communautaires dans leur contribution originale. Enfin, la souplesse et la créativité organisationnelles sont soulignées par les répondants.

Si les réponses sur ces aspects sont riches et détaillées, les illustrations des contributions sur la société lavalloise sont plus limitées, mais font ressortir certaines dimensions importantes.

*La participation citoyenne et le sentiment d'appartenance* sont souvent associés à ce qui est au cœur de l'action communautaire et qui peuvent mener à des implications citoyennes et des actions collectives.

*Les conditions de vie, de travail et la pauvreté* sont aussi souvent associées aux organismes communautaires : les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, ainsi que les partenaires, reconnaissent le rôle important de «révélateur» de l'ampleur de la pauvreté, joué par les organismes communautaires, surtout dans une ville qui n'en fait pas un enjeu important. *Les conditions de santé et l'accessibilité aux ressources* représentent la dimension la plus évidente pour révéler la contribution des organismes communautaires : ces organismes assurent souvent «un pont » entre la population et les services publics.

## **CONSTATS, ENJEUX, DÉFIS ET PISTES DE RÉFLEXION**

Trois constats ressortent particulièrement et soulèvent des défis auxquels le rapport offre des pistes de réflexion :

- la connaissance et la reconnaissance de la spécificité des organismes communautaires;
- la multiplication des lieux de concertation et l'hyperconcertation;
- le contexte socio-politique et le financement.

La plus grande méconnaissance de la contribution des organismes communautaires demeure celle de la population en général et c'est là un des défis les plus importants. Si l'on constate encore une méconnaissance entre les organisations, le potentiel de confiance mutuelle entre le RLS et les organismes communautaires est garant de collaborations constructives et efficaces.

Cependant, il y a lieu de se préoccuper de la multiplication des lieux de concertation (hyperconcertation) qui peuvent détourner les organismes communautaires de leurs missions originelles, considérant les ressources limitées à leur disposition.

Enfin, ces ressources toujours limitées soulèvent la question du financement qui demande une réflexion de tous les acteurs sociaux, économiques et politiques.

Les défis pour améliorer la contribution des organismes communautaires à la santé et au bien-être de la population lavalloise touchent les organismes eux-mêmes, mais aussi leurs partenaires. Si le portrait sommaire des collaborations et des contributions des organismes communautaires est très positif, il n'en demeure pas moins perfectible. Il révèle que les besoins sont immenses et les ressources financières pour soutenir ce travail communautaire sont loin de combler les besoins énormes auxquels sont confrontés les organismes communautaires et l'ensemble du réseau public lavallois.

# TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION .....	1
2.	MÉTHODOLOGIE ET LIMITE DE L'ÉTUDE .....	3
3.	LA CONTRIBUTION DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES SUR LE RÉSEAU LOCAL DE SERVICE ET LES COLLABORATIONS .....	5
3.1	LES ÉLÉMENTS ESSENTIELS DE L'IMPACT DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES SUR LE RÉSEAU LOCAL DE SERVICE .....	5
3.2	LES COLLABORATIONS.....	8
4.	LA CONTRIBUTION DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES SUR LA COMMUNAUTÉ LAVALLOISE .....	12
4.1	LA PARTICIPATION CITOYENNE ET LE SENTIMENT D'APPARTENANCE .....	12
4.2	LES CONDITIONS DE VIE MATÉRIELLES, LA PAUVRETÉ ET LES CONDITIONS DE TRAVAIL .....	14
4.3	LES CONDITIONS DE SANTÉ ET L'ACCESSIBILITÉ AUX RESSOURCES .....	14
4.4	L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE, LES INFRASTRUCTURES DE LOISIRS ET CULTURE, LA SÉCURITÉ, LE TRANSPORT .....	16
5.	CONSTATS, ENJEUX, DÉFIS ET PISTES DE RÉFLEXION .....	17
6.	CONCLUSION.....	19
	ANNEXE .....	21





## 1. INTRODUCTION

### LA SUITE DU RAPPORT DE 2009

En 2009, un rapport a été produit par l'Agence sur le portrait de la réalité des organismes communautaires et de leur offre de service dans le domaine de la santé et des services sociaux<sup>2</sup>. Il en ressortait un portrait impressionnant par l'ampleur des activités des organismes communautaires ainsi que par le nombre de personnes touchées (120 000 *par année*). Les contributions sociales, économiques, culturelles et politiques apparaissaient : le support social de première ligne, l'entraide, les références aux autres ressources communautaires et publiques, le réseautage entre personnes et organismes, le chiffre d'affaires de plus de 600 millions de dollars (*salaires et achats locaux de matériel, etc.*), la culture organisationnelle souple et innovatrice et la participation citoyenne favorisant le pouvoir d'agir de façon autonome (*empowerment*) sont tous des aspects qui confirment la contribution importante à la société lavalloise.

Ce rapport de 2009 faisait aussi ressortir l'ampleur des collaborations entre les organismes d'une part et entre les organismes et les institutions publiques d'autre part. Ces collaborations prenaient notamment les formes de : *«Une meilleure transmission de l'information, meilleure connaissance réciproque des services et activités (référence personnalisée), des opportunités de partenariat, de développement de partenariats en lien avec la mission des organismes, développement de projets communs, des ententes de services, des protocoles d'entente et des protocoles de collaboration, une collaboration d'échanges et de services, prêt de locaux, etc. »*.

À partir de ce portrait, quatre constats principaux peuvent être faits :

- Il y a croissance de réseautage, concertation, complémentarité des organismes communautaires entre eux. Ce réseautage informel au quotidien est souvent formalisé par des ententes de collaboration et des tables de concertation qui visent à favoriser une meilleure continuité et complémentarité de services.
- Ce réseautage augmente en général et existe aussi avec les établissements publics.
- Ce réseautage contribue à la croissance des organismes et au développement du Réseau local de service (RLS) du Centre de santé et de services sociaux de Laval (CSSS de Laval).

Ces collaborations permettent aussi d'augmenter l'efficacité des organismes et des institutions publiques pour offrir un meilleur «panier des services » et un meilleur soutien à une population qui est toujours plus grandissante et diversifiée. La majorité des organismes (81 %) estiment que ces activités ont eu un effet positif sur la croissance de leur organisme.

Une majorité (93 %) des organismes communautaires de Laval est en lien, en réseautage, majoritairement par des activités de concertation et de partenariat (75 %), avec des établissements du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) lavallois.

---

<sup>2</sup> Agence de la santé et des services sociaux de Laval «*Contribution des organismes communautaires œuvrant en santé et services sociaux à Laval. Portrait régional*», 2009

L'offre de service et les activités d'une forte majorité (80 %) d'organismes communautaires de Laval s'inscrivent en complémentarité avec celles des établissements du RSSS.

La croissance des organismes, attribuable aux activités de réseautage avec d'autres organismes communautaires et avec des institutions et/ou établissements du RSSS, se répercute plus significativement sur l'offre de service et d'activités, sur la continuité des services, sur leur adaptation et sur leur diversification (51 %). On remarque aussi l'augmentation du nombre de membres (32 %) et une plus grande visibilité des organismes communautaires.

- Ce réseautage contribue à l'innovation et à l'amélioration des services dans l'ensemble des organismes communautaires et du réseau public, malgré la lourdeur des besoins et des contraintes des programmes-clientèles : l'innovation et l'interinfluence ; l'augmentation de la qualité des services (*références, cohérence, arrimage d'activités*) ; la réponse à de nouveaux besoins et le développement de nouveaux services ; une plus grande efficacité dans les projets ; le développement de formations pour les partenaires de la région.

Ce portrait de la réalité des organismes communautaires et de leur offre de service ne faisait pas beaucoup ressortir l'impact de l'ensemble de leurs services et de leur soutien aux Lavallois, sur les institutions en santé et services sociaux et sur la vie sociale, économique, culturelle et politique de Laval.

## **LE BESOIN DE MIEUX DÉCRIRE LA CONTRIBUTION DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES**

L'Agence et la CDC ont donc décidé de mener conjointement une étude qui porterait sur les contributions des organismes. Ce présent rapport apporte un complément au portrait de 2009 en faisant ressortir les contributions auprès des individus touchés, des services et institutions publiques en santé et services sociaux surtout et, à un moindre degré, les contributions sur les autres services publics et la société lavalloise en général.

Le rapport introduit trois parties :

- La contribution des organismes communautaires sur le Réseau local de service (RLS). Nous ajoutons quelques références aux contributions des organismes communautaires jeunesse qui sont l'objet d'une recherche récente<sup>3</sup>.
- La contribution des organismes communautaires sur la communauté lavalloise.
- Constats, enjeux, défis et pistes de réflexion.

---

<sup>3</sup> Paul Carle « *Le mouvement communautaire jeunesse : l'addition des forces d'un milieu au profit des jeunes lavallois.* », Table de concertation des organismes communautaires jeunesse de Laval, septembre 2011.

## **2. MÉTHODOLOGIE ET LIMITE DE L'ÉTUDE**

Un comité de travail a été formé de représentants de la CDC et de l'Agence. Un chercheur s'est joint à ce comité pour mener et animer les focus groupes, faire les synthèses des groupes et assurer la rédaction du présent rapport. Les membres du comité n'ont été présents à aucune rencontre des focus groupes afin de ne pas influencer la discussion. Les cinq focus groupes, correspondant aux cinq catégories d'acteurs, ont eu lieu au cours du mois de mai 2011. Ces groupes réunissaient des acteurs sociaux privilégiés, pour tenter de décrire la contribution des organismes : participants aux organismes communautaires, des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, des organisateurs communautaires du CSSS de Laval, des gestionnaires du RSSS, des partenaires publics (*Ville, Commission scolaire de Laval, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Conférence régionale des élus*).

Une invitation écrite a été adressée à toutes ces catégories d'acteurs et des téléphones de relance ont été faits auprès de certains organismes et institutions afin de susciter la participation la plus vaste et variée des acteurs. La participation était volontaire et gratuite et les personnes s'exprimaient en leur nom personnel sans mandat de représentation. L'anonymat des acteurs rencontrés est respecté dans la transcription des discussions. Au total, 40 personnes ont participé à ces groupes de discussion.

Il faut tenir compte d'une limite à cette étude soit le nombre de répondants aux focus groupes et la façon aléatoire de les choisir : les membres du comité ont voulu rejoindre des «acteurs privilégiés» qui avaient une bonne connaissance de la contribution des organismes communautaires :

- Les participants actifs dans les organismes communautaires sont les premiers touchés par les organismes communautaires. Aucun intervenant du milieu communautaire n'a été interrogé. Cependant, ce rapport fait allusion à une autre étude menée sur la contribution des organismes communautaires jeunesse, et dans le cadre de cette étude, on a rencontré des jeunes ainsi que des intervenants des organismes.
- Des intervenants du RSSS et des organisateurs communautaires ont été rencontrés. Ils ont le plus de liens quotidiens avec les organismes communautaires et ils sont à même de voir leur contribution.
- Les gestionnaires du RSSS sont aussi bien placés pour apprécier la contribution des organismes même si leurs liens ne sont pas quotidiens, car ils gèrent des ressources publiques dans le cadre de concertations et partenariats avec ces organismes, notamment dans le cadre du RLS.
- Les partenaires publics hors du champ de la santé et des services sociaux, car ceux-ci sont de plus en plus interpellés par des interventions qui veulent tenir compte des déterminants de la santé. La santé interpelle beaucoup de ressources surtout dans une perspective de prévention et promotion de la santé.

Pour mener ces focus groupes et cerner les thèmes de discussion, le chercheur a utilisé des indicateurs socio-communautaires qui permettaient de circonscrire les différentes formes de contributions des organismes communautaires à la société<sup>4</sup>. Des synthèses des contenus de chaque rencontre ont été faites et ce rapport en fait une présentation selon la structure des principaux thèmes de la discussion. La formulation des questions précises a été adaptée selon les différentes catégories d'acteurs. (*Voir en annexe la structure de discussion des focus groupes*).

Ce rapport se veut un outil de réflexion pour poursuivre et améliorer les relations de collaboration entre les divers acteurs en santé et services sociaux, et cette étude ne peut avoir la prétention d'une étude d'impact du travail des organismes communautaires et des institutions publiques dans le domaine de la santé et des services sociaux. Mesurer l'impact de ce travail énorme sur la société lavalloise, qui représente une réalité aussi vaste, complexe et mouvante, est une tâche qui devrait s'étendre sur plusieurs années et qui demanderait des ressources colossales, ainsi que la collaboration de toutes les équipes qui font déjà des études évaluatives avec les rapports d'activités de plusieurs organismes. Donc, c'est avec humilité qu'il faut recevoir le fruit de cette étude.

Ce sont des perceptions d'acteurs et elles se confirment sur les grandes lignes avec des nuances selon les acteurs; donc, on peut dire que l'on a atteint un certain niveau de «saturation» qui est un indicateur important en recherche qualitative. Si ce ne sont que des perceptions, il ne faut pas oublier que les recherches nous enseignent (*théorème de W.I. Thomas*) que les personnes agissent selon leur perception, même si ces perceptions ne sont pas fondées objectivement.

---

<sup>4</sup> «Un modèle pour se donner des indicateurs socio-communautaires qui font ressortir l'utilité sociale des groupes de femmes et communautaires», Relais-Femmes, Montréal, 2010.

### **3. LA CONTRIBUTION DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES SUR LE RÉSEAU LOCAL DE SERVICE ET LES COLLABORATIONS**

L'étude visait à savoir comment les organismes contribuent à l'offre de service en santé et service social et comprendre comment les collaborateurs peuvent s'influencer mutuellement dans leur pratique professionnelle et dans leur mode de fonctionnement et leur culture organisationnelle.

Tous les acteurs rencontrés ont confirmé l'immense contribution des organismes communautaires au RLS; là-dessus, il y a unanimité. Ils nomment des aspects spécifiques à la réalité des organismes communautaires, mais on nomme aussi des éléments qui sont complémentaires à la mission du RLS. Selon tous les acteurs, certains aspects ressortent plus que d'autres. Si les réponses sur ces aspects sont riches et détaillées, les illustrations des contributions sur la société lavalloise sont nettement plus limitées : les acteurs rencontrés sont en peine de nommer des effets sur les infrastructures sociales, culturelles, économiques et politiques.

#### **3.1 LES ÉLÉMENTS ESSENTIELS DE L'IMPACT DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES SUR LE RÉSEAU LOCAL DE SERVICE**

*D'abord une description de ce qui caractérise les organismes communautaires :*

Les participants des organismes communautaires étaient, pour la plupart, des personnes qui ont été aidées et qui sont devenues des personnes aidantes et impliquées comme bénévoles et même comme membres de conseil d'administration. Elles sont donc convaincues et convaincantes de la contribution essentielle des organismes. Pour les participants, les organismes sont caractérisés d'abord par l'accueil chaleureux sans jugement et sans obligation de la personne et c'est ce qui est le plus apprécié. Les organismes sont aussi des lieux où la simplicité et la souplesse dans la recherche de solution valorisent la personne et ses capacités.

Les organismes sont des endroits accessibles, des «*milieux de vie*», où les gens peuvent demander de l'aide de premier niveau. Ils favorisent une approche où l'accueil, l'entraide, la générosité, la solidarité et l'humanisme sont mis de l'avant. Leurs actions aident à briser l'isolement des personnes et à créer des liens, à sortir de la solitude. «*Ils nous donnent de l'information, ils nous accompagnent et nous réfèrent au bon service au besoin. On va chercher de l'aide et on apprend beaucoup, mais on donne et on reçoit* ». Ce sont des organisations qui facilitent l'intégration de personnes qui ont des limites physiques et psychologiques et qui vivent de l'exclusion et de la marginalisation. Ces organisations aident à diminuer les préjugés envers les personnes qui vivent des problèmes (*santé mentale, itinérance, alcoolisme, etc.*).

Et les jeunes font écho à ces propos des participants face aux organismes communautaires jeunesse : «*La dimension relationnelle obtient les scores les plus élevés. Car voilà l'essence même du mouvement communautaire que les usagers et anciens usagers ont su reconnaître : la place centrale de la personne, la personne dans ses dimensions humaine et citoyenne, son autonomie, son développement, son intégration, son succès, son pouvoir, mais aussi son environnement social et familial*».<sup>5</sup>

«*Développer mon estime de moi et ma confiance en moi, relever des défis, dépassement de soi, accomplissement de soi, appartenance à un groupe par la participation à des activités enrichissantes comme chorale, défilés de mode, pièces de théâtre, sports, le partage, l'écoute des autres, la confiance en soi et on a fait beaucoup d'activités que je n'aurais pas faites moi toute seule; autonomie, leadership, initiative et confiance en soi sont les premiers mots qui me viennent à l'esprit. Des amies, des moments agréables, des défis amusants. Fréquenter l'organisme m'a appris à connaître mes droits et le fonctionnement du système québécois. J'ai appris à persévérer* ».

Pour les organisateurs communautaires du CSSS de Laval, les intervenants et les gestionnaires du RSSS, les organismes communautaires jouent un rôle essentiel et complémentaire aux services publics. Il faut entendre la description même que ceux-ci donnent des organismes communautaires pour mieux comprendre l'ampleur de leur contribution au réseau de services publics :

«*Ce sont tous des milieux de vie pour la population. Ce sont des milieux d'entraide. Ils partent des besoins de la communauté. Ils aident les gens à prendre leur place dans la société. Ils sont bien arrimés avec les besoins du milieu. Ce sont également des milieux d'accueil et de transition vers l'intégration des personnes. Ce sont des antennes dans la communauté qui identifient les besoins* ».

Ils contribuent à sortir les gens de l'isolement. Ils ont un rôle important pour révéler, comprendre et répondre aux besoins de base (*sécurité alimentaire*). Tous ces professionnels du RSSS situent notamment l'importance des organismes pour contribuer à lutter contre la pauvreté, qui est parfois occultée par les services publics dans le cadre des programmes : «*Ils nous ramènent à la réalité des gens*».

Les intervenants et gestionnaires du RSSS perçoivent les organismes communautaires comme étant très créatifs, innovateurs, dynamiques et variés, en faisant preuve de souplesse dans leur organisation. Selon un organisateur communautaire, «*Ils ont la capacité de se virer de bord, de s'adapter et de faire preuve de flexibilité*». Les intervenants et gestionnaires sentent que le milieu communautaire souhaite améliorer ses connaissances et s'outiller sur certaines problématiques spécifiques, comme par exemple en périnatalité, en déficience intellectuelle et en santé mentale, etc. Ils remarquent d'ailleurs une professionnalisation du personnel des organismes communautaires, tout en favorisant la reconnaissance des savoirs expérientiels dans l'embauche et par l'implication de bénévoles. Les intervenants et gestionnaires du RSSS apprécient que cette professionnalisation soutienne une logique entrepreneuriale et de collaboration stratégique plutôt que d'affrontement. C'est dans la culture des organismes de faire avec ce qu'ils font de façon pragmatique et cela peut favoriser de meilleures relations avec les autres partenaires. Mais, selon les organisateurs communautaires, les organismes communautaires sont fragilisés par le manque de financement.

---

<sup>5</sup> Paul Carle, «*Le mouvement communautaire jeunesse : l'addition des forces d'un milieu au profit des jeunes lavallois*», Table de concertation des organismes communautaires jeunesse de Laval, septembre 2011.

## UNE CONTRIBUTION APPRÉCIÉE APPUYÉE SUR UNE COLLABORATION CONSTANTE

Lorsqu'on questionne les acteurs sur la contribution des organismes, on ouvre nécessairement sur la complémentarité et les collaborations.

Pour les participants, les organismes sont complémentaires, mais différents du réseau. Les organismes donnent un coup de main au réseau pour offrir un service à la population dans un contexte d'un réseau public surchargé. Lorsque les participants considèrent les organismes communautaires par rapport aux services publics, ils comparent surtout les approches autant que les façons de faire tout en reconnaissant les compétences professionnelles différentes, mais aussi essentielles.

S'ils louangent inconditionnellement les organismes communautaires, ils reconnaissent aussi les compétences professionnelles des intervenants du réseau public, mais critiquent beaucoup plus les conditions d'accès et le peu de disponibilités de temps de ces intervenants. Ils constatent qu'il y a de plus en plus de demandes dans les organismes communautaires qu'ils attribuent au manque de ressources dans le RSSS. *«L'organisation est plus flexible dans les organismes communautaires que dans le réseau public qui est souvent plus rigide et formel»*. Les organisations communautaires peuvent répondre plus rapidement que le réseau à des besoins spécifiques. *« Dans le communautaire, on a plus le temps pour faire les choses, on se sent compris et accepté sans le protocole. On n'est pas un numéro. Ce sont des endroits qui nous supportent dans des moments difficiles, à notre rythme »*. Enfin, les participants répètent souvent que le milieu communautaire est plus humain que le réseau et les personnes qui travaillent dans les organismes sont proches du vécu des gens.

Pour les intervenants du RSSS, les organismes communautaires agissent comme *«pont»* entre le réseau et la population. *«La force des groupes est d'identifier les besoins de la communauté»*. Ils sont complémentaires au réseau de la santé. Les organismes sont des lieux d'observation qui facilitent les liens avec la communauté pour les intervenants du réseau. C'est une porte d'entrée pour voir les clients dans la communauté. Ça permet de référer à des services qui ne se donnent pas ou qui sont complémentaires au réseau.

Pour les gestionnaires, les liens entre le réseau et les organismes sont en évolution avec le temps. *«On apprend à mieux se connaître »*. Les organismes facilitent les interventions dans le milieu. Ils amènent une perspective sur la pauvreté qui mène à une vision et une compréhension des problèmes qui vont au-delà des programmes. Les gestionnaires ont aussi le sentiment que les organismes se sont professionnalisés pour mieux répondre à des besoins et à des réalités de plus en plus complexes. Par ailleurs, certains gestionnaires constatent que les réorganisations administratives récentes depuis 2003 ont ajouté de la pression dans l'organisation du travail actuel qui est axée plus sur l'amélioration du rendement et sur la quantité des interventions. À cela s'ajoute un certain roulement de personnel, ce qui fait en sorte qu'il soit de plus en plus difficile pour certains établissements de maintenir le niveau de connaissance des intervenants et des liens privilégiés avec le milieu communautaire.

Pour les organisateurs communautaires, *«Les pratiques du communautaire nourrissent notre analyse envers les programmes à l'égard des besoins réels»* : il y a inter-influence.

Les organismes communautaires permettent de faire émerger des visions critiques et ils ont une liberté d'agir et de parole qui n'est pas possible dans le réseau public.

Sur le plan politique, les organismes font des rappels à l'ordre polis et permettent de mettre en perspective des initiatives du RLS ou des autres partenaires. L'exemple du chantier des projets cliniques est identifié comme une occasion où les groupes ont réussi à faire valoir un certain nombre de préoccupations. La CDC est également identifiée comme un agent facilitateur et mobilisateur.

Pour les partenaires, la complémentarité avec les organismes communautaires ne fait aucun doute. Ce sont des organismes qui ont été créés par le milieu. Ils sont créés à partir d'un besoin de la population. «*L'organe le plus proche des personnes qui sont en détresse*». Mais les partenaires reconnaissent aussi que l'offre de service des organismes communautaires coûte beaucoup moins cher que dans le réseau public.

Dans l'ensemble, la contribution précieuse ne fait pas de doute pour tous les répondants dans une perspective de complémentarité à la mission du RLS, mais aussi dans une perspective innovatrice et critique qui permet une réflexion au-delà de l'offre de service à travers les programmes publics.

Si certains partenaires parlent de «sous-traitance» pour décrire le rapport de contribution, plusieurs valorisent l'autonomie des groupes qui permet les réflexions critiques et la place du débat sur les visions et les stratégies à adopter pour mieux répondre aux besoins de la population dans une perspective de développement des capacités «*empowerment*». Le développement des nouvelles zones de revitalisation urbaine intégrée (RUI) est perçu par certains répondants du réseau public comme une telle opportunité de «débat» ouvert où les organismes communautaires et les partenaires du RLS peuvent échanger sur les perspectives de développement.

## **3.2 LES COLLABORATIONS**

On l'a souligné dès 2009, les collaborations prennent une place importante dans la réalité des organismes communautaires. Elles prennent des formes variables depuis les réseaux informels entre participants et entre intervenants jusqu'à des cadres de références structurés. Dans cette section du rapport, nous voulons décrire des exemples de collaboration, mais surtout les perceptions que les acteurs en ont.

### **ENTRE LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES**

Le rapport de 2009 faisait bien ressortir l'ampleur des collaborations des organismes communautaires entre eux d'abord. De la référence informelle et formelle jusqu'aux regroupements régionaux et tables de concertation, des organismes communautaires s'associent régulièrement à d'autres organismes communautaires pour mener à terme leur mission et leurs activités en mettant en commun expertises et ressources. De plus, les organismes se donnent des outils d'intervention et de formation afin d'avoir plus d'impact et pour faire connaître et reconnaître leur contribution.



Les collaborations sont aussi une façon d'augmenter l'efficacité et de partager des complémentarités afin d'assurer un suivi des personnes dont les besoins sont de plus en plus complexes.

## **ENTRE LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET LE RÉSEAU LOCAL DE SERVICE**

Le rapport de 2009 faisait aussi ressortir l'ampleur croissante des collaborations entre les organismes communautaires et le RLS. Le «*Cadre de référence régional balisant le financement des organismes communautaires et les relations avec l'Agence, le CSSS de Laval et les établissements régionaux*», élaboré par l'Agence et la CDC en 2007, illustre la formalisation accrue des collaborations dans le champ de la santé et des services sociaux. Cette collaboration est abordée de façon très positive par tous les acteurs rencontrés, mais en soulignant parfois des petites tensions et des zones de communication à améliorer entre des cultures organisationnelles très différentes.

Tous les répondants aux focus groupes partagent l'impression que les organismes et le réseau travaillent ensemble pour le bien des personnes. Les organismes peuvent répondre à des besoins qui ne sont pas répondus par le réseau. Il y a une bonne volonté de collaborer, mais il y a des limites structurelles dans les approches du réseau qui peuvent aller à l'encontre des valeurs du communautaire, tels la démocratie, l'entraide et la solidarité, le respect, l'autonomie et la valorisation des savoirs expérientiels autant que les savoirs scientifiques dans l'intervention. Les participants nomment plus spécifiquement des impacts de ce contexte plus difficile. «*On doit demander et insister pour être entendu comme proche aidant* » du RSSS. Les contraintes financières du réseau agissent comme pression sur les organismes communautaires ce qui a comme conséquence de pénaliser les personnes qui participent à ces services et activités, toujours selon les participants.

Enfin, s'il y a inter-influence entre les organismes communautaires et le public, les organismes sont consultés et informés, le réseau public transmet aussi les exigences de sa bureaucratie aux organismes communautaires dans la façon de rendre des comptes.

Pour la plupart, les intervenants du RSSS semblent apprécier le fruit des collaborations. La connaissance mutuelle facilite la collaboration; le contact personnel d'intervenant à intervenant facilite les échanges et la référence. Par le biais des tables de concertation, on apprend à travailler ensemble. Il y a des secteurs d'intervention et des programmes qui sont plus près des organismes communautaires (*périnatalité, santé mentale, soins à domicile*).

Il peut y avoir des chocs de culture dans l'intervention, mais le respect de l'expertise de chacun est garant de collaboration à long terme. Le RSSS et les organismes ont des mandats différents, mais complémentaires. Les mécanismes de collaboration sont de plus en plus efficaces, mais on constate quand même une méconnaissance des ressources communautaires par les différents intervenants du réseau. «*On tente de rester au courant de ce qui se passe dans notre propre boîte, alors c'est pas facile d'être en contact avec les organismes communautaires*». Les nouveaux intervenants ont encore moins la chance de connaître les milieux communautaires. Il semble que la fusion des établissements issue de la création des CSSS a amené une rigidité et une pression à l'efficacité qui a fait en sorte d'évacuer l'approche communautaire qui existait dans le réseau, ce qui est loin de favoriser les liens avec la communauté.

Les intervenants du RSSS constatent, sur le plan de la gestion, une pression sur les intervenants du réseau de mettre l'accent sur la quantité des interventions, ce qui peut avoir des conséquences sur la qualité. Les organismes communautaires sont fortement perçus comme des lieux de références où l'on peut acheminer la clientèle pour la suite des interventions et du soutien communautaire.

Pour les organisateurs communautaires, les relations sont généralement bonnes entre la CDC et l'Agence : il y a reconnaissance du besoin des organismes communautaires par les services publics et par l'Agence en particulier (*exemple : le Cadre de référence*). On est toujours «*respectueux*» et on évite les conflits. Les concertations multisectorielles peuvent se faire, de prime abord, dans un certain contexte de tension (*compétition entre les acteurs communautaires dans la recherche de financement et de reconnaissance, différence de vision et d'approche, les balises rigides des instances, etc.*), mais avec le temps, on apprend à se connaître et, surtout, on essaie d'apprendre de ses erreurs et la collaboration finit par s'instaurer quand même. Les organisateurs partagent l'impression que, dans l'état actuel de sous financement des groupes, plusieurs de ces derniers s'adaptent au réseau en fonction du financement, ce qui amène une dérive par rapport à la mission de l'organisme. Le milieu communautaire permet aux gens d'influencer les programmes et les offres de service du RLS.

Dans l'émergence des besoins et dans la façon spontanée qu'ont les organismes d'y répondre, ils contribuent «*à mettre en évidence des problématiques importantes qui peuvent être même récupérées par les services publics*». Ils citent en exemple des initiatives communautaires (*rapports, recherches d'impact, revendications, etc.*) dans le dossier des proches aidants qui ont permis de mettre en avant-scène la réalité de ces personnes. Depuis, le discours a été récupéré par les ministères : «*On nous impose maintenant des contraintes du haut des constats et des postulats qui ont été nommées initialement par les organismes communautaires et les gens de la base*». Les groupes communautaires s'affirment dans leur autonomie tout en restant ouverts à collaborer avec le RSSS. Le territoire est animé par des concertations qui favorisent les liens entre le réseau et les organismes.

Pour les organisateurs communautaires, le milieu communautaire agit en concertation avec différents partenaires (*ville, école, CSSS de Laval*). Ils remarquent que le discours de la CDC, engagé et revendicateur, détonne parfois dans le contexte politique lavallois où les organismes communautaires sont peu enclins à favoriser l'action politique, revendicatrice et militante, parce que le contexte politique et social lavallois favorise peu l'action militante ou l'affrontement : les organismes développent donc une approche plus entrepreneuriale et de lobby et peu agressive au niveau de leurs revendications. Ils se situent dans une approche de collaboration avec les partenaires axée sur l'offre de service. Enfin, les organisateurs remarquent qu'il y a eu quelques tensions avec la Commission scolaire de Laval, mais qu'avec certaines écoles ça va plutôt bien. D'ailleurs, le CSSS de Laval a pu supporter certaines initiatives des organismes communautaires dans les écoles.

Chez les gestionnaires, on constate que les liens entre le réseau et les organismes sont en évolution avec le temps. «*On apprend à mieux se connaître*». Il y a un historique de concertation agréable, facile et consensuel. Mais ce n'est pas toujours au beau fixe. «*Ce n'est pas acquis, c'est fragile. C'est une bonne collaboration, mais ce n'est pas inconditionnel*». On a des rôles différents, mais complémentaires. Les gestionnaires signalent que la lourdeur de la tâche des intervenants du réseau (*recensement statistique des interventions, « caseload », etc.*) fait en sorte qu'ils n'ont plus le temps d'aller dans la communauté pour créer des liens avec les organismes. Certains établissements, comme les centres jeunesse, favorisent les liens avec la

communauté d'une manière générale et c'est bien reçu par le milieu. Néanmoins, quand il s'agit d'interventions plus délicates comme un signalement, des organismes ont tendance à avoir une certaine méfiance envers le rôle de l'établissement.

Les organismes communautaires sont des dispensateurs de services qui sont complémentaires au réseau. La concertation facilite les liens avec les organismes et le soutien que peut apporter le réseau sur certaines problématiques spécifiques, notamment les enfants qui ont des troubles de développement. Les mandats et les rôles des établissements sont différents et *«des fois, ils peuvent être perçus comme contraignant par le milieu communautaire»*.

Au niveau de l'Agence, les gestionnaires trouvent que l'application des règles de reddition de comptes, dans un contexte de compression budgétaire, peut créer des tensions et des critiques de part et d'autre entre les organismes communautaires et le réseau public.

## **ENTRE LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET LES AUTRES PARTENAIRES**

Selon les partenaires, l'intersectorialité (*Ville de Laval, CSSS de Laval, établissements, organismes communautaires*) n'est pas acquise. Dans le discours, on dit qu'on collabore, mais en réalité, ce n'est pas toujours facile, à moins d'avoir des liens personnalisés. Néanmoins, *«on cultive nos liens»* entre les directions des établissements et les coordinations d'organismes.

Pour les partenaires, le réseau de la santé peut manquer d'ouverture face aux organismes communautaires et aux partenaires sectoriels. *«De plus en plus, il y a ouverture, nous allons vers les organismes dans différents projets. Ils sont des bras qui agissent sur le terrain. Ils sont des partenaires pour actualiser nos plans d'action. C'est un rapport business et d'échange partenarial. Ils connaissent les besoins et la clientèle et nous, nous connaissons les structures»*. Les structures rigides et contraignantes des établissements et des instances limitent les initiatives que pourraient prendre les personnes pour faciliter les liens avec la communauté. Les partenaires affirment que la Ville de Laval a de la difficulté à s'identifier aux champs d'action des organismes communautaires en santé et services sociaux. Les rapports entre la Ville de Laval et la CDC peuvent être *«délicats»*, en raison de la culture organisationnelle de la Ville où le consensus est davantage valorisé, la confrontation étant jugée comme inconvenante.

Certains partenaires constatent qu'on sous-évalue l'importance de la contribution de la Ville de Laval auprès des groupes communautaires (*six cents groupes reconnus en sports et loisirs par rapport à une centaine en santé et services sociaux*) qui utilisent le soutien à la localisation, les services municipaux, etc.

La concertation est de plus en plus mise de l'avant dans le milieu communautaire et avec les partenaires. Certains partenaires perçoivent que les organismes communautaires sont vus de plus en plus comme des sous-traitants de l'État. Ils portent des actions auxquelles le réseau public ne peut plus répondre (*trou de services*). Ils sont des compléments essentiels aux services publics qui ne rejoignent pas toujours les clientèles visées. Les organismes communautaires sont de plus en plus des micro-entreprises qui doivent gérer leurs finances de façon très serrée. La situation de sous-financement et la recherche de fonds peuvent même entraîner des situations de concurrence entre les organismes.

## 4. LA CONTRIBUTION DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES SUR LA COMMUNAUTÉ LAVALLOISE

D'entrée de jeu, il est clair que cette dimension est plus difficile à mesurer et plus difficile à illustrer pour les acteurs rencontrés. Plusieurs arrivent difficilement à dépasser la perception de leur collaboration immédiate avec les partenaires ou de leur implication locale avec un ou des organismes. Par ailleurs, sur le plan méthodologique, il faut toujours être prudent pour ne pas attribuer un lien causal direct avec une intervention ou une variable.

Donc, il est clair qu'on rapporte ces perceptions avec prudence, même si plusieurs «sentent» intuitivement la contribution et l'impact plus large des groupes sur le milieu lavallois. Les liens de cause à effet sont très peu linéaires alors que les situations visées sont complexes et sont déterminées par plusieurs variables. Les quatre thèmes sont ceux qui ont été choisis parmi de nombreux indicateurs socio-communautaires (*Relais-femmes 2011*). Le premier thème, *la participation citoyenne et le sentiment d'appartenance*, est souvent associé à ce qui est au cœur de l'action communautaire et qui peut mener à des implications citoyennes et des actions collectives. Le deuxième thème, *les conditions de vie, la pauvreté et les conditions de travail*, est aussi souvent associé aux organismes communautaires : les intervenants du RSSS, ainsi que les partenaires, reconnaissent le rôle important de «révéléateur» de l'ampleur de la pauvreté, joué par les organismes communautaires, surtout dans une ville qui n'en fait pas un enjeu important. Le troisième thème, *les conditions de santé et l'accessibilité aux ressources*, comme le quatrième thème, *l'environnement physique, les infrastructures de loisirs et culture, la sécurité, le transport*, sont plus difficiles à cerner, car ils font appel à plusieurs variables, parmi les déterminants sociaux de la santé.

### 4.1 LA PARTICIPATION CITOYENNE ET LE SENTIMENT D'APPARTENANCE

Les participants soulignent l'importance des organisations communautaires dans le tissu social lavallois. Ils ont l'impression que la conscience citoyenne est assez peu développée à Laval, mais, en contrepartie, les organismes sont porteurs de ce qui peut exister d'implication citoyenne sur le territoire. La démarche d'implication et de mobilisation pour améliorer les conditions de vie du milieu n'est pas gagnée d'avance dans un contexte d'apathie, d'individualisme et dans un contexte politique pas toujours favorable. Les gens, pour s'impliquer et se mobiliser, doivent se sentir directement touchés et doivent avoir un minimum d'espoir d'un résultat de leurs démarches individuelle et collective. Les groupes communautaires agissent comme lieu d'appartenance et comme milieu de vie auprès des différents groupes de citoyens et peuvent les accompagner dans des actions concrètes.

Les organismes communautaires sont des lieux où les citoyens se sentent écoutés et valorisés pour prendre en main leur destinée individuelle et collective.

Au-delà de l'aide reçue, les participants apprécient un cheminement qui valorise l'implication, l'engagement, la participation des personnes et qui est l'essence des organismes communautaires : l'implication bénévole permet notamment de se valoriser (*estime de soi*) et d'aider les autres malgré les difficultés qu'on a vécues.

Par extension, les organismes encouragent à participer à la vie citoyenne sur les enjeux de son quartier et de sa ville et donc de se mobiliser avec d'autres pour améliorer la qualité de vie.

L'implication dans les organismes communautaires apporte même une certaine guérison dans son aspect intégrateur.

Par ailleurs, les participants soulignent encore qu'il y a relativement peu d'organismes qui font de la défense de droits individuels et collectifs.

De plus, ils sentent que la diversité culturelle de la population immigrante pose des défis dans la mobilisation des acteurs : *«les nouveaux immigrants sont difficiles à recruter ou à rejoindre et donc il faut constamment revoir l'approche.»*

Les organisateurs communautaires avancent que fréquenter les organismes communautaires et s'impliquer bénévolement fait en sorte de briser l'isolement et de se réapproprier un rôle actif au sein de la société. Le Forum social de Laval en 2009 a suscité une large participation des groupes membres de la CDC ainsi que des participants qui se sont impliqués à différentes étapes de ce Forum. Le défi de ce Forum est de développer une vision commune et on remarque qu'il peut être difficile de développer une vision commune face aux enjeux quand les organismes sont dans une perspective d'entrepreneurship communautaire. Par ailleurs, les organisateurs voient assez peu d'initiatives de participation citoyenne issues de la communauté. *«Saint-François en Action»* est un des rares exemples que l'on cite. Les gens se mobilisent et les groupes, par leur influence, peuvent appuyer certaines initiatives citoyennes pour favoriser que les gens se fassent entendre. Il ne faut pas oublier l'influence des comités de loisirs et de sports où il y a beaucoup d'implication bénévole et une vie associative très forte. Il y a différents lieux d'appartenance dans une ville comme Laval : l'école ou la maison de la famille pour les familles; pour d'autres, c'est la maison de quartier ou l'organisme communautaire qui agit comme milieu de vie au sein de son quartier ou auprès de la communauté. Les organisateurs mentionnent aussi qu'il y a une participation citoyenne d'importance autour des enjeux environnementaux, telles l'émergence des éco-quartiers, la protection de différents boisés et la protection de certaines îles.

Selon certains intervenants du réseau local de la santé et des services sociaux, la concertation mise de l'avant par *« Québec en forme »* semble avoir permis de mettre en commun les partenaires intervenant auprès de la jeunesse. Cela n'a pas toujours été facile. Il y a des différences organisationnelles et des façons de faire qui peuvent s'opposer.

Les gestionnaires constatent que la vie sociale de Laval repose beaucoup sur le dynamisme des groupes communautaires. Donner une voix aux citoyens dans leurs besoins, ça manque. Les organismes, par leurs actions, comblent le manque d'appartenance des gens qui habitent Laval (*voisinage peu développé, individualisme, aspect-dortoir de la banlieue*). Mais les gestionnaires considèrent que la vie politique municipale est peu favorable aux initiatives citoyennes.

Selon les partenaires, les organismes communautaires facilitent la circulation de l'information du RLS vers la clientèle et de la clientèle vers les structures. Les organismes communautaires contribuent à briser l'isolement de la population en favorisant l'implication bénévole, mais on constate que les actions portées par les organismes communautaires sont généralement méconnues de l'ensemble de la population de Laval. De plus, les partenaires perçoivent qu'ils contribuent à faire connaître et reconnaître la communauté dans son ensemble : *«Ils sont un «porte-voix pour les personnes», au-delà des groupes de défense des droits qui sont peu nombreux à Laval. «Ils ne font pas juste donner des services, ils mobilisent la communauté»*. Ils favorisent la participation des gens. Ils ont une approche de transformation sociale que l'on ne retrouve pas ailleurs dans le réseau.

## 4.2 LES CONDITIONS DE VIE MATÉRIELLES, LA PAUVRETÉ ET LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Pour les participants, le milieu communautaire permet aux gens exclus du marché du travail de s'impliquer et de continuer à contribuer à la société. Ils aident et soutiennent les gens qui vivent dans la pauvreté. Ils soutiennent les gens dans différentes difficultés. «*Ils permettent aux gens de reprendre confiance et d'aller chercher du réconfort*».

Pour les intervenants du RSSS, les organismes répondent à plusieurs besoins auprès des personnes vivant la pauvreté : dépannages alimentaires, logement et soutien communautaire.

Un comité d'action en sécurité alimentaire (CASAL) est un exemple qui démontre la mobilisation locale pour contrer la pauvreté. Les organismes contribuent à la reconnaissance de nombreuses problématiques sociales sur le territoire. Mais il demeure un certain phénomène de pauvreté caché et le milieu communautaire est encore méconnu par l'ensemble des citoyens de Laval.

Pour les organisateurs communautaires, le secteur en sécurité alimentaire (CASAL) s'est concerté avec l'aide de la santé publique, ce qui a eu l'effet de regrouper et organiser les forces. Il y a aussi des projets d'intégration au marché du travail pour différentes clientèles (*jeunes, femmes, personnes âgées*) avec une préoccupation de conciliation travail/famille.

Pour les partenaires, les organismes sont des lieux d'intégration à l'emploi, important pour des couches de la population qui pourraient être autrement exclues du marché du travail. Ils agissent pour soulager les personnes qui sont aux prises avec la pauvreté. On fait mention à titre d'exemple de tout le travail qui a été fait pour tenter de consolider les projets en sécurité alimentaire sur le territoire.

Les gestionnaires soulignent que les organismes communautaires de défense de droits ont contribué à mettre à l'avant-scène des problèmes vécus par la population lavalloise (*l'itinérance, la pauvreté, le logement*). Laval est une ville de contraste. Les organismes font voir et reconnaître les différentes facettes de la pauvreté et contribuent à la mobilisation des acteurs.

## 4.3 LES CONDITIONS DE SANTÉ ET L'ACCESSIBILITÉ AUX RESSOURCES

On a déjà beaucoup fait état des complémentarités entre les organismes communautaires et le réseau public de la santé et des services sociaux, et plus particulièrement de l'accès et de l'accompagnement dans le système public, qui est un précieux apport. Mais il est bon de nommer les contributions spécifiques des organismes communautaires, identifiées par l'ensemble des répondants, qui favorisent l'amélioration des conditions de la santé dans leur ensemble.

- Les organismes vont au-delà des services et activités, des milieux de vie, d'appartenance, d'entraide, de partage, de participation et d'implication. Ce sont des lieux rassembleurs, accessibles, accueillants, porteurs de valeurs d'entraide, de solidarité, d'autonomie et de démocratie.

- Les organismes partent des besoins et réalités des collectivités où ils sont bien enracinés. Ce sont des antennes dans la communauté et ils ont une connaissance fine et globale des besoins des personnes et des réponses adaptées, alliant connaissances expérientielles et professionnelles.
- Les organismes offrent une gamme de services et d'activités qui ne se donnent pas ailleurs et qui sont complémentaires au réseau.
- Les organismes offrent l'accompagnement vers les services publics pertinents, et soutiennent les personnes devant les difficultés d'accès au réseau public. En cela, ils font souvent un travail de prévention pour des personnes qui échapperaient au RSSS et qui verraient leurs conditions de santé se détériorer.
- Les organismes sont les porte-voix des personnes, des mobilisateurs pour les personnes et les communautés.
- Les organismes interviennent en première ligne, travaillent auprès des personnes marginalisées, exclues, sans voix et des laissées pour compte et ainsi favorisent l'accès aux conditions de santé.
- Les organismes font preuve de créativité, d'adaptation, d'innovation, de flexibilité, tant dans leur approche que dans leur organisation.
- Les organismes sont fragilisés par le manque de financement et interviennent dans un contexte où les problématiques et les enjeux se complexifient.

Pour les participants et les partenaires, les organismes offrent des services essentiels qui ne seraient pas rendus autrement. Ils facilitent l'accessibilité en accompagnant les personnes en besoin. Ils aident à orienter vers les bons services dans le réseau.

Selon les intervenants, les organismes mettent de l'avant des activités qui répondent à des besoins spécifiques auxquels le réseau ne peut répondre. Il y a des vides au niveau de l'offre de service du réseau, alors il faut combler en reconnaissant davantage le travail des organismes communautaires. Ils agissent souvent comme portes d'entrée au réseau et facilitent son utilisation. On réfère aux organismes communautaires, ce qui permet d'alléger les interventions à poser, car ils peuvent prendre le relais. Les gestionnaires considèrent que les organismes agissent en complémentarité avec le réseau pour assurer les services. Les organismes agissent comme intermédiaire entre les programmes et les clientèles.

Globalement, pour la plupart des acteurs rencontrés, les organismes communautaires permettent à la population d'avoir accès à des services plus facilement. Leurs services sont souvent gratuits.

Les organismes communautaires seront amenés à jouer un rôle de plus en plus important, vu l'augmentation des problèmes sociaux (*pauvreté, isolement, exclusion*). Les problèmes sociaux sont souvent cachés à Laval, ce qui n'aide pas l'organisation communautaire à faire valoir ses actions auprès de la population en général. Les organismes font voir l'envers de la médaille, le côté des laissés pour compte. Ils contribuent au débat local. Ils sont des acteurs de plus en plus importants qui peuvent favoriser une certaine réflexion critique, ce que tous les répondants disent apprécier.

#### **4.4 L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE, LES INFRASTRUCTURES DE LOISIRS ET CULTURE, LA SÉCURITÉ, LE TRANSPORT**

Les participants constatent que sur le plan politique, on met de l'avant un discours vert et écolo, mais, en réalité, on constate peu d'améliorations des espaces verts sur le territoire. Les pistes cyclables sont peu développées, le transport en commun ne répond pas aux besoins de mobilité des personnes sur le territoire.

Les intervenants perçoivent une appropriation des parcs par les familles par la mise en place d'animations occupationnelles pour les enfants et les jeunes.

Le transport collectif est mentionné par les organisateurs communautaires comme une grande lacune. Les animateurs de vie de quartier de la ville avec l'apport des Bureaux municipaux de Laval (BML) ont pris des initiatives qui ont favorisé l'appropriation des parcs par les familles et ils participent aux différentes concertations, ce qui favorise le réseautage.

Les organismes ont joué un rôle important dans cette initiative. Des organismes se sont formés pour défendre des environnements verts à Ste-Rose et Laval-des-Rapides, par exemple.

D'autres travaillent à l'appropriation des lieux pour augmenter le sentiment de sécurité à St-François, Pont Viau, Laval-des-Rapides, Sainte-Rose. Plusieurs initiatives concertées y contribuent dont «*Saint-François en action*», «*Prévention Marigot*» et «*Québec en forme*» de Laval.

Selon les gestionnaires, les groupes de loisirs et de sports sont des lieux importants d'implication des familles, parents et jeunes. On constate que le manque de transport public est un enjeu important et on se surprend de ne pas voir plus de mobilisation populaire à cet effet : le développement endémique des pistes cyclables et le manque de leadership et de l'expression d'une vision du transport actif. Enfin, les initiatives des jardins collectifs de Pont Viau sont mentionnées comme une action gagnante dans le quartier. Les organismes jeunesse (*maison de jeunes / travail de rue*) viennent en support aux citoyens et aux jeunes quand il y a des problèmes de cohabitation avec les jeunes.



## **5. CONSTATS, ENJEUX, DÉFIS ET PISTES DE RÉFLEXION**

Trois constats semblent ressortir et soulèvent des défis auxquels nous tentons d'offrir des pistes de réflexion.

### **LA CONNAISSANCE ET LA RECONNAISSANCE DE LA SPÉCIFICITÉ DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES**

Malgré une reconnaissance et une appréciation de tous, les acteurs rencontrés révèlent une faible connaissance des organismes communautaires hors du champ de la santé et des services sociaux et surtout dans le grand public, malgré le grand nombre de personnes rejointes par ces organismes. Les acteurs constatent aussi un roulement de personnel et une certaine méconnaissance de la spécificité des organismes communautaires chez les nouveaux intervenants du secteur public.

Plusieurs acteurs soulèvent aussi les effets pervers des nombreuses collaborations avec le RLS pour les organismes communautaires: les organismes se soumettent de plus en plus aux exigences des collaborations et des complémentarités avec les services de santé et services sociaux publics. Ce faisant, les organismes peuvent délaissé leurs activités propres de développement personnel et collectif qui favorisent la créativité, la participation citoyenne et « l'empowerment ».

#### *Pour une meilleure connaissance et reconnaissance : des lieux d'échange*

Une piste de réflexion devrait viser à mieux connaître, reconnaître et faire reconnaître cette spécificité des organismes communautaires. Il serait opportun de créer des lieux de rencontre et d'échange communs entre les organismes communautaires et le RSSS sur les pratiques et les modes d'organisation des organismes. Ces lieux de rencontre deviendraient de véritables lieux de formation axés sur des savoirs expérientiels/citoyens et scientifiques/professionnels. Ces rencontres seraient d'autant plus importantes dans le contexte de réorganisation et de roulement de personnel tant dans les secteurs publics que communautaires. Si l'on a parlé d'une professionnalisation des organismes communautaires, on a aussi nommé la difficulté pour les intervenants professionnels d'apprécier les savoirs expérientiels enracinés dans le milieu.

Une des spécificités des organismes communautaires c'est de compter à la fois sur des intervenants professionnels et des bénévoles qui favorisent l'entraide avec des personnes qui vivent des difficultés. Cette connaissance est la première étape de la reconnaissance mutuelle des spécificités, des forces et des limites.

### **LA MULTIPLICATION DES LIEUX DE COLLABORATION ET L'HYPERCONCERTATION**

Les acteurs constatent l'augmentation des lieux de concertation. Est-ce que les organismes communautaires risquent de devenir trop complémentaires aux services publics par le biais d'ententes de collaboration et ainsi de perdre leur spécificité, leur souplesse, leur créativité et leur capacité d'innover?

Certains partenaires parlent de sous-traitance des organismes communautaires par rapport aux services publics, ce qui correspond à une perte d'autonomie et une perte d'innovation.

*Pour une meilleure concertation : des espaces de débat*

Une des pistes de réflexion c'est de se donner des espaces de débats et de réflexion à Laval sur la contribution des organismes dans ces nouvelles concertations, parfois liées à de nouveaux financements. Les nouveaux venus, comme les fondations privées, viennent alourdir et complexifier la donne, voir dédoubler les lieux de concertation et les partenariats.

Devant le phénomène de l'«hyperconcertation», les organismes communautaires ont des choix à faire pour concilier une approche globale et innovante et des collaborations qui s'inscrivent dans la complémentarité des mandats des services publics. Est-ce que les concertations existantes rejoignent les acteurs qui devraient y être? Est-ce que ceux qui sont présents aux instances de concertations sont les bons acteurs et jouent les rôles les plus pertinents? Est-ce que les modèles de gouvernance et de concertation existants actuellement sont les plus efficaces pour favoriser les débats et le développement communautaire?

## **LE CONTEXTE SOCIO-POLITIQUE ET LE SOUS-FINANCEMENT**

Quelques acteurs ont trouvé que le discours de la CDC, engagé et plus revendicateur, peut détonner dans un contexte socio-politique lavallois qui favorise peu l'action militante ou l'affrontement.

Dans ce contexte particulier, les organismes communautaires sont souvent seuls à revendiquer, à agir comme contre-pouvoir et à porter une réflexion critique sur la place publique. Pourtant, c'est un rôle qui leur revient, compte tenu de leur connaissance profonde des réalités et des besoins des personnes et des communautés. Est-ce que cela limite les débats?

Est-ce que cela réduit la place des organismes dans la prestation de services? Est-ce que le sous-financement des services, tant communautaires que publics, peut être débattu sur la place publique ?

*Pour une réflexion politique sur le financement*

Pour réfléchir sur ce constat, il faut ouvrir les lieux de débat, sur la contribution des organismes communautaires et sur l'enjeu du financement : c'est aussi là que l'enjeu devient plus politique en interpellant la population et les divers paliers de gouvernement. Ce n'est qu'avec cette connaissance et reconnaissance mutuelle que l'on pourra faire reconnaître l'importance de la contribution et éventuellement son financement.

Les partenaires du RLS reconnaissent l'importance de soutenir les activités et services alternatifs des organismes communautaires. Tous s'entendent pour dire que ce soutien passe notamment par une consolidation financière des organismes communautaires. Dans la mesure où la spécificité et la richesse des organismes communautaires sont reconnues, il y a lieu de s'assurer de préserver cette spécificité et de la soutenir adéquatement.

## **6. CONCLUSION**

L'ensemble des acteurs rencontrés conclut à la contribution essentielle et de qualité des organismes communautaires qui complètent de façon essentielle les services publics de plus en plus sollicités par des besoins de plus en plus complexes et nombreux. Comme les organismes communautaires jeunesse (Carle, 2011), ils sont bien intégrés à la communauté et appréciés notamment pour leur accueil chaleureux, accessible, soutenant et sans jugement. Ils sont aussi appréciés pour leur accompagnement dans les démarches pour avoir accès aux services publics. Enfin, les organismes communautaires représentent des milieux de vie qui favorisent l'entraide et l'intégration tant des personnes adultes qui vivent des problèmes liés à la pauvreté que des personnes, adultes et jeunes, qui ont peine à s'intégrer à la société. C'est cette approche qui valorise la participation et l'empowerment qui est sans doute ce qui caractérise le mieux les organismes communautaires dans leur contribution originale. Enfin, la souplesse et la créativité organisationnelles sont soulignées.

Les défis pour améliorer la contribution des organismes communautaires et la santé et le bien-être des Lavallois touchent les organismes eux-mêmes, mais aussi leurs partenaires. Si le portrait sommaire des collaborations et des contributions des organismes communautaires est très positif, il n'en demeure pas moins perfectible. Il révèle que les besoins sont immenses et les ressources financières pour soutenir ce travail communautaire sont loin de combler les besoins énormes auxquels sont confrontés les organismes communautaires et l'ensemble du réseau public. Certes, il y a un problème de financement important dans les organismes communautaires, mais aussi de roulement et de formation du personnel, et ce, dans un contexte où les problématiques et les enjeux sociaux et économiques se complexifient. Les intervenants du réseau public voient arriver de nouvelles cohortes d'intervenants qui risquent de moins bien connaître le potentiel des ressources communautaires.

Et ces nouveaux professionnels n'ont plus le temps ou la latitude administrative pour prendre connaissance des ressources communautaires, et ainsi bien comprendre les dynamiques entre les univers communautaires et publics.

Les acteurs rencontrés craignent que la pression des programmes et services de plus en plus balisés, ainsi que le roulement et le manque de ressources humaines ne favorisent pas une formation continue sur la présence des ressources communautaires. Le défi pour les nouveaux intervenants est de mettre en œuvre le cadre de référence de 2007, qui représente une solide base de collaboration, en plus de mieux comprendre, connaître et reconnaître les dynamiques entre organismes communautaires et entre intervenants au quotidien. Mais il faut y mettre les ressources financières nécessaires!

Si l'on constate encore une méconnaissance entre les organisations, le potentiel de confiance mutuelle entre le RLS et les organismes communautaires est garant de collaborations qui devraient surmonter les problèmes de formation et de soutien de personnel pour maintenir une collaboration constructive et efficace.

Il y a un besoin constant d'adaptation mutuelle face aux changements, tant organisationnels que populationnels. La population et les besoins de la population lavalloise évoluent et les organismes doivent adapter leur «offre de service».

Il faut amorcer une traduction des cadres de référence et plans d'action aux réalités : aux nouveaux problèmes, il faut de nouvelles réponses malgré les limites des ressources. Il faut aussi reconnaître à leur juste mesure les contributions des organismes communautaires tout en soutenant l'innovation.

Maintenir le cap et le respect de la mission des organismes communautaires devant les sollicitations des établissements publics demeure un défi de taille. Si la participation citoyenne et le regard critique sur la société sont nécessaires à l'intégration de la clientèle souvent marginalisée, il faudra accepter que les complémentarités se confrontent parfois dans de sains débats.

## ANNEXE

### FOCUS GROUPES PARTICIPANTS DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES MAI 2011

La question : *Quels sont les contributions, les apports et les retombées sociales des organismes communautaires pour les communautés et le réseau public?*

Questions pour les groupes de discussion suivant une mise en contexte et présentation des acquis du Portrait I, spécifique à chaque groupe : 3 blocs distincts de questions ouvertes (*mots tremplins pour stimuler et cerner les discussions si nécessaire*) :

#### **Bloc 1**

1. C'est quoi pour vous l'action communautaire, les organismes communautaires ?  
Qu'est-ce qui ressort comme son caractère le plus unique ou spécifique par rapport à tous les services publics ou privés qui sont offerts à Laval ? (*approche, mode de fonctionnement, pratiques, activités, services, éducation, population servie, accès, disponibilité, souplesse, humanisme, etc.*).
2. Quelles sont les contributions des organismes communautaires à la mission de l'Agence ? (*comment ils ajoutent, remplacent, influencent, complètent, critiquent*)
  - au niveau des services offerts
  - au niveau du mode d'organisation (*accès, souplesse, référence*)

#### **Bloc 2**

1. Comment qualifiez-vous les rapports/ liens entre l'Agence, le RLS, les organismes communautaires et votre organisation ? (*collaboration, concertation, partenariat, complémentarité, sous-traitance, conviviaux, constructifs, critique, méconnaissance mutuelle ou unilatérale, non-reconnaissance, soutien mutuel ou unilatéral, etc.*).

#### **Bloc 3**

1. Quels sont les contributions, les apports et les retombées des organismes communautaires sur :
  - la participation et l'implication citoyenne dans la communauté ?
    - Le civisme et le sentiment d'appartenance à Laval ou quartier
    - les réseaux sociaux et lieux de socialisation, loisirs, rencontre, de formation, culture (*avec le voisinage, les ressources formelles et informelles, l'entraide*)
    - le développement et l'autonomie des personnes (*estime de soi, le pouvoir de décider, « empowerment » par l'éducation populaire*)
  - les conditions de santé ?
    - *l'accès aux soins de santé et hospitaliers, médicaments, santé physique et mentale, etc.*
  - les conditions de vie matérielles ?
    - *pauvreté, logement, budget, alimentation, l'accès aux commerces, transport, etc.*
  - les conditions de travail ?
    - *Revenu, horaire, assurance chômage, pensions, milieux dangereux, précarité, syndicalisation, etc.*
  - l'environnement physique ?

- *Les infrastructures sportives, culturelles (aréna, bibliothèques, salle de spectacle) et commerciales, les transports publics et routiers, les parcs, la sécurité.*