

MESURE D'IMPACT SOCIO-ÉCONOMIQUE

DES ORGANISMES DU SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN



Une réalisation de :



Comité sectoriel
de main-d'œuvre
Économie sociale
Action communautaire

En collaboration avec :



Étude réalisée par :



1431, rue Fullum, bureau 106
Montréal (Québec) H2K 0B5
Téléphone : 514 259-7714
Sans frais : 1 866 259-7714
info@csmoesac.qc.ca
www.csmoesac.qc.ca

Cette étude a été réalisée grâce au Fonds d'appui au rayonnement des régions du Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation.



La révision épiciène, réalisée par Norma Morin de Récif 02, a été financée par le Ministère des Femmes et de l'Égalité des genres Canada.



RECHERCHE ET RÉDACTION

Lynda Binhas, Ph. D, chargée de projet recherche et analyse, CSMO-ÉSAC

GRAPHISME

Coopérative de communication Belvédère

ISBN : 978-2-922510-69-0

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Canada, 2021

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec, 2021

CSMO-ÉSAC, Janvier 2021

TABLE DES MATIÈRES

1 Avant propos

2 La méthodologie

3 L'impact économique des organismes

3.1 - Les organismes	5
3.2 - Les services offerts	7
3.3 - Les heures d'ouverture	11
3.4 - Les données financières	11
3.5 - État de situation des organismes	13
3.6 - Les services et la fréquentation	14
3.7 - Les ressources humaines et les conditions de travail	16
3.7.1 - Les ressources humaines rattachées aux postes de direction	18
3.7.2 - Les ressources humaines rattachées aux postes d'intervention	19
3.7.3 - Les ressources humaines rattachées aux postes administratifs	20
3.7.4 - Les ressources humaines rattachées aux postes de soutien	21
3.8 - La collaboration et le partenariat	22
3.9 - Le bénévolat	25
3.10 - Les enjeux	26

4 L'impact social des organismes

4.1 - L'impact social et la mesure d'impact social	27
4.2 - Les faits saillants	28
4.2.1 - La fréquentation des organismes communautaires	28
4.2.2 - Le mode de connaissance des organismes	28
4.2.3 - Les autres options envisageables	28
4.2.4 - Les démarches effectuées	28
4.2.5 - Les raisons rattachées à la fréquentation des organismes	29
4.2.6 - La réponse aux besoins et attentes	29
4.2.7 - Les modifications à apporter	29
4.2.8 - Ce que les usagers-ères des organismes nous ont dit	30

1 AVANT PROPOS

Cette mesure d'impact socio-économique a été réalisée à la demande et avec l'étroite collaboration des Corporations de développement communautaire (CDC) et du Regroupement des organismes communautaires (ROC) de La Baie et Bas-Saguenay. Ces six regroupements locaux regroupent 206 organismes communautaires œuvrant dans divers secteurs d'activités.

Ces regroupements locaux visaient à établir avec justesse l'impact socio-éco-nomique ainsi que l'impact social de leurs organismes membres, indépendamment du secteur d'activités dans lequel ils agissent.

2 LA MÉTHODOLOGIE

Les regroupements locaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean se sont mobilisés afin que le plus grand nombre d'organismes communautaires répondent au questionnaire construit pour les besoins de la mesure d'impact économique. Ils ont, par ailleurs, invité un grand nombre de leurs usagers-ères à participer au recueil de données informationnelles qualitatives réalisé par la tenue d'entretiens téléphoniques individuels.

L'administration du questionnaire¹ a permis de joindre 146 organismes (sur 206 organismes) membres de l'un ou l'autre des regroupements locaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean, ce qui assure une représentativité des résultats sur l'ensemble de 206 organismes, avec un degré de précision de $\pm 4,39\%$ dépassant les standards méthodologiques les plus élevés, soit $\pm 5\%$.

Dans certains cas, et lorsque cela s'avère pertinent, les moyennes sur certaines données sont accompagnées des médianes. Dans le cas contraire, la non précision de la médiane indique une tendance forte représentée par la moyenne².

Qu'est-ce qu'une médiane ? La médiane est une mesure de tendance centrale précisant la valeur occupant la position centrale d'une série numérique (50% des valeurs observées sont donc inférieures à la médiane), ce qui la distingue de la valeur moyenne qui correspond à la moyenne arithmétique de l'ensemble. La médiane permet donc d'atténuer l'effet des valeurs extrêmes, soit l'effet des valeurs les



plus basses et celui des valeurs les plus élevées. À titre d'exemple : trois organismes sur dix ont trois employés, six organismes ont cinq employés et un seul organisme a 60 employés. La moyenne du nombre d'employés de l'ensemble des organismes est de dix employés. Si nous séparons ces dix organismes en deux groupes de cinq, nous pouvons affirmer que les cinq organismes du premier groupe ont au plus cinq employés et que les organismes du deuxième groupe ont au moins cinq employés. La médiane est donc de cinq employés.

« Établir avec justesse l'impact socio-économique ainsi que l'impact social »

La réalisation des entretiens individuels, pour la mesure de l'impact social du soutien et des services offerts par les organismes communautaires membres de l'un ou l'autre des regroupements locaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean a été effectuée auprès de 22 personnes dont les coordonnées ont été transmises par des organismes, après l'obtention de l'accord de ceux-ci. Les données informationnelles recueillies sont représentatives de l'ensemble des personnes fréquentant les organismes membres du regroupement d'organismes du Saguenay-Lac-Saint-Jean, puisque la saturation de l'information³ a été atteinte (critère de l'atteinte d'une représentativité des résultats au niveau qualitatif).

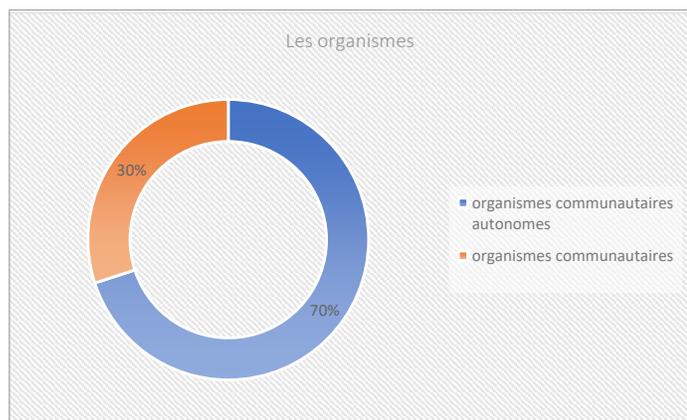
1. L'administration du questionnaire a été réalisée entre le 27 novembre 2019 et le 14 février 2020.

2. Dans ce cas, la moyenne et la médiane sont égales ou sensiblement égales.

3. Au niveau des méthodologies qualitatives, les données recueillies varient d'un individu à l'autre (lorsque l'on procède par entretiens individuels) et d'un groupe de personnes à l'autre (lorsque l'on procède par groupes de discussion). Lorsqu'aucun nouvel élément, thème ou information n'est mis de l'avant par les personnes interviewées, la saturation des réponses est atteinte. On parle, alors, de saturation de l'information.

3 L'IMPACT ÉCONOMIQUE DES ORGANISMES

3.1 - Les organismes



La grande majorité (70 %) des organismes communautaires ayant participé à la mesure d'impact socio-économique, sont des organismes communautaires autonomes; 30 % sont des organismes communautaires⁴.

« Une majorité d'organismes répondants proviennent de l'action communautaire autonome »

Les années d'incorporation des organismes ayant participé à l'étude vont de 1947 à 2017, avec un pic en 1983 (7%), en 1989 (7%) et 1995 (6%).

TABLEAU 1 - Le territoire d'implantation des organismes (en % sur le total d'organismes ayant participé)

La Baie et Bas-Saguenay	10%
Chicoutimi	22%
Jonquière	18%
Lac-Saint-Jean-Est	20%
Domaine-du-Roy	16%
Maria-Chapdelaine	12%
Mashteuiatsh	2%

Près du quart (22%) des organismes ayant participé à la mesure d'impact socio-économique sont implantés à Chicoutimi; 20% sont implantés au Lac-Saint-Jean-Est et 18% à Jonquière.

4. Selon la politique gouvernementale (L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, septembre 2001) un organisme communautaire répond à ces quatre (4) critères :

- 1- être un organisme à but non lucratif ;
- 2- être enraciné dans la communauté ;
- 3- entretenir une vie associative et démocratique ;
- 4- être libre de déterminer sa mission, ses approches, ses pratiques et ses orientations.

Toujours selon la politique gouvernementale, un organisme communautaire autonome répond aux quatre (4) critères de l'action communautaire en plus de ces quatre critères :

- 1- avoir été constitué à l'initiative des gens de la communauté ;
- 2- poursuivre une mission sociale qui lui soit propre et qui favorise la transformation sociale ;
- 3- faire preuve de pratiques citoyennes et d'approches larges, axées sur la globalité de la problématique abordée ;
- 4- être dirigé par un conseil d'administration indépendant du réseau public.

TABEAU 2 - La municipalité d'implantation des organismes (en % sur le total d'organismes implantés dans les territoires)

La Baie et Bas-Saguenay	Arrondissement de La Baie	93%
	Municipalité L'Anse-Saint-Jean	7%
Chicoutimi	Arrondissement de Laterrière	3%
	Arrondissement de Chicoutimi	91%
	Municipalité de St-Honoré	6%
Jonquière	Arrondissement de Jonquière	81%
	Arrondissement de Lac Kénogami	4%
	Municipalité de Shipshaw	4%
	Municipalité de St-Charles-de-Bourget	4%
Lac-Saint-Jean-Est	Municipalité de Alma	91%
	Municipalité de Desbiens	3%
	Municipalité de Hébertville	3%
	Municipalité de Métabetchouan Lac-à-la-Croix	3%
Domaine-du-Roy	Municipalité de Saint-Félicien	34%
	Municipalité de Roberval	42%
	Municipalité de Chambord	4%
	Municipalité de La Doré	8%
	Municipalité de Saint-André-du-Lac-Saint-Jean	4%
	Municipalité de Saint-François de Sales	4%
	Municipalité de Saint-Prime	4%
Maria-Chapdelaine	Municipalité de Dolbeau-Mistassini	78%
	Municipalité de Normandin	12%
	Municipalité de Saint-Ludger-de-Milot	5%
	Municipalité de Saint-Thomas-Didyme	5%
Mashteuiatsh		100%

Une forte majorité (83%) respective des organismes œuvrant dans les territoires de La Baie et Bas-Saguenay, de Chicoutimi, de la MRC de Lac-Saint-Jean-Est et de Mashteuiatsh les couvrent en totalité (respectivement 17% des organismes les couvrent partiellement).

Une forte majorité (84%) des organismes œuvrant dans les territoires de Jonquière et les environs la couvrent en totalité (16% la couvrent partiellement).

Une forte majorité (89%) des organismes œuvrant dans la MRC de Maria-Chapdelaine la couvrent en totalité (11% la couvrent partiellement).

Une majorité significative (76%) des organismes œuvrant dans la MRC du Domaine-du-Roy la couvrent en totalité (24% la couvrent partiellement).

3.2 - Les services offerts

Les **populations cibles** représentées par les femmes (38% des organismes), la population en général (37%), les personnes à faible revenu (37%), les aînés (33%), les hommes (31%), les adolescents (31%) et les jeunes adultes (31%) figurent parmi les plus investies par les organismes. À l'autre extrême, on retrouve les personnes vivant seules sur un territoire spécifique (5%), les personnes vivant avec un problème de dépendance (11%) et les enfants en général (11%).

TABLEAU 3 - Les populations cible (en % d'organismes)

Les femmes	38%
La population en général	37%
Les personnes à faible revenu	37%
Les aînés	33%
Les hommes	31%
Les adolescents (12-18 ans)	31%
Les jeunes adultes (18-35 ans)	31%
Les familles en général	23%
Les personnes vivant avec un problème en santé mentale	20%
Les personnes vivant avec une problématique ou réalité spécifique	19%
Les personnes vivant avec un handicap physique	18%
Les familles monoparentales	16%
Les enfants d'âge scolaire (6-12 ans)	16%
Les personnes vivant avec un handicap intellectuel	15%
Les personnes vivant avec un problème de santé physique	14%
Les enfants d'âge préscolaire (0-5ans)	13%
Les enfants en général	11%
Les personnes vivant avec un problème de dépendance	11%
Les personnes vivant sur un territoire spécifique	5%

Au-delà des populations composant le tableau 3 (populations proposées comme choix de réponse considérant les problématiques, les réalités et les spécificités des territoires), d'autres populations sont ciblées par certains organismes. On parle, alors, de ...

- parents d'adolescents/de jeunes;
- parents et amis de personnes qui sont aux prises avec des problèmes de santé mentale;
- personnes ayant des difficultés en français et en mathématiques (alphabétisation);
- femmes et hommes en situation de monoparentalité ou de famille recomposée (avec enfants de 0 à 17 ans);
- couples en union civile ou en union de fait qui traversent des périodes difficiles;
- insécurité alimentaire;
- femmes de 18 ans et plus (sans autres critères d'admissibilité);
- personnes autochtones vivant en milieu urbain;
- personnes sans emploi;
- personnes de 36 ans et plus ayant un obstacle à l'emploi;
- personnes vivant en situation d'isolement social;
- personnes marginalisées, en rupture ou en situation de vulnérabilité;
- personnes en maintien à domicile;
- personnes en légère perte d'autonomie;
- aînés en perte d'autonomie;
- personnes LGBTQ+;
- personnes inscrites dans un programme de déjudiciarisation (âgées de 35 à 80 ans);
- locataires d'habitations à loyer modéré (HLM);
- personnes non-voyantes;
- enfants présentant des troubles de comportement en attente d'un diagnostic (TDAH, autisme);
- proches de personnes vivant avec un problème de dépendance;
- membres des familles de militaires ou de vétérans;
- proches aidants;
- femmes et enfants vivant dans un contexte de violence conjugale;
- femmes victimes de violence ou d'agression sexuelle.

Les **principaux domaines d'intervention** dans lesquels interviennent plus fortement les organismes communautaires membres des six regroupements locaux sont la jeunesse (16%), les familles (12%), les aînés (7%) et les personnes handicapées (6%). À l'autre extrême, on retrouve le transport (1%), la solidarité internationale (1%), la déficience intellectuelle (1%), le logement (1%), la justice (1%), les hommes (1%) et la culture (1%).

TABLEAU 4 - Les principaux domaines d'intervention (en % d'organismes)

Jeunesse	16%
Familles	12%
Aînés	7%
Personnes handicapées	6%
Lutte à la pauvreté	5%
Santé mentale	5%
Femmes	4%
Promotion et défense des droits sociaux	4%
Alphabétisation	3%
Action bénévole	3%
Budget et consommation	3%
Dépendances	3%
Éducation, éducation populaire autonome et intégration sociale et professionnelle	3%
Multiservices	3%
Santé physique	3%
Sécurité alimentaire	3%
Enfance	2%
Regroupement et concertation	2%
Services de proximité	2%
Violence	2%
Culture	1%
Hommes	1%
Justice	1%
Logement	1%
Déficience intellectuelle - TED	1%
Solidarité internationale	1%
Transport	1%
Environnement	0%
Immigration	0%
Déficience physique	0%

Les seconds domaines d'intervention dans lesquels les organismes communautaires interviennent plus fortement sont l'éducation, l'éducation populaire autonome et l'intégration sociale et professionnelle (14%); la lutte à la pauvreté (9%); les aînés (7%); l'enfance (7%) et les multiservices (7%). À l'autre extrême on retrouve le transport (1%); la santé mentale (1%); le regroupement et la concertation (1%); la déficience physique (1%); l'immigration (1%); la culture (1%); le budget et la consommation (1%) et l'action bénévole (1%). Précisons que 6% des organismes n'investissent aucun autre domaine d'intervention, autre que le domaine principal (voir tableau 4).

TABLEAU 5 - Les deuxièmes principaux domaines d'intervention (en % d'organismes)

Éducation, éducation populaire autonome et intégration sociale et professionnelle	14%
Lutte à la pauvreté	9%
Aînés	7%
Enfance	7%
Multiservices	7%
Familles	6%
Promotion et défense des droits sociaux	6%
Jeunesse	4%
Femmes	3%
Personnes handicapées	3%
Santé physique	3%
Services de proximité	3%
Violence	3%
Dépendances	2%
Logement	2%
Déficience intellectuelle - TED	2%
Sécurité alimentaire	2%
Action bénévole	1%
Budget et consommation	1%
Culture	1%
Immigration	1%
Déficience physique	1%
Regroupement et concertation	1%
Santé mentale	1%
Transport	1%
Alphabétisation	0%
Environnement	0%
Hommes	0%
Justice	0%
Solidarité internationale	0%
Aucun autre domaine d'intervention	6%

Les troisièmes domaines d'intervention dans lesquels les organismes communautaires interviennent plus fortement sont l'éducation, l'éducation populaire autonome et l'intégration sociale et professionnelle (16%); le multiservices (9%); la promotion et défense des droits sociaux (9%) et la lutte à la pauvreté (7%). À l'autre extrême on retrouve la violence (1%); la santé physique (1%); le regroupement et la concertation (1%); la déficience intellectuelle (1%); la déficience physique (1%); les personnes handicapées (1%); le logement (1%); les hommes (1%); l'enfance (1%) et la culture (1%). Précisons que 11% des organismes n'investissent pas un troisième domaine d'intervention.

TABLEAU 6 - Les troisièmes principaux domaines d'intervention (en % d'organismes)

Éducation, éducation populaire autonome et intégration sociale et professionnelle	16%
Multiservices	9%
Promotion et défense des droits sociaux	8%
Lutte à la pauvreté	7%
Sécurité alimentaire	5%
Familles	4%
Jeunesse	4%
Santé mentale	4%
Transport	4%
Dépendances	3%
Services de proximité	3%
Aînés	2%
Action bénévole	2%
Femmes	2%
Justice	2%
Culture	1%
Enfance	1%
Hommes	1%
Logement	1%
Personnes handicapées	1%
Déficience physique	1%
Déficience intellectuelle - TED	1%
Regroupement et concertation	1%
Santé physique	1%
Violence	1%
Alphabétisation	0%
Budget et consommation	0%
Environnement	0%
Immigration	0%
Solidarité internationale	0%
Aucun autre domaine d'intervention	11%

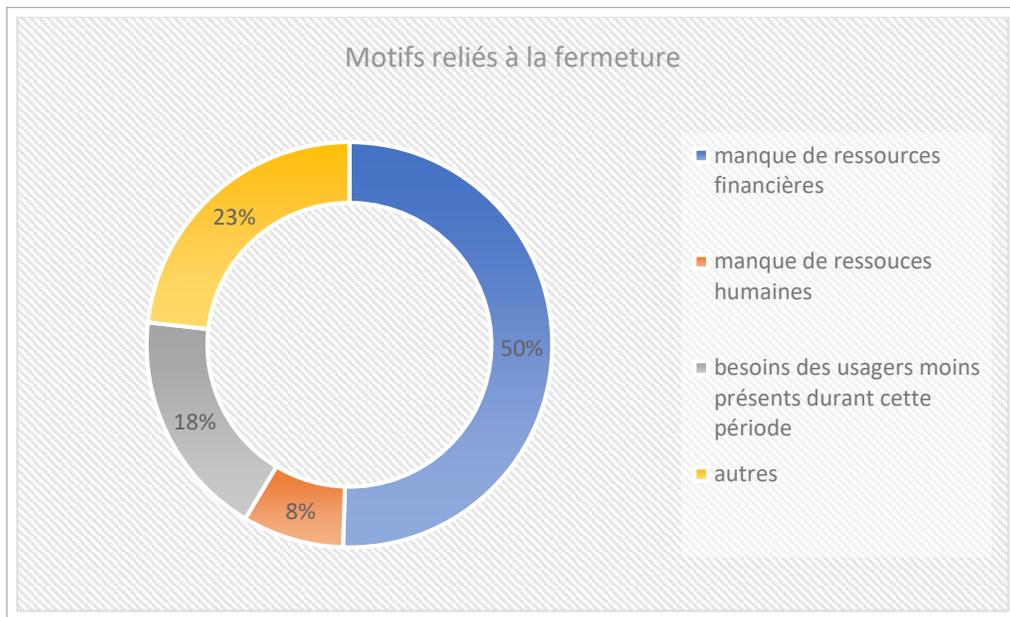
En moyenne et par organisme, on compte **257 membres** (médiane 77 membres).

Par ailleurs, plus de la moitié (65%) des organismes sont **accessibles aux personnes à mobilité réduite**. Les dispositions mises en place relèvent notamment de l'installation d'une rampe d'accès, d'un ascenseur, d'une porte automatique, d'une salle de réunion au rez-de-chaussée; d'une salle de bain conforme (adaptée); d'un lève-personne; de lits d'hôpitaux et d'une balançoire extérieure adaptée.

3.3 - Les heures d'ouverture

En moyenne, les organismes offrent 47 heures d'ouverture par semaine (médiane 38 heures), sont ouverts, en moyenne, 6 jours par semaine (médiane 5 jours par semaine) et 11 mois par année (médiane 12 mois par année).

Plus de la moitié (66%) des organismes ferment une partie de l'année. Lorsque c'est le cas, c'est le manque de ressources financières qui prévaut (50% des organismes), suivi par une présence moins marquée de besoins de la part des usagers-ères.



Parmi les autres motifs reliés à la fermeture des organismes, on retrouve l'adéquation avec les congés scolaires; les fêtes de Noël et du jour de l'an (deux semaines); les vacances estivales; les congés fériés et le manque ou l'absence de bénévoles (notamment en été).

3.4 - Les données financières

Toutes proportions gardées, le financement gouvernemental prévaut en termes de hauteur de financement et en pourcentage d'organismes recevant du financement à la mission, comparativement aux autres sources de financement.

Toutes proportions gardées et indépendamment des montants, le financement par projet est plus courant que le financement à la mission. Les ententes de service se placent en deuxième position, entre le financement par projet et le financement à la mission, en ce qui concerne le financement gouvernemental (fédéral et provincial) et le financement municipal.

Le financement privé affiche une tendance différenciée puisque, indépendamment des montants, les ententes de service se placent en troisième position, après le financement à la mission et le financement par projet.

Toutes proportions gardées, les montants reliés à l'autofinancement sont significatifs et sont sensiblement similaires aux deux premiers niveaux de revenu du privé.



TABLEAU 7 - Les sources de financement (en \$ et en % d'organismes)

Sources de financement		Montants moyens (en \$)	Financement à la mission (en % d'organismes)	Financement par projet (en % d'organismes)	Ententes de service (en % d'organismes)
Financement gouvernemental fédéral	Revenu 1	59 584	16%	72%	12%
	Revenu 2	39 394	13%	56%	31%
	Revenu 3	21 553	0%	60%	40%
	Revenu 4 ⁵	19 912	0%	100%	0%
	Revenu 5 ⁶	5 000	0%	0%	100%
Financement gouvernemental provincial	Revenu 1	132 027	83%	13%	4%
	Revenu 2	53 260	21%	58%	21%
	Revenu 3	28 762	14%	56%	30%
	Revenu 4	25 702	9%	55%	36%
	Revenu 5	35 876	12%	50%	38%
Financement municipal/MRC	Revenu 1	169 332	55%	25%	20%
	Revenu 2	12 741	28%	28%	44%
	Revenu 3	28 578	0%	60%	40%
	Revenu 4 ⁷	1 407	0%	50%	50%
Financement privé	Revenu 1	35 358	47%	38%	15%
	Revenu 2	15 345	53%	41%	6%
	Revenu 3	18 670	12%	63%	25%
	Revenu 4	12 650	25%	50%	25%
	Revenu 5 ⁸	2 800	0%	100%	0%
Autofinancement	Revenu 1	35 365	-	-	-
	Revenu 2	14 487	-	-	-
	Revenu 3	5 156	-	-	-
	Revenu 4	2 487	-	-	-
	Revenu 5	1 885	-	-	-
Dons (collectivité)	Revenu 1	11 825	-	-	-
	Revenu 2	9 627	-	-	-
	Revenu 3	9 194	-	-	-
	Revenu 4	5 891	-	-	-
	Revenu 5	1 500	-	-	-
Autres sources de revenus	Revenu 1	32 833	-	-	-
	Revenu 2	9 669	-	-	-
	Revenu 3	23 017	-	-	-
	Revenu 4	5 801	-	-	-
	Revenu 5	5 027	-	-	-

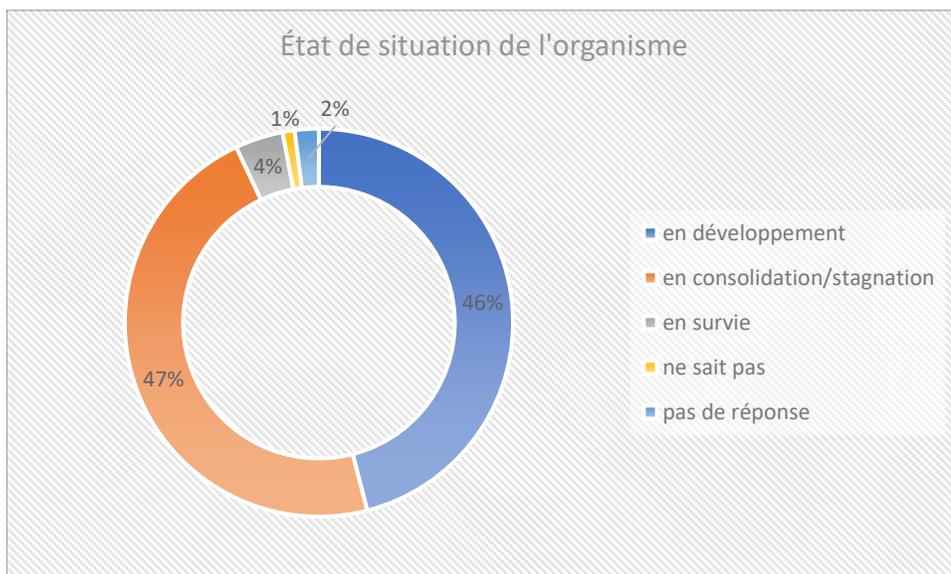
5. Toutes les données relatives à ce revenu doivent être utilisées avec prudence méthodologique puisqu'elles ne concernent que deux (2) organismes.

6. Toutes les données relatives à ce revenu doivent être utilisées avec prudence méthodologique puisqu'elles ne concernent qu'un seul (1) organisme.

7. Toutes les données relatives à ce revenu doivent être utilisées avec prudence méthodologique puisqu'elles ne concernent que deux (2) organismes.

8. Toutes les données relatives à ce revenu doivent être utilisées avec prudence méthodologique puisqu'elles ne concernent qu'un seul (1) organisme.

3.5 - État de situation des organismes



Respectivement, près de la moitié (46%) des organismes sont en développement, 47% sont en consolidation/stagnation et 4% sont en survie⁹.

Le budget d'opération moyen, par organisme, est de 322 818 \$ (budget médian : 201 793 \$). La masse salariale moyenne, par organisme, est de 226 669 \$ (masse salariale médiane : 136 676 \$). Au total, les 206 organismes communautaires ciblés par l'étude représentent un budget de 41 569 358 \$¹⁰ et une masse salariale totale de 28 155 256 \$.

Au cours de la dernière année financière, les dépenses moyennes totales par organisme s'élevaient à 84 430\$ (médiane 41 500 \$), pour un totale de 8 549 000 \$, sur l'ensemble des 206 organismes communautaires ciblés. Parmi ces dépenses, en moyenne, 54% (médiane 50%) ont été effectuées localement, donc sur le territoire de la MRC dans laquelle est situé l'organisme.



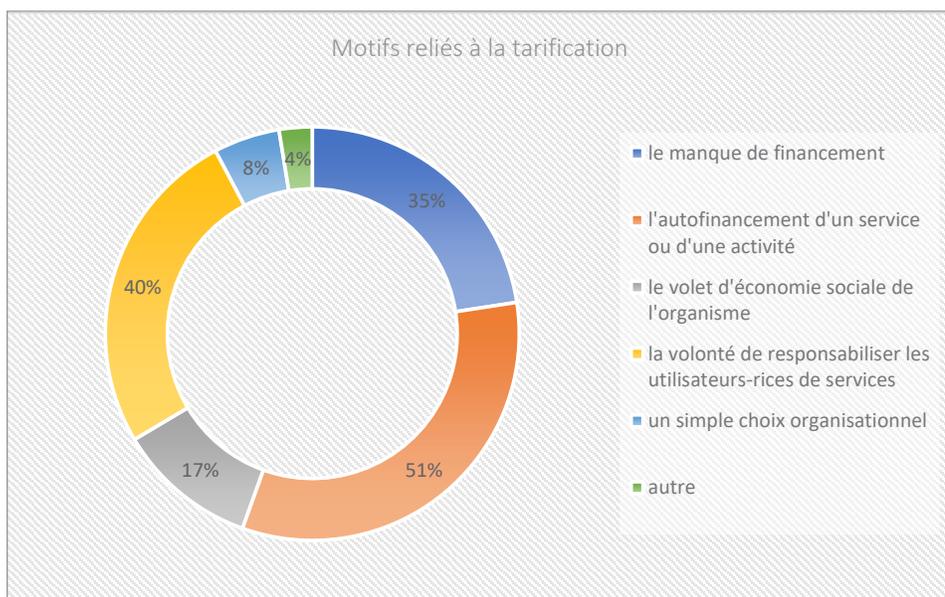
« Près de la moitié des organismes sondés sont en mode développement »

9. Un organisme est en développement s'il grandit, croît, s'il prend de l'expansion et s'il est en plein essor. Un organisme est en consolidation s'il est plus résistant et plus durable. L'organisme ne vit pas de difficulté majeure, mais n'est pas en mesure de développer de nouveaux projets, services ou activités alors que cela est souhaité. Un organisme est en survie s'il est menacé de disparaître, s'il vit une situation critique au niveau financier et devrait fermer temporairement ou définitivement dans l'éventualité où le financement n'augmente pas.

10. Il s'agit là de la généralisation du budget médian et de la masse salariale à l'ensemble des 206 organismes communautaires ciblés par l'étude. Nous avons opté pour une généralisation basée sur la médiane puisque celle-ci est significativement différente de la moyenne.

3.6 - Les services et la fréquentation

Au moment de l'étude, plus de la moitié (52%) des organismes envisageaient l'offre de nouveaux services/activités. Alors que dans plus du tiers (34%) des organismes aucun service n'est tarifé, dans 4 % des organismes, les services sont tarifés, quel que soit le service considéré, et dans 62 % des organismes les services sont parfois tarifés. Lorsqu'une tarification s'applique, la nécessité d'autofinancement se place en première position (51% des organismes), suivi par la volonté de responsabiliser les utilisateurs (40%) et par le manque de financement (35%). Seuls 8% des organismes tarifent un ou plusieurs de leurs services sur la base d'un choix organisationnel.



« Dans le cas où il y a tarification de services, la nécessité d'autofinancement en est le principal motif »

Parmi les autres motifs reliés à la tarification figurent l'offre d'un repas ou d'une collation; l'offre d'activités de cuisine collective; la mise à la disposition des usagers-ères d'un comptoir vestimentaire et/ou d'une friperie et l'offre de formations.

Au cours de la dernière année financière, la fréquentation de 51% des organismes s'est située au-delà des 1 000. On parle, alors, en moyenne et par organisme, de 9 581 fréquentations (médiane 3 518 fréquentations). Respectivement 17% des organismes affichaient une fréquentation se situant entre 100 et 499 et entre 500 et 1 000.

TABLEAU 8 - La fréquentation des organismes (en % d'organismes)

Moins de 50	5%
De 50 à 99	6%
De 100 à 499	17%
De 500 à 1 000	17%
Plus de 1 000	51%
Ne sait pas	4%

11. Il est fait référence au nombre de fréquentations et non pas au nombre de personnes différentes ayant fréquenté les organismes communautaires.

Par ailleurs, plus du quart (29%) des organismes ont une **liste d'attente**. Cette situation s'explique par ...

- le nombre important de demandes et le manque de ressources humaines pour y répondre ¹² ;
- le manque de financement;
- le manque de bénévoles;
- le manque de places (ressource d'hébergement et autres);
- l'adaptation des groupes en fonction des demandes;
- la lourdeur de la gestion des demandes de service en accompagnement (transport bénévole).

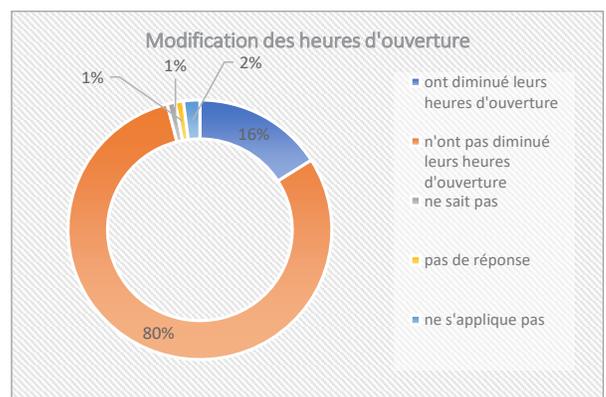
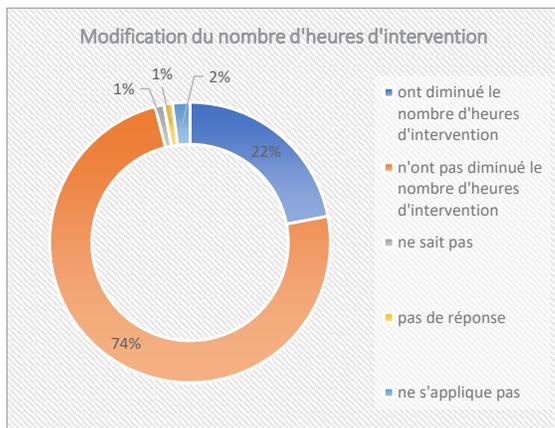
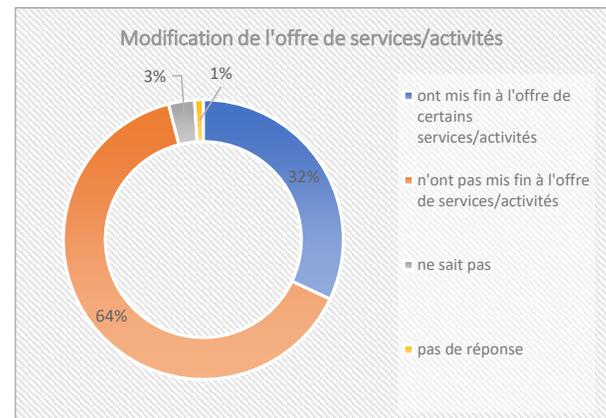
Parmi les organismes ayant participé à l'étude, près de la moitié (48%) ont connu une variation quant au profil des personnes qui les fréquentent. Dans ce même intervalle, 44% n'ont constaté aucune modification à ce niveau ¹³.

Lorsque le profil des personnes a évolué, il est fait référence à...

- une augmentation du nombre de personnes présentant une problématique de santé mentale;
- une augmentation du nombre de personnes présentant une problématique de toxicomanie;
- une augmentation du nombre de personnes médicamentées;
- la complexité des problématiques vécues;
- une augmentation du nombre de personnes présentant des troubles concomitants (problèmes de dépendance et de santé mentale);
- la transition de genre;
- une augmentation du nombre de personnes en situation d'itinérance;
- des changements au niveau de la moyenne d'âge (plus de jeunes ou plus d'aînés);
- la composition des familles (séparation, monoparentalité, recomposition);

- des personnes en arrêt de maladie/en perte de revenu (travailleurs-ses);
- des problèmes reliés à la pauvreté/misère humaine;
- des adultes avec TDAH (qui n'étaient pas encore diagnostiqués);
- des familles ayant 3 enfants ou plus;
- un stress des parents;
- une anxiété et un stress chez les adolescents;
- des problématiques d'ordre juridique;
- une situation de maltraitance;
- la détérioration de la santé;
- la population multiculturelle.

Au cours des deux dernières années, près du tiers (32%) des organismes se sont vus contraints de mettre fin à l'offre de certains services/activités. Dans le même intervalle, 16% des organismes se sont vus contraints de diminuer leurs heures d'ouverture et 22% ont dû diminuer le nombre d'heures d'intervention.



12. Les éléments de la liste indiqués en gras sont ceux qui ont été nommés par un plus grand nombre de répondants. Cette précision vaut pour toutes les listes intégrées dans le présent rapport.

13. Certains organismes (6%) n'ont pas été en mesure de répondre à la question et 2% des organismes n'ont pas répondu à la question.

3.7 - Les ressources humaines et les conditions de travail

La presque totalité (96%) des organismes ont des ressources humaines rémunérées. Parmi ceux-ci, plus de la moitié (55%) ont rencontré, au cours des deux dernières années, des difficultés à recruter, ce qui n'a pas été le cas de 40% des organismes.

Ces difficultés de recrutement relèvent, notamment de...

- la diminution du nombre de candidatures par affichage de poste;
- le salaire offert;
- l'affaiblissement de la qualité des candidatures;
- la difficulté à trouver du personnel qualifié;
- la pénurie de main-d'œuvre;
- les départ en cours de contrat (départs précoces);
- le refus des contrats à court terme (par les candidats);
- le nombre d'heures de travail offert (deux jours par semaine et autres).

« Des difficultés de recrutement relevant notamment de la pénurie de main-d'œuvre, mais aussi des faibles taux horaire offerts chez certains. »

Dans près du quart (21%) des organismes, ces difficultés de recrutement ne concernaient pas un poste spécifique. Elles concernaient donc tous les types de poste composant les ressources humaines des organismes. Pour les autres organismes, les difficultés de recrutement qui se sont présentées concernaient les postes...

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • d'intervenant-e; • d'animateur; • d'éducateur-riche; • de direction générale/de coordination; • à l'entretien; • de concierge; • de formateur-riche; • de chef-ffe d'équipe; • de conseiller-ère aux entreprises; • à l'accueil; • de conseiller-ère en promotion et en prévention de la santé mentale; • accompagnateur-trice de répit pour les proches aidants; • chargé-e de projet; • agent-e de développement; • en éducation spécialisée; | <ul style="list-style-type: none"> • de préposé-e d'aide à domicile; • préposé-e aux bénéficiaires; • de travailleur-euse de milieu; • de travailleur-euse de rue; • de commis d'épicerie; • de préposée aux relevailles; • caméraman-monteur; • préposé-e aux activités; • de cuisinier-ère; • de coordination de programmes. |
|---|--|

Au cours de la dernière année, le taux de roulement¹⁴ moyen se situait à 48% (médiane 33%). Au cours de l'avant-dernière année, ce même taux se situait à 41% (médiane 33%). Précisons que selon le ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI), le taux de roulement acceptable se situe entre 4% et 5%. Ce taux prête à débat chez les spécialistes en ressources humaines, qui le situent plutôt autour de 10% à 15%.

Au cours des deux dernières années financières, 13% des organismes se sont vus contraints de couper des postes et 17% ont été dans l'obligation de diminuer le nombre d'heures de travail de leur employés-ées.

Au cours de la dernière année financière, plus du tiers (39%) des organismes avaient employé une ou plusieurs personnes dans le cadre d'un programme d'employabilité, ce qui n'était pas le cas de 59% des organismes. Lorsque c'est le cas, on parle d'une moyenne de deux employés par organisme.

TABLEAU 9 - Les conditions de travail/les avantages sociaux (en % d'organismes)

Congés sociaux et/ou de maladie payés	84%
Mesures de conciliation travail-famille	68%
Vacances payées plus longues que celles prévues aux normes minimales du travail	57%
Politique salariale	57%
REER et/ou cotisation à un régime de retraite avec contribution de l'employeur	35%
Assurances collectives avec contribution de l'employeur	30%
Présence d'un syndicat	1%
Autre(s)	13%
Pas de réponse	2%
Ne s'applique pas	1%

Les conditions de travail les plus fréquentes relèvent des congés sociaux et/ou de maladie payés (dans 84% des organismes); des mesures de conciliation travail-famille (68%); des vacances payées, plus longues que celles prévues aux normes minimales du travail (57%) et de l'existence d'une politique salariale (57%). Les conditions de travail les moins fréquentes relèvent de la présence d'un syndicat (1%) et de l'offre d'assurances collectives avec contribution de l'employeur (30%).

Dans 13% des organismes, d'autres éléments de conditions de travail et/ou d'autres avantages sociaux sont offerts. On parle, alors, notamment ...

- d'une hausse du taux horaire (augmentation de salaire);
- d'un régime volontaire d'épargne-retraite (RVER) avec contribution de l'employeur;
- de l'élaboration d'un manuel de l'employé-e;
- de l'augmentation du nombre de journées de maladie;
- de l'augmentation du nombre de jours de congés personnels;
- de l'augmentation du nombre de congés familiaux;
- de l'augmentation du nombre de semaines de vacances (en lien avec un nombre d'années d'ancienneté);
- ajout d'heures de congé mobile;
- l'offre d'un plan d'assurance collective;

« Des organismes qui travaillent à effectuer des changements aux conditions de travail de leurs employés. »

- la mise sur pied d'une politique de reconnaissance des employés-ées et des bénévoles;
- l'amélioration des mesures de conciliation famille-travail;
- l'augmentation annuelle selon l'indice des prix à la consommation (IPC).

Au cours des deux dernières années financières, 62% des organismes ont effectué des changements à leurs conditions de travail et/ou aux avantages sociaux offerts à leurs ressources humaines.

Au cours de cette même année, une forte majorité (83%) des organismes disposaient d'un budget pour la formation. Lorsque c'est le cas, on parle, en moyenne et par organisme, d'un budget de 2 443 \$ (budget médian 1 000 \$).

14. Le taux de roulement représente le nombre d'employés qui quittent définitivement l'organisation pour une période donnée par rapport au nombre moyen d'employés de l'organisation au cours de la même période.

3.7.1 - Les ressources humaines rattachées aux postes de direction

En moyenne et par organisme, un compte une ressource humaine rattaché au poste de direction. Dans 81% des organismes, ce sont des femmes qui occupent ce poste. Le taux horaire moyen de ces ressources humaines est de 26,00 \$ (taux horaire médian = 25,00 \$) et le nombre d'heure moyen rémunéré, par semaine, est de 34 heures (médiane 35 heures). Ces mêmes ressources humaines affichent un nombre moyen d'année d'ancienneté de 12 ans (médiane 10 ans).

Tableau 10 - Le niveau de scolarité des ressources humaines occupant les postes de direction (en % d'organismes)

	Les femmes (en % d'organismes)	Les hommes (en % d'organismes)
Diplôme universitaire 2 ^e cycle (maîtrise)	4%	22%
Diplôme universitaire 1 ^{er} cycle (bacc.)	49%	48%
Diplôme collégial	46%	30%
Diplôme d'études secondaires ou professionnel	0%	0%
Moins d'un secondaire	0%	0%

Dans la majorité des organismes, les femmes qui occupent les postes de direction détiennent un diplôme universitaire de premier cycle (dans 49% des organismes) ou un diplôme collégial (46%). Toutes proportions gardées, la tendance est similaire du côté des hommes occupant les postes de direction. Dans près du quart (48%) des organismes, ils détiennent un diplôme universitaire de premier cycle et dans 30% des organismes, un diplôme collégial. Dans respectivement 22% et 4% des organismes les hommes et les femmes aux postes de direction détiennent un diplôme universitaire de deuxième cycle.

Parmi les domaines d'étude rattachés à ces diplômes, figurent ...

- le travail social/l'intervention sociale;
- l'administration des affaires;
- l'éducation spécialisée;
- la psychologie
- l'éducation en adaptation scolaire;
- la théologie;
- l'enseignement;
- la gestion des ressources humaines;
- l'intervention communautaire;
- l'animation culturelle;
- l'orthopédagogie;
- l'intervention jeunesse;
- l'intervention sociale;
- la communication sociale;
- la toxicomanie;
- la gestion et le développement d'entreprises collectives;
- la bureautique;
- la gestion touristique;
- la planification financière;
- l'intervention en loisir;
- la comptabilité;
- les arts plastiques;
- l'informatique;
- la technique d'intervention en délinquance;
- la technique d'éducation à l'enfance.



3.7.2 - Les ressources humaines rattachées aux postes d'intervention

Une forte majorité (88%) des organismes comptent parmi leurs ressources humaines une ou plusieurs personnes au poste d'intervention.

Tableau 11 - Nombres moyens d'employés par organisme et salaires horaire pour les postes d'intervention (en nombre moyens et médians et en dollars)

EMPLOYÉS-ES PERMANENTS-ES				
	Nombre de ressources humaines à temps plein (30 heures et plus)	Salaire horaire moyen et médian (pour le temps plein)	Nombre de ressources humaines à temps partiel (moins de 30 heures)	Salaire horaire moyen et médian (pour le temps partiel)
Les femmes	5 (2)	19,48 \$ (18,75\$)	4 (2)	17,82 \$ (17,00\$)
Les hommes	3 (1)	20,79\$ (20,00\$)	3 (1)	17,93 \$ (15,62\$)
EMPLOYÉS-ES TEMPORAIRES/CONTRACTUELS(LES)				
Les femmes	2 (2)	16,09\$ (16,00\$)	7 (2)	16,73\$ (17,00\$)
Les hommes	4 (1)	17,52 \$ (15,00\$)	4 (1)	15,54 \$ (14,50\$)

Du côté des postes permanents rattachés à l'intervention, les femmes sont plus présentes que les hommes (5 femmes contre 3 hommes) et elles reçoivent un salaire horaire moins élevé que celui des hommes (19,48\$ contre 20,79\$). La tendance concernant la présence des femmes s'inverse au niveau des emplois temporaires/contractuels à temps plein, puisque les hommes sont plus présents que les femmes (4 hommes contre 2 femmes). En ce qui concerne le salaire horaire, les femmes occupant les postes temporaires/contractuels à temps plein sont moins bien rémunérées que les hommes occupant ce même type de poste (16,09\$ contre 17,52\$), alors que ce sont les hommes occupant les postes temporaires/occasionnels à temps partiel qui sont moins bien rémunérés que les femmes occupant ce même type de poste (15,54\$ contre 16,73\$).

Tableau 12 - Le niveau de scolarité des ressources humaines occupant les postes d'intervention (en nombres moyens et médians de ressources humaines)

	Les femmes (en % d'organismes)	Les hommes (en % d'organismes)
Diplôme universitaire 2 ^e cycle (maîtrise)	51%	14%
Diplôme universitaire 1 ^{er} cycle (bacc.)	9%	3%
Diplôme collégial	67%	26%
Diplôme d'études secondaires ou professionnel	25%	11%
Moins d'un secondaire	1%	1%

En ce qui concerne le niveau de scolarité des ressources humaines occupant les postes d'intervention, tant chez les femmes que chez les hommes, et toutes proportions gardées, le diplôme universitaire de deuxième cycle (51% d'organismes pour les femmes et 14% d'organismes pour les hommes) et le diplôme collégial prévalent (67% pour les femmes et 26% pour les hommes).

Parmi les domaines d'étude rattachés à ces diplômes, figurent ...

- la psychologie;
- le travail social;
- l'éducation spécialisée;
- les soins infirmiers;
- la psychologie organisationnelle;
- l'éducation à l'enfance;
- la gestion;
- le développement régional;
- le droit;
- l'histoire;
- le journalisme;
- l'administration;
- la comptabilité;
- l'animation;
- la sociologie;
- les arts et lettres;
- l'intervention régionale;
- l'archivistique;
- l'animation et recherche culturelle;
- l'enseignement;
- les techniques d'intervention en délinquance;
- la toxicomanie;
- la biologie;
- l'histoire;
- la réadaptation scolaire;
- la sexologie;
- les communications;
- les arts numériques;
- les soins spirituels;
- le counseling pastoral;
- la cuisine;
- la coiffure.

3.7.3 - Les ressources humaines rattachées aux postes administratifs¹⁵

Près de la moitié (47%) des organismes comptent parmi leurs ressources humaines une ou plusieurs personnes occupant un poste administratif.

Tableau 13 - Nombres moyens d'employés par organisme et salaires horaire pour les postes administratifs (en nombre moyens et médians et en dollars)

EMPLOYÉS-ES PERMANENTS-ES				
	Nombre de ressources humaines à temps plein (30 heures et plus)	Salaire horaire moyen et médian (pour le temps plein)	Nombre de ressources humaines à temps partiel (moins de 30 heures)	Salaire horaire moyen et médian (pour le temps partiel)
Les femmes	2 (1)	19,86 \$ (19,005\$)	5 (1)	18,43 \$ (17,00\$)
Les hommes	1 (1)	18,04\$ (17,00\$)	1 (1)	17,00 \$ (17,00\$) ¹⁶
EMPLOYÉS-ES TEMPORAIRES/CONTRACTUELS(LES)				
Les femmes	2 (1)	16,09\$ (16,00\$) ¹⁷	7 (1)	19,43\$ (17,00\$)
Les hommes	1 (1) ¹⁸	17,52 \$ (15,00\$) ¹⁹	3 (3) ²⁰	13,00 \$ (13,00\$) ²¹

Les femmes sont plus présentes que les hommes aux postes administratifs (2 femmes contre 1 homme). Le salaire horaire des femmes est plus élevé que celui des hommes, au niveau des postes permanents et moins élevé que celui des hommes au niveau des postes temporaires/occasionnels.

¹⁵ Il est fait référence aux personnes responsables des tâches administratives en soutien à la direction.

¹⁶ Cette donnée doit être utilisée avec une prudence méthodologique puisqu'elle ne concerne qu'un seul organisme.

¹⁷ Ibid. ¹⁸ Ibid. ¹⁹ Ibid. ²⁰ Ibid. ²¹ Ibid.

Tableau 14 - Le niveau de scolarité des ressources humaines occupant les postes administratifs (en nombres moyens et médians de ressources humaines)

	Les femmes (en % d'organismes)	Les hommes (en % d'organismes)
Diplôme universitaire 2 ^e cycle (maîtrise)	17%	3%
Diplôme universitaire 1 ^{er} cycle (bacc.)	1%	0%
Diplôme collégial	35%	6%
Diplôme d'études secondaires ou professionnel	51%	3%
Moins d'un secondaire	1%	0%

Du côté des femmes occupant les postes administratifs, le diplôme d'études secondaires (dans 51% des organismes) et le diplôme collégial (dans 35% des organismes) prévalent en matière de niveau de scolarité. Du côté des hommes, c'est le diplôme collégial qui prévaut (dans 6% des organismes).

Parmi les domaines d'étude rattachés à ces diplômes, figurent ...

- le secrétariat;
- la comptabilité;
- l'administration;
- la bureautique;
- les finances;
- l'informatique;
- la psychologie;
- l'éducation spécialisée;
- l'intervention en délinquance;
- l'enseignement.

3.7.4 - Les ressources humaines rattachées aux postes de soutien²²

Plus du quart (28%) des organismes comptent parmi leurs ressources humaines une ou plusieurs occupant une poste de soutien.

Tableau 15 - Nombres moyens d'employés par organisme et salaires horaire pour les postes de soutien (en nombre moyens et médians et en dollars)

EMPLOYÉS-ES PERMANENTS-ES				
	Nombre de ressources humaines à temps plein (30 heures et plus)	Salaires horaire moyen et médian (pour le temps plein)	Nombre de ressources humaines à temps partiel (moins de 30 heures)	Salaires horaire moyen et médian (pour le temps partiel)
Les femmes	2 (1)	16,28 \$ (16,05\$)	3 (1)	15,53 \$ (15,00\$)
Les hommes	7 (2)	16,24\$ (17,00\$)	5 (1)	14,51 \$ (14,25\$)
EMPLOYÉS-ES TEMPORAIRES/CONTRACTUELS(LES)				
Les femmes	3 (1)	16,09\$ (16,00\$) ¹⁷	3 (3)	16,12\$ (16,00\$)
Les hommes	5 (1)	17,52 \$ (15,00\$) ¹⁹	1 (1)	15,75 \$ (15,00\$)

22. Il est fait référence aux personnes qui détiennent des rôles de soutien dans l'organisme (ex. conciergerie, cuisine).

Les hommes sont plus présents que les femmes aux postes de soutien (7 hommes contre 2 femmes, pour le temps plein; 5 hommes contre 3 femmes pour le temps partiel), à l'exception, cependant, des postes temporaires/contractuels occupés à temps partiel. Le salaire horaire des femmes occupant les postes permanents à temps plein est légèrement plus élevé que celui des hommes occupant ce même type de poste (16,28\$ contre 16,24\$). Cet écart tend à se creuser au niveau des postes permanents occupés à temps partiel (15,53\$ contre 14,51\$). Du côté des postes temporaires/contractuels, les ressources humaines occupant les postes à temps plein reçoivent le même salaire horaire (femmes et hommes), alors que du côté du temps partiel, les femmes se démarquent avec un salaire horaire légèrement plus élevé que celui des hommes (16,12\$ contre 15,75\$).

Tableau 16 - Le niveau de scolarité des ressources humaines occupant les postes de soutien (en nombres moyens et médians de ressources humaines)

	Les femmes (en % d'organismes)	Les hommes (en % d'organismes)
Diplôme universitaire 2 ^e cycle (maîtrise)	3%	5%
Diplôme universitaire 1 ^{er} cycle (bacc.)	0%	0%
Diplôme collégial	10%	3%
Diplôme d'études secondaires ou professionnel	41%	36%
Moins d'un secondaire	15%	8%

Tant du côté des femmes que des hommes occupant les postes de soutien, la tendance est à la détention d'un diplôme d'études secondaires ou professionnel (dans 41 % des organismes pour les femmes et dans 36% des organismes pour les hommes).

Parmi les domaines d'étude rattachés à ces diplômes, figurent ...

- la cuisine;
- la conciergerie;
- le cinéma;
- les arts;
- la technologie des médias;
- l'aménagement de la faune;
- la couture;
- la formation de préposé-es aux bénéficiaires;
- l'hygiène et la salubrité.

3.8 - La collaboration et le partenariat

En moyenne chaque organisme entretient des collaborations avec 13 organismes communautaires (médiane avec 7 organismes communautaires). Au cours de la dernière année, chaque organisme a, en moyenne, consacré 380 heures (médiane 200 heures) à la concertation.

TABLEAU 17 - Les types de collaboration (en % d'organismes)

Réalisation de projet(s) en commun	72%
Collaborations dans l'intervention	62%
Prêt(s) de salle(s)	49%
Prêt(s) de matériel	39%
Échange de matériel	29%
Prêt(s) de ressources humaines	21%
Apport de ressources financières	15%
Mutualisation (partage) de ressources humaines	13%
Autre(s)	22%

Les types de collaboration les plus courants relèvent de la réalisation de projets en commun (72% des organismes); de collaborations au niveau de l'intervention (62%) et du prêt de salles (49%). À l'autre extrême, on retrouve la mutualisation de ressources humaines (13%), l'apport de ressources financières (15%) et le prêt de ressources humaines (21%).

Pour 22% des organismes, ces collaborations prennent aussi d'autres formes. On parle, alors...

- d'animations conjointes;
- de partages d'outils/d'outils d'intervention;
- de partage d'expertise;
- de partage de formations;
- de développement de projets;
- de transport des usagers-ères;
- d'échange d'informations;
- de publicisation des activités et/ou services des autres organismes;
- de don de denrées;
- de référence;
- de complément de services;
- d'intégration dans des activités.

TABLEAU 18 - Les partenariats (en % d'organismes et en nombres moyens et médians de partenaires)

	Pourcentage d'organismes	Nombres moyens et médians de partenaires
Dans le milieu de l'éducation (ex. : Commissions scolaires, écoles, cégeps, universités)	76%	4 (2)
Au sein du réseau de la santé et services sociaux (ex. : CIUSSS)	75%	3 (2)
Au niveau municipal (MRC, Ville, Sûreté du Québec/municipal, etc.)	73%	3 (2)
Au privé (entreprises privées telles que les épicerie, les librairies)	40%	10 (3)
Au niveau politique provincial ou fédéral	31%	2 (2)
En économie sociale (entreprises d'économie sociale)	23%	2 (2)
Autre(s)	12%	-
Aucun	9%	-

Les partenariats sont plus fréquemment réalisés avec le milieu de l'éducation (76% des organismes); avec le réseau de la santé et des services sociaux (75%) et avec le milieu municipal (73%). À l'autre extrême, on retrouve les entreprises d'économie sociale (23%) et les partenariats politiques, que ce soit avec le palier provincial ou le palier fédéral (31%). C'est avec le privé que les relations de partenariat impliquent un plus grand nombre de partenaires.

Certains organismes (12%) entretiennent des partenariats avec d'autres instances ou institutions. Parmi celles-ci figurent ...

- Service Québec;
- la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ);
- l'Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC);
- la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST);
- des organismes de la Municipalité régionale de comté (MRC);
- des organismes communautaires;
- des groupes de citoyens;
- des commanditaires.



TABLEAU 19 - Les liens établis avec les partenaires (en % d'organismes)

Échanges d'informations	78%
Partenariat sur des projets	76%
Échanges d'expertises, de compétences	66%
Accueil de stagiaires	52%
Prêt de salles	48%
Ce/ces partenaire(s) sont des commanditaires	41%
Ce/ces partenaire(s) vous conseillent	41%
Échanges ou prêt de matériel	37%
Apport de ressources financières	36%
Services gratuits pour votre organisme	29%
Référence(s)	29%
Rabais sur des services/produits pour votre organisme	23%
Services gratuits pour vos membres	18%
Rabais sur des services/produits pour vos membres	16%
Prêt de ressources humaines	10%
Autre	6%

Les liens les plus fréquemment établis dans le cadre des partenariats relèvent de l'échange d'informations (78% des organismes); de partenariats autour de projets (76%); d'échanges d'expertises et de compétences (66%); de l'accueil de stagiaires (52%) et du prêt de salles (48%). À l'autre extrême on retrouve le prêt de ressources humaines (10%); des rabais sur des services/produits pour les membres de l'organisme (16%) et des services gratuits pour les membres de l'organisme (18%).

« Des organismes en partenariat et en concertation avec leur milieu »

TABLEAU 20 - Types d'instances dont les organismes sont membres (en % d'organismes et en nombre moyens et médians)

	Pourcentage d'organismes	Nombres moyens et médians d'instances dont les organismes sont membres
Dans le milieu de l'éducation (ex. : Commissions scolaires, écoles, cégeps, universités)	87% ²³	2 (1)
Au sein du réseau de la santé et services sociaux (ex. : CIUSSS)	81%	2 (2)
Au niveau municipal (MRC, Ville, Sûreté du Québec/municipal, etc.)	72%	2 (1)
Au privé (entreprises privées telles que les épiceries, les librairies)	68%	5 (4)

Les organismes sont plus proches du local (87% sont membres de regroupements locaux) et du régional (81% sont membres de regroupements régionaux). Une majorité significative (72%) des organismes sont membres d'une ou plusieurs instances de concertation locales et régionales. Enfin, 68% des organismes sont membres d'un ou plusieurs regroupements provinciaux/nationaux. Notons que le nombre moyen, par organisme, de regroupements provinciaux/nationaux duquel les organismes sont membres est nettement plus élevé que le nombre moyen d'instances ou regroupements locaux et régionaux dont ils sont membres.

23. Cette donnée doit être interprétée avec prudence, puisque la totalité (100%) des organismes ciblés sont au moins membres d'un regroupement local.

TABLEAU 21 - Affiliation des organismes (en % sur le total d'organismes ayant participé)

ARACSM 02	5%
CDC des Deux Rives	22%
CDC Domaine-du-Roy	20%
CDC Lac-Saint-Jean-Est	24%
CDC Maria-Chapdelaine	16%
CDC du ROC	27%
Conseil régional des familles	9%
GOPHS	7%
MÉPAC SLSJ-CC	15%
RÉCIF 02	5%
Regroupement des Maisons de jeunes 02	7%
Regroupement des organismes communautaires de la Baie-Bas-Saguenay	8%
Regroupement des organismes communautaires et maisons de soins palliatifs SLSJ	1%
Solidarité populaire SLSJ	10%
TROC 02	57%

En ce qui concerne l'affiliation des organismes communautaires ayant participé à l'étude, plus de la moitié (57%) sont membres de la TROC 02, 27% de la CDC du ROC; 24% de la CDC Lac-Saint-Jean-Est et 22% de la CDC Des Deux Rives.

3.9 - Le bénévolat

Une forte majorité (81%) des organismes bénéficient de la participation/implication de bénévoles (à l'exclusion des membres du conseil d'administration (CA). On parle, alors, en moyenne de 37 bénévoles (médiane 15) par organisme.

TABLEAU 22 - Nombre d'heure d'implication des bénévoles (en % d'organismes)

1 à 499 heures	47%
500 à 999 heures	10%
1 000 à 1 999 heures	3%
2 000 à 2 999 heures	6%
3 000 à 3 999 heures	1%
4 000 à 4 999 heures	1%
5 000 à 9 999 heures	7%
10 000 heures et plus	3%
Je ne sais pas	5%
Pas de réponse	17%

Au cours de la dernière année, le nombre moyen d'heures d'implication auprès des organismes se situait entre 1 à 499 heures (dans 47% des organismes). Alors que dans 10% des organismes cette implication se situait entre 500 et 999 heures, dans 3% des organismes le nombre d'heures d'implication des bénévoles égalait ou dépassait les 10 000 heures.

En moyenne chaque conseil d'administration est composé de sept personnes (médiane 7).

TABLEAU 23 - Nombre d'heure d'implication des administrateurs et administratrices (en % d'organismes)

1 à 499 heures	78%
500 à 999 heures	12%
1 000 à 1 999 heures	3%
2 000 à 2 999 heures	1%
3 000 à 3 999 heures	0%
4 000 à 4 999 heures	0%
5 000 à 9 999 heures	0%
10 000 heures et plus	1%
Je ne sais pas	3%
Pas de réponse	2%

Du côté des administrateurs et des administratrices, le nombre d'heure moyen d'implication effectué dans le courant de la dernière année se situait, là aussi, entre 1 et 499 heures (dans 78% des organismes). Précisons que dans 12% des organismes les membres du conseil d'administration s'étaient impliqués pour un nombre d'heures allant de 500 à 999 heures.

3.10 - Les enjeux

Parmi les trois enjeux les plus importants qui se posent aux organismes, on retrouve ...

- le manque de financement à la mission;
- la pérennité des projets;
- le financement par projet;
- le désengagement de l'État;
- la survie de l'organisme;
- le manque de personnel;
- le maintien des services/des heures de service;
- les salaires offerts;
- le recrutement de personnel;
- la rétention du personnel;
- le taux de roulement du personnel;
- la pénurie de main-d'œuvre;
- la santé mentale du personnel;
- le manque de visibilité;
- la reconnaissance;
- l'influence;
- l'augmentation des problématiques en santé mentale;
- la réponse aux besoins des usagers-ères (besoins qui évoluent);
- le vieillissement de la population (qui nécessite l'offre de nouveaux services);
- les trous de service (notamment pour les personnes à faible revenu);
- l'alourdissement des problématiques;
- les stratégies pour rejoindre les clientèles;
- le recrutement des bénévoles;
- la rétention des bénévoles;
- le recrutement d'administrateurs et administratrices;
- la nécessité d'augmentation du membership;
- l'augmentation des frais de fourniture;
- l'élargissement des règles d'admissibilité aux services;
- le manque de locaux ou la petitesse des locaux (en regard de la réponse aux besoins);
- l'entretien des bâtisses (des organismes).



4 L'IMPACT SOCIAL DES ORGANISMES

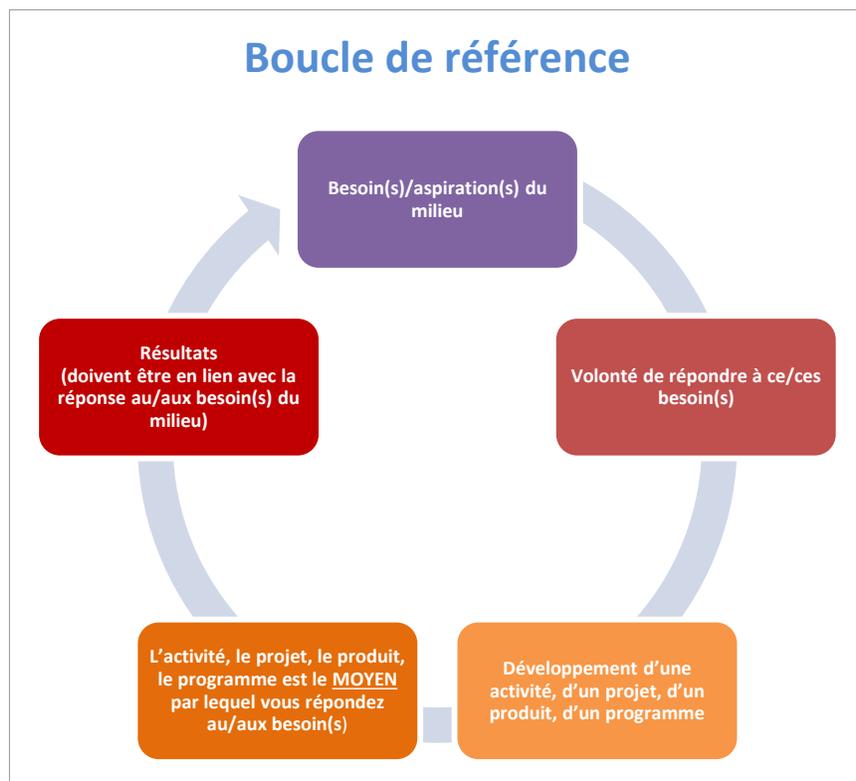
La réalisation des entretiens individuels, pour la mesure de l'impact social des services offerts par les organismes communautaires membres de l'un ou l'autre des six regroupements locaux a été effectuée auprès de 22 usagers-ères dont les coordonnées nous ont été transmises par des organismes, après l'obtention de l'accord de ceux-ci. Les données informationnelles recueillies sont représentatives de l'ensemble des usagers-ères puisque nous avons atteint la saturation de l'information (critère de l'atteinte d'une représentativité des résultats au niveau qualitatif).

La lecture des résultats de la mesure d'impact social, présentés dans cette partie du rapport, sera enrichie par la consultation des éléments informationnels et des commentaires et propositions émis par les participants-es à l'étude. Nous encourageons fortement les lecteurs-rices à consulter ces éléments puisqu'ils ne sont pas systématiquement intégrés dans la synthèse présentée dans la partie consacrée aux faits saillants.

4.1 – L'impact social et la mesure d'impact social

L'impact social est relié à la valeur sociale produite par les actions, les activités, les projets menés par une organisation. Il doit donc être recherché dans les résultats attendus de ses actions, activités et/ou projets, ceux-ci ayant été développés pour répondre à un besoin de la communauté.

Ainsi, l'objectif de chacune des activités, de chacune des actions, de chacun des projets menés par une organisation EST la réponse à un besoin du milieu. Donc, les actions, activités, projets sont le/les moyen(s) que s'est donnée cette organisation pour répondre à ce besoin. C'est donc là que se situe sa contribution à la communauté, donc son impact social.



4.2 – Les faits saillants

4.2.1 – La fréquentation des organismes communautaires

La grande majorité des usagers-ères fréquentent plus qu'un organisme communautaire. Lorsque c'est le cas, cette fréquentation est plus fortement en lien direct avec des besoins concomitants (famille, dépannage alimentaire, budget, etc.).

4.2.2 – Le mode de connaissance des organismes

L'organisme fréquenté et sur lequel portait l'entretien a été connu par l'utilisateur par le biais des médias sociaux, mais aussi...

- par la fréquentation du café communautaire de la municipalité/ville;
- par un dépliant ramassé au CLSC;
- par une connaissance, un proche qui s'est inscrit et qui l'a inscrit aussi;
- suite à la recherche de cours prénataux à proximité;
- sur les recommandations d'une travailleuse sociale;
- en passant devant l'organisme (et en entrant pour prendre des informations);
- par le bouche à oreille;
- lors d'une présentation de cet organisme dans le cadre d'activités d'un organisme fréquenté par l'utilisateur;
- par le biais de travaux communautaires;
- par les fondateurs de l'organisme (qui font partie du cercle d'amis/de connaissances de l'utilisateur);
- parce que l'organisme est connu et qu'il fait partie intégrante de la communauté.

« Rien de comparable n'existe en termes de soutien, de services et d'activités dans la communauté ou à proximité »



4.2.3 – Les autres options envisageables

Interrogés-es sur les autres options qui se seraient offertes à eux si l'organisme fréquenté n'avait pas été présent dans la communauté, les usagers-ères ont été très nombreux à préciser que rien de comparable en termes de soutien, de services et d'activités n'est présent dans la communauté ou à proximité. Ces personnes n'auraient donc pas eu d'alternative et n'auraient pas su vers quelle autre ressource se tourner, ce qui, aux dires de certains, « aurait été catastrophique ». D'autres usagers-ères se seraient tournés-es vers le CLSC (pour joindre un groupe de mamans) ou vers un autre organisme communautaire. D'autres usagers-ères n'auraient tout simplement recherché ce type d'activités ou de services car ils n'étaient pas en recherche active, mais ils reconnaissent que de participer à ces activités ou de bénéficier de ces services a été extrêmement utile et soutenant. D'autres, enfin, auraient dû se déplacer et parcourir un certain nombre de kilomètres afin de trouver réponse à leur(s) besoin(s).

4.2.4 – Les démarches effectuées

L'ensemble des usagers-ères ayant participé à l'étude n'ont pas eu à s'inscrire à une liste d'attente et n'ont pas eu à attendre avant de bénéficier des services ou de participer à l'activité visée. La seule attente était en lien avec la formation d'un groupe ou avec le début prévu, par l'organisme, pour la tenue de l'activité (calendrier des activités).

Dans la grande majorité des cas, les démarches effectuées pour fréquenter l'organisme étaient les premières démarches effectuées pour la recherche de services ou d'activités pouvant répondre à leur(s) besoin(s). Dans d'autres cas, un certain nombre d'organismes ont été fréquentés dans le passé. Cette situation semble s'être présentée plus spécifiquement chez les personnes aux prises avec une dépression. Toutes les attentes ont été comblées.

4.2.5 – Les raisons rattachées à la fréquentation des organismes

On le comprendra, les raisons rattachées à la fréquentation des organismes par les personnes ayant participé à l'étude varient en fonction du type d'activités ou de services offerts par ceux-ci. Dans ce contexte, les raisons vont du désir de participer à des activités au répit pour les parents, en passant par le besoin de se doter d'un réseau social, d'un filet social; par la nécessité de se faire aider pour établir un budget; par le bris de l'isolement et de la solitude; par le besoin d'un soutien psychologique; par un accompagnement en situation de séparation ou encore pour répondre à une volonté d'implication bénévole.

4.2.6 – La réponse aux besoins et attentes

Toutes les personnes ayant participé à l'étude s'entendent pour dire que les activités suivies ou les services obtenus ont répondu à leurs attentes, tout en les dépassant largement.

Ainsi, la fréquentation des organismes a eu des effets indirects, donc des effets dépassant la réponse besoins visés par les activités ou services. Cette fréquentation a donc, par ailleurs, permis aux usagers-ères de bénéficier d'un soutien professionnel permettant de traverser des moments difficiles; de créer des liens d'amitié (allant jusqu'à la création d'un groupe Facebook); de vivre de la solidarité, de l'entraide; de sortir de la solitude; d'être soutenus dans leur rôle de parent et de bien s'en accomplir; d'être dépannés au niveau des accessoires pour bébé, en tant que nouveau parent; de bénéficier d'une répit; d'améliorer la connaissance du trouble dont est atteint leur enfant (autisme); d'améliorer la communication dans le couple (jeunes parents) et même de retrouver l'envie et l'impulsion pour effectuer un retour sur le marché du travail.



4.2.7 – Les modifications à apporter

Dans un premier temps, les personnes ayant participé à l'étude ont tenu à préciser leur très grand niveau de satisfaction les activités et services offerts par les organismes. Dans un deuxième temps, la presque totalité des usagers-ères ont déploré le fait que ces organismes soient peu connus. De leur point de vue, il serait pertinent que ceux-ci publicisent plus largement leurs services et activités.

Les autres éléments mis de l'avant sont en lien avec l'étendue de l'offre. Le souhait des usagers-ères : un plus grand nombre de rencontres hebdomadaires, un plus grand nombre d'intervenants-es ou une ouverture tous les jours, sur semaine. Cela dit, les usagers-ères se sont montrés sensibles et préoccupés par la question du financement des organismes. Cette préoccupation est d'autant plus marquée que les organismes ont représenté et représentent encore un milieu soutenant et, dans certains cas, une bouée de sauvetage.

Cette partie du rapport rend compte des éléments informationnels émis par les usagers-ères ayant participé à l'étude. Nous n'avons donc pas procédé à quelque interprétation que ce soit.

« La fréquentation de l'organisme a fait une énorme différence dans ma vie »

« Sans cet organisme, je n'aurais pas su vers quelle autre ressource me tourner. Cela aurait été catastrophique »

« L'organisme fait partie intégrante de notre communauté »

« Les subventions de l'organisme et sa visibilité devraient être augmentées »

4.2.8 - Ce que les usagers-ères des organismes nous ont dit...

Cette partie du rapport rend compte des éléments informationnels émis par les usagers-ères ayant participé à l'étude. Nous n'avons donc pas procédé à quelque interprétation que ce soit.

Thèmes	Le point de vue des usagers-ères	Commentaires/proposition émis par les usagers-ères
Ce qui était recherché par la fréquentation de l'organisme	<ul style="list-style-type: none"> • La réalisation d'activités • Une intervenante à qui parler • L'établissement de liens avec d'autres mamans • Des activités en fonction de l'âge des enfants • Un réseau social, un filet social • Des cours prénataux • Une aide pour ne pas tomber en dépression • Une aide pour établir un budget • Du répit (pour les parents) • La fréquentation d'autres enfants (pour son enfant)/faire vivre d'autres expériences à son enfant • Faire des activités ludiques, tout en étant entourée de femmes. Ne pas assister à des activités systématiquement conçues autour de la théorie (Centre de femmes) • Une implication bénévole • Un accompagnement, pour elle et ses enfants, suite à sa séparation • De l'aide psychologique • Des cours prénataux pour se rassurer (premier bébé) et socialiser • Un bris de l'isolement (lié à de faibles revenus) et l'accès à des repas à faible coût) • Une première expérience de travail (dans l'organisme lui-même) 	« Sans cet organisme, je n'aurais pas donné cher de ma peau. J'ai connu la violence familiale et conjugale »
Apport(s) de la fréquentation de l'organisme au-delà des attentes initiales	<ul style="list-style-type: none"> • Un soutien qui a été de tous les instants et qui s'est adressé à tous les niveaux de difficultés qui se sont présentés (accompagnement pour se présenter devant la Cour, rédaction de lettres, etc.) • La création d'un réseau social, de liens d'amitié (création d'un groupe Facebook entre participants) • La création de liens avec les intervenants-es • De l'entraide • Une solidarité • La poursuite du rôle de parent avec l'aide d'intervenantes • Une aide au niveau de mon rôle de parent, dans mon développement personnel • L'amélioration de la communication dans le couple 	<p>« La fréquentation de l'organisme a fait une énorme différence dans ma vie »</p> <p>« Le service offert est exceptionnel. Le rythme de l'enfant et du parent est respecté, ce qui n'aurait pas été le cas en garderie. Par exemple, si un parent n'est pas prêt à faire garder son enfant, le fonctionnement d'une garderie aurait précipité les choses »</p> <p>« Cet organisme « c'est le centre de ma vie »</p> <p>« Cet organisme « se doit d'exister »</p> <p>« Je m'enfonçais et j'allais tomber en dépression. Ça m'a sauvé la vie »</p>

Thèmes	Le point de vue des usagers-ères	Commentaires/proposition émis par les usagers-ères
Ce qui était recherché par la fréquentation de l'organisme	<ul style="list-style-type: none"> • Du répit (service de halte-garderie offert par l'organisme) • La référence à d'autres organismes (en lien avec une problématique vécue) • La réponse à des besoins autres que les besoins initiaux (adaptation des activités en fonction des demandes émises par les usagers-ères) • Une meilleure connaissance de l'autisme • Une socialisation entre parents vivant les mêmes situations • Le bris de l'isolement et le fait de ne pas prendre mes repas toute seule chez moi • Retrouver l'envie de travailler à nouveau • Un soutien et de la force pour affronter les enjeux liés aux droits de garde • Mes enfants ont pu constater qu'ils ne sont pas les seuls à vivre certains problèmes/situations • Sortir de la solitude • Changer de milieu, de réseau • La participation à plusieurs activités, à des ateliers (nutritionniste, infirmière, etc.) et à des formations (RCR, etc.) • Refaire le social, qui change lorsque l'on devient parent • La possibilité d'appeler entre les rencontres pour se rassurer • Dépannage (par exemple si on n'a pas pensé à acheter un chauffe-biberon, ils peuvent nous en donner un), diminution du stress de nouveau parent • Une implication bénévole (au sein de l'organisme) qui a fait en sorte que « je me sente plus impliquée dans la communauté » • Du dépannage alimentaire 	<p>« La fréquentation de l'organisme a fait une énorme différence dans ma vie »</p> <p>« Le service offert est exceptionnel. Le rythme de l'enfant et du parent est respecté, ce qui n'aurait pas été le cas en garderie. Par exemple, si un parent n'est pas prêt à faire garder son enfant, le fonctionnement d'une garderie aurait précipité les choses »</p> <p>« Cet organisme « c'est le centre de ma vie »</p> <p>« Cet organisme « se doit d'exister »</p> <p>« Je m'enfonçais et j'allais tomber en dépression. Ça m'a sauvé la vie »</p>
Modification(s) à apporter à l'organisme	<ul style="list-style-type: none"> • Faire en sorte que l'organisme soit plus largement connu/publicisation • Faire en sorte qu'il y ait plus de places disponibles dans la halte-garderie • Bien que les activités soient nombreuses et très diversifiées, il serait intéressant de voir l'organisme offrir deux rencontres par semaine (au lieu d'une rencontre) • Faire en sorte que l'organisme puisse ouvrir du lundi au vendredi • Faire en sorte que l'organisme ait plus d'intervenants-es • Faciliter l'accessibilité aux personnes handicapées • Relocaliser l'organisme pour qu'il puisse offrir un plus grand nombre de places assises (café communautaire) 	

Thèmes	Le point de vue des usagers-ères	Commentaires/proposition émis par les usagers-ères
Autres éléments informationnels	<p>« Les subventions de l'organisme devraient être augmentées »</p> <p>« Cet organisme est important »</p> <p>« Sans les organismes communautaires, la société irait très mal »</p> <p>« Cet organisme est une aide dans la vie des gens »</p> <p>« Nous sommes chanceux d'avoir cet organisme dans notre ville »</p> <p>« Cet organisme m'a vraiment beaucoup aidée. L'animatrice est merveilleuse et elle réussit à aller chercher nos enfants »</p> <p>« C'est un organisme qui rejoint mes valeurs »</p> <p>« J'espère que l'offre de services de cet organisme va durer longtemps »</p>	



1431, rue Fullum, bureau 106
Montréal (Québec) H2K 0B5
Téléphone : 514 259-7714
Sans frais : 1 866 259-7714
info@csmoesac.qc.ca

www.csmoesac.qc.ca