

La santé recherchée

Bulletin d'information sur l'état de santé de la population nord-côtière

Volume 4 Numéro 1

Octobre 2005



Les organismes communautaires nord-côtiers et le développement social...

L'importance des organismes communautaires pour répondre aux besoins de la population est de plus en plus admise. Malgré cette reconnaissance, les organismes sont souvent mal connus, entre autres, concernant leur rôle sur le développement de la communauté. C'est pourquoi, la Table de concertation régionale des organismes communautaires et bénévoles de la Côte-Nord, en collaboration avec l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de la Côte-Nord, a initié une étude dans le but d'améliorer les connaissances quant à la contribution des organismes communautaires au développement social de la Côte-Nord. Une vaste consultation a donc eu lieu auprès des organismes communautaires et de leurs partenaires au printemps 2005 par l'envoi de questionnaires et la tenue de groupes de discussion avec des employés, des bénévoles, des membres/usagers et des partenaires d'organismes communautaires. Ce bulletin se veut un résumé partiel des propos recueillis. Au préalable, pour faciliter la lecture, il est bon de définir chacun des types de répondants¹ :

Employés : Individus rémunérés chargés de gérer les services dispensés dans les organismes.

Bénévoles : Individus non rémunérés, ils peuvent être membres du conseil d'administration, offrir leur aide pour des activités de l'organisme ou donner des services aux membres/usagers.

**Membres/
usagers :** Utilisateurs des services des organismes communautaires.

Partenaires : Représentants d'organisations collaborant avec les organismes communautaires : CSSS, municipalités, CLD, etc.

Le terme «*participants*» est quant à lui employé lorsque l'ensemble des répondants partagent le point de vue cité.

Définition du développement social

Les informations fournies par les participants ont permis d'identifier les pratiques des organismes communautaires liés aux conditions soutenant le développement social. En effet, tout au long de ce document, le lecteur pourra constater que plusieurs des façons de faire des organismes communautaires favorisent chez l'individu :

- ◆ l'acquisition de conditions de vie décentes qui préservent sa santé physique et mentale;
- ◆ le développement de son plein potentiel;
- ◆ la participation active à la vie sociale au sein d'une société démocratique;
- ◆ le respect et la dignité en lui permettant de tirer sa juste part de l'enrichissement collectif.

Ces éléments sont liés à la définition du développement social retenue aux fins de l'étude et qui se lit comme suit :

«Actions grâce auxquelles les individus déterminent, participent et accèdent collectivement au développement de leur communauté dans le but d'améliorer la qualité de vie de leur communauté dans la mesure de leurs capacités.»

¹ Notez également que le masculin est employé dans le but d'alléger le texte. Cependant, la grande majorité des individus rencontrés sont des femmes.



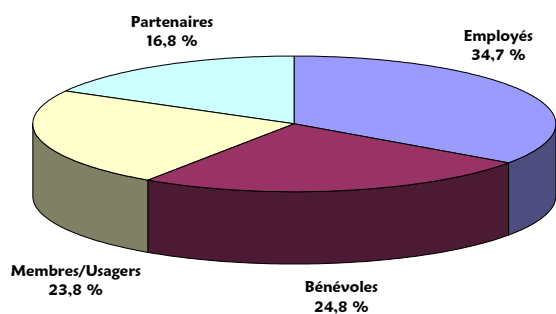
~ 1 ~



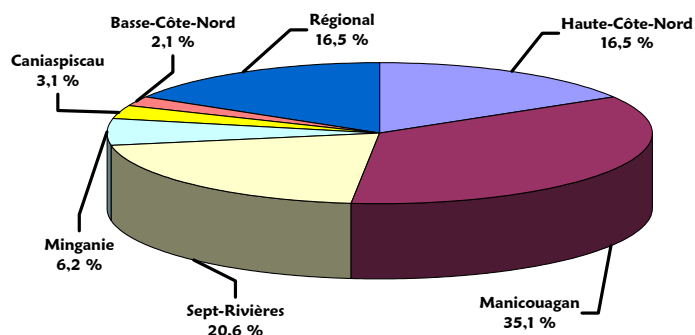
Les répondants

La provenance des répondants de l'étude est présentée dans les graphiques suivants. Au total, 97 questionnaires ont été complétés sur les 122 envoyés. Le taux de réponse à ce questionnaire est de 80 %. Les groupes de discussion et les entrevues téléphoniques ont quant à eux permis de rejoindre 101 individus. Un volontaire par type de répondants pour chaque organisme était invité à participer aux groupes de discussion. En fait, bien que plusieurs individus aient participé à la consultation, l'ensemble des organismes et individus impliqués dans les organismes communautaires n'ont pas pu être questionnés.

Répartition des personnes rencontrées dans les groupes de discussion selon le type de répondants



Répartition des organismes communautaires ayant répondu au questionnaire par territoire de MRC



Les constats généraux

Un besoin important exprimé

L'étude s'est d'abord intéressée aux motivations des individus à rejoindre les rangs des organismes communautaires. L'élément commun est leur désir d'aider et de se rapprocher des gens.

Par ailleurs, un très grand nombre de *bénévoles* rencontrés sont des personnes retraitées. Pour eux, l'implication bénévole est une façon de prévenir ou de briser leur isolement.

«Je me suis impliqué dans l'organisme parce qu'un ami m'y a amené, ce n'était pas mon intérêt à moi. Mais je me suis attaché à l'organisme.» (bénévole)

La place des membres/usagers dans les organismes communautaires

La majorité des *membres/usagers* questionnés se disent consultés régulièrement sur leurs besoins et sentent le désir du personnel de l'organisme d'en tenir compte. Ils sont aussi encouragés dans leurs initiatives pour l'élaboration ou la collaboration lors d'activités. Ils sont unanimes à affirmer que leur opinion est importante pour l'organisme communautaire.

La presque totalité des organismes communautaires favorisent l'organisation et la planification d'activités par les membres/usagers selon les compétences et les talents de chacun. En effet, l'implication des membres/usagers à titre bénévole constitue un des buts recherchés par plusieurs organismes pour les valoriser en tirant profit de leurs habiletés.

«On vient nous chercher pour aider dans les activités et on a l'impression d'être utile en aidant les autres et c'est positif et valorisant.» (membres/usagers)

Paradoxalement, une forte majorité de *participants* mentionnent qu'il est extrêmement difficile d'impliquer les membres/usagers. D'ailleurs, certains d'entre eux se décrivent essentiellement comme des utilisateurs de services. Selon plusieurs *employés*, les membres/usagers et les bénévoles s'impliquent davantage pour des activités ponctuelles que celles à long terme comme devenir membre du conseil d'administration. Les raisons données, surtout par les membres/usagers, sont le manque de temps, de disponibilité, de transport ou de gardienne.



Dans un autre ordre d'idées, certains *participants* expliquent la faible implication des bénévoles par l'existence de tabous et de préjugés à l'endroit des organismes communautaires. Les préjugés perçus peuvent concerner la mauvaise presse de la clientèle et des problématiques. Par exemple, la croyance que l'implication dans un organisme pour toxicomane, pour femme victime de violence et d'agression peut laisser penser que la personne ou un membre de son entourage est concerné par ce problème.

Du point de vue de plusieurs *partenaires*, le leadership et la notoriété des personnes impliquées dans un organisme communautaire sont des éléments-clés qui favorisent et stimulent l'implication des individus.

«L'adaptation aux réalités actuelles, il faut que l'organisme évolue pour répondre aux besoins réels des gens qui s'impliqueront davantage dans un organisme où ils se reconnaissent comme individu.» (partenaire)

La prochaine section présente la perception des participants concernant les impacts des organismes communautaires sur la société.

Les impacts sur les individus et la communauté

Compétences acquises

Globalement, les participants considèrent avoir appris à ne pas juger les autres et avoir développé un meilleur sens de l'écoute. Plusieurs domaines de compétence sont nommés :

- ◆ secrétariat;
- ◆ fonctionnement d'un conseil d'administration (rôle des membres, procédure des assemblées délibérantes et des réunions, etc.);
- ◆ logistique des demandes de financement (compléter des formulaires de subventions, etc.);
- ◆ relation humaine et communication (au niveau de l'écoute, la patience, l'empathie, l'assurance, la résolution de problèmes, l'animation de réunion);
- ◆ informatique;
- ◆ entrepreneurship : gestion des ressources humaines, administratives et financières;
- ◆ meilleure connaissance des organismes communautaires en général permettant de mieux orienter et de conseiller des amis ou connaissances dans le besoin.

Beaucoup de *participants* considèrent les organismes communautaires comme une école de vie, un lieu d'apprentissage pour le développement de compétences sociales et d'expériences de travail. La formation, l'information, de même que l'expérience concrète vécue au sein de l'organisme contribuent également à améliorer les relations interpersonnelles.

«Avec l'appui de l'organisme, j'ai plus d'audace.» (bénévole)

L'autre côté de la médaille, constatent plusieurs *bénévoles*, est qu'une fois formés, plusieurs des employés quittent l'organisme pour un emploi mieux rémunéré. La faible rétention du personnel est présente sur tout le territoire.

«Au salaire qu'on fait, c'est une vocation de travailler dans les organismes communautaires.» (employé)

Pour les *partenaires*, les organismes communautaires permettent d'explorer un nouveau modèle de fonctionnement dans lequel le pouvoir n'est pas restreint à quelques gestionnaires.

Répercussions sociales et familiales

Au contact des organismes communautaires, la majorité des *participants* y voient principalement un enrichissement humain, une nouvelle façon d'aborder les individus (personnes âgées, handicapés, etc.), la création d'un réseau de contact et une meilleure gestion de désaccords familiaux.

La principale répercussion dans la vie de plusieurs *bénévoles* est la prévention ou le bris de l'isolement.



De l'avis des *employés*, les bénévoles retirent de leur implication dans l'organisme une valorisation de soi, une augmentation de l'estime de soi et le sentiment d'utilité, ce qui favorise une meilleure santé mentale.

*«C'est valorisant d'être dans le conseil d'administration.
Les autres me considèrent et ils viennent me voir pour me faire part de leurs besoins.» (membre/usager)*

Par contre, l'implication bénévole demande du temps, il en reste donc moins pour la famille et les amis. De plus, tous s'entendent pour dire qu'un bénévole, en plus d'investir de son temps, assume certains coûts inhérents à l'exercice de son bénévolat.

Du côté des *membres/usagers*, ils sont unanimes. Ils ont trouvé dans les organismes un endroit où ils se sentent acceptés inconditionnellement. Le fait de ne pas vivre de ségrégation a un impact majeur sur leur sentiment de dignité et d'amour propre.

Les *participants* appuient fortement ce commentaire fréquemment entendu de la bouche des membres/usagers : *«Sans l'organisme, je ne sais pas ce que j'aurais fait»*. Selon eux, l'impact est non palpable, mais réel.

«Les organismes communautaires sont le ciment entre les individus de la communauté.» (employé)

Impacts des services offerts

«Moi, personnellement, ça augmente mon sentiment d'appartenance à la communauté.» (membre/usager)

Plusieurs exemples ont été nommés concernant l'impact des services offerts par les organismes sur la qualité de vie de la communauté. En voici quelques-uns :

Diminution de l'épuisement

- ◆ les services de soutien à domicile diminuent l'épuisement des proches;
- ◆ diminution des situations de violence à cause de l'épuisement.

Diminution du taux d'hospitalisation et des coûts inhérents

- ◆ les individus trouvent des ressources pour les écouter et les aider dans la résolution de leurs problèmes contribuant ainsi à diminuer l'effet de leur détresse sur leur santé mentale et physique;
- ◆ diminution de la solitude des personnes âgées fréquentant les organismes. Cette solitude exacerbant les problèmes de santé physique et mentale;
- ◆ les services de soutien à domicile diminuent le temps d'hospitalisation.

Expériences acquises

- ◆ l'aide aux devoirs dispensée par les organismes a un impact sur la réussite scolaire des jeunes et sur leur avenir;
- ◆ développement d'une expertise de certaines problématiques par les employés des organismes communautaires.

Activités d'éducation et de sensibilisation

- ◆ contribuent à informer la population. L'impact sur la santé populationnelle est clairement établi. Par exemple, on fait référence à :
 - la démystification des problématiques, ce qui contribue à diminuer le rejet des victimes;
 - la diminution de la banalisation du suicide;
 - une plus grande justice sociale;
 - une diminution de la violence.
- ◆ les nombreuses activités organisées par les organismes communautaires augmentent la vitalité et le dynamisme de la communauté.



Principaux impacts économiques perçus

D'abord, les organismes communautaires sont considérés comme de petites entreprises par plusieurs répondants. Elles font ainsi rouler l'économie en étant créatrices d'emplois à trois niveaux :

- ◆ l'employé se réalisant dans son travail;
- ◆ le membre/usager est valorisé par l'acquisition d'expériences et de compétences. Il développe une meilleure autonomie et devient plus apte à fonctionner dans la communauté et à se trouver un travail;
- ◆ le bénévole devient plus compétent par les formations et les expériences acquises dans l'organisme. Il est alors possible qu'il s'implique de plus en plus dans sa communauté ou qu'il se trouve un emploi.

D'autres éléments non négligeables énoncés sont :

- ◆ l'accès à des vêtements et des meubles à moindre coût permet aux individus avec de faibles revenus d'avoir un budget plus équilibré;
- ◆ la participation de certains organismes à l'intégration des personnes handicapées au travail.

Les éléments perçus comme facilitant les démarches des organismes communautaires au regard du développement social

Selon les employés et les partenaires, l'élément majeur est le financement adéquat et récurrent qui permet de diminuer le roulement du personnel et d'assurer une meilleure stabilité de l'organisme. Les autres conditions énoncées sont :

- ◆ la reconnaissance et la crédibilité de l'organisme;
- ◆ l'implication de l'organisme dans son milieu;
- ◆ l'appui et les échanges réguliers avec les professionnels de l'Agence;
- ◆ le partenariat;
- ◆ un bon réseau de contacts des employés permet un rayonnement de l'organisme;
- ◆ la transparence de l'organisme;
- ◆ l'appui du milieu et l'implication des partenaires économiques (CRÉ, CLD, municipalités, entreprises, etc.);
- ◆ la capacité des organismes à s'ajuster aux besoins de la population en constante évolution.

Les éléments perçus comme limitant les démarches des organismes communautaires au regard du développement social

Les facteurs limitant sont largement liés à la capacité de l'organisme à mener à bien son mandat. À ce sujet, les partenaires pointent les éléments suivants :

- ◆ le sous-financement, incluant la multiplication et la méconnaissance des sources de financement et les nombreuses contraintes bureaucratiques y étant associées;
- ◆ le manque de relève;
- ◆ l'essoufflement des employés et des bénévoles;
- ◆ le manque de sensibilisation de la population sur l'importance des organismes communautaires;
- ◆ la non-reconnaissance de l'importance du développement social par les partenaires économiques.

Conclusion

Ce numéro de *La santé recherchée* présente les résultats partiels de l'étude. Un rapport détaillé sera disponible ultérieurement à l'Agence. Entre-temps, le comité aviseur formé pour l'étude se réunira pour discuter de l'utilisation des résultats de cette consultation sur la contribution des organismes communautaires au développement social de la Côte-Nord. Ce comité aviseur est composé de membres de la Table de concertation régionale des organismes communautaires et bénévoles de la Côte-Nord, la Conférence régionale des élus (CRÉ), le CSSS de Manicouagan, le Centre d'action bénévole «Le Nordest» volet Centre de jour, le Centre de bénévolat de Port-Cartier, la Maison des femmes de Baie-Comeau, la Maison des jeunes «La Source» Minganie, la Maison de la famille de Port-Cartier et de l'Agence.



Saviez-vous que...

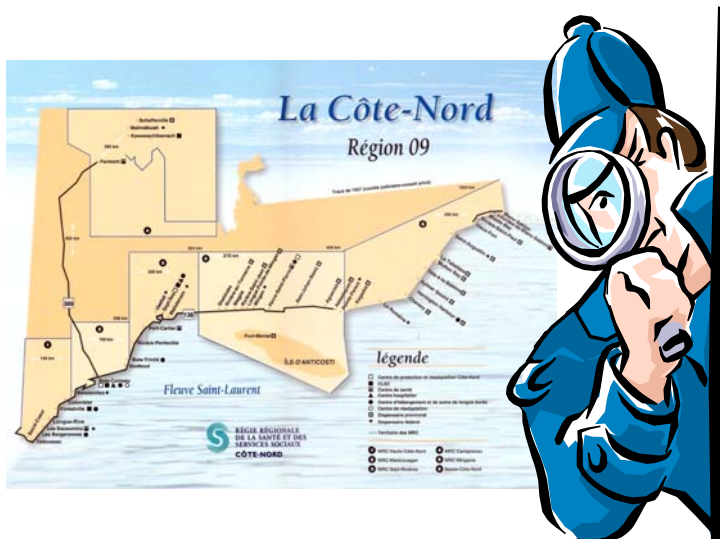
Parmi les organismes communautaires questionnés :

- ◆ 69,8 % ont plus de 10 ans d'existence alors que 68,9 % des employés ont moins de 5 ans d'ancienneté.
- ◆ 14,4 % offrent des services 24 heures/24 heures.
- ◆ Pour l'année 2003-2004, les bénévoles ont donné 95 105 heures, soit l'équivalent de 64 personnes travaillant à temps plein (28 heures/semaine).
- ◆ 512 emplois sont cumulés (253 à temps plein, 182 à temps partiels et 77 occasionnels).
- ◆ Environ la moitié des employés déclarent faire des heures de travail non rémunérées en surplus des heures travaillées.
- ◆ 21,7 % ont complété plus de 5 demandes de subvention.
- ◆ Une moyenne de 110 heures/année/organisme est consacrée à la recherche de financement.
- ◆ De façon générale, les femmes utilisent davantage les services.
- ◆ Beaucoup d'organismes remarquent que leur clientèle est composée d'individus à faible revenu, de familles monoparentales, de personnes vivant de l'isolement et de personnes seules.
- ◆ 48 % ont chiffré à 5 personnes ou moins la présence à leur dernière assemblée générale annuelle en excluant les administrateurs et les employés.
- ◆ Le sentiment d'appartenance semble présent dans les organismes communautaires. La majorité des employés et une bonne partie des bénévoles utilisent le qualificatif «chez-nous» pour parler des organismes communautaires.

Ellen Ward
Agente de recherche
Agence de développement de réseaux locaux
de services de santé et de services sociaux

Ouvrage consulté

INSTITUT NATIONAL DE LA SANTÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC.
«La santé des communautés : perspectives pour la contribution de la santé publique au développement social et au développement des communautés», Québec, 2002.



Pour plus d'informations, contactez :

→ **Michel Des Roches**
☎ (418) 589-9845

✉ Michel_DesRoches@ssss.gouv.qc.ca
Lotus Notes : Michel DesRoches/RR/Reg09/SSSS


Comité de rédaction :

© Suzan Bélanger
Traitement de texte et mise en page

© Raynald Cloutier, m.d.
Directeur de santé publique et des affaires médicales

© Sandra Morin
Service des communications

Disponible sur le site internet de l'Agence :

 www.rsss09.gouv.qc.ca

Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 1703-4620

Agence
de développement
de réseaux locaux
de services de santé
et de services sociaux

Québec 
Côte-Nord

DIRECTION DE LA SANTÉ PUBLIQUE

