



**Pratiques d'organisation et de travail  
communautaires en CLSC 1988-1989**

**Yves Hurtubise  
Gilles Beauchamp  
Louis Favreau  
Danielle Fournier**

Avec la participation de Sylvie Dubord et Pierre Paré

*Cahier n° H-04*

ISBN 978-2-89251-594-7 (version imprimée)  
ISBN 978-2-89251-595-4 (pdf)

**Mars 2017**



La Chaire de recherche du Canada en organisation communautaire (CRCOC) a débuté ses activités le 1<sup>er</sup> janvier 2008. Elle est située à l'Université du Québec en Outaouais (UQO) et possède son propre site internet : <http://www.uqo.ca/croc/>. Elle fut la première chaire en travail social reconnue par le programme des chaires de recherche du Canada <http://www.chairs.gc.ca/>. Ce dispositif de recherche se consacre à produire des connaissances visant le développement de l'organisation communautaire dans le service public, dans le milieu municipal et dans le milieu communautaire par la compréhension des conditions de succès et de renouvellement de cette pratique confrontée à la transformation des politiques et services publics, à celle des communautés ainsi que des mouvements sociaux. Renouvelée en 2013 pour une deuxième période de cinq ans, la chaire mène des travaux de recherche et de diffusion sur des interventions professionnelles qui rendent possible les actions collectives contributives au développement des communautés territoriales tant urbaines que rurales.

La programmation vise à mieux comprendre les systèmes locaux d'action concertée qui se construisent à l'interface des politiques publiques et de la mobilisation des acteurs locaux, et cela avec le concours des professionnels de l'intervention collective. Les travaux se déploient autour de trois axes : les pratiques d'action collective concertée sur une base territoriale, les déterminants de l'action et de l'intervention collectives et la contribution des professions de l'intervention collective.

La présente recherche s'inscrit dans les travaux de la Chaire visant à mieux comprendre le territoire comme espace de développement soutenable en termes d'intégration et de transversalité des pratiques d'action collective dans le contexte de crise du modèle de développement. Elle aborde les pratiques professionnelles en soutien au développement de territoire et à leur transformation à partir de pratiques-terrain représentatives, innovantes et significatives.

La chaire favorise un renouvellement des pratiques basé sur les meilleurs processus favorisant le développement des communautés par l'accession des populations au rang d'acteurs sociaux. Elle souhaite associer les professionnels concernés, les organismes qui les emploient ainsi que les milieux où se pratique le développement de territoire à la définition, la réalisation et la diffusion des connaissances produites par la recherche. La CRCOC se consacre à la diffusion et à la valorisation des connaissances en publiant des cahiers, en rédigeant des articles et des ouvrages, en livrant des communications et des conférences, en organisant des séminaires, des activités de formation, de consultation et d'accompagnement.

## PRÉSENTATION DU CAHIER

Au moment où les organisateurs et organisatrices communautaires en CLSC (OC) ont décidé de se donner à l'échelle du Québec un regroupement professionnel, le RQIIAC, une équipe a mené une enquête afin d'établir le profil de ces praticiennes et praticiens de l'intervention collective dans le secteur public. Yves Hurtubise de l'École de Service social de l'Université Laval ; Gilles Beauchamp, organisateur communautaire au CLSC Hochelaga-Maisonneuve ; Louis Favreau, du Département de travail social et sciences sociales de l'Université du Québec en Outaouais ; et Danielle Fournier, de l'École de Service social de l'Université de Montréal, se sont associés pour réaliser cette recherche sur les pratiques des intervenantes et intervenants en action communautaire en CLSC, comme on les désignait à l'époque. Les résultats ont été publiés dans une brochure éditée par le RQIIAC, maintenant difficilement accessible. C'est pourquoi la Chaire de recherche du Canada en organisation communautaire de l'UQO a décidé d'en produire une version numérisée afin de la rendre disponible en ligne.

La présentation de l'équipe par Gilles Beauchamp, alors président du RQIIAC, campe bien dans les pages qui suivent, la démarche et les collaborations qui ont rendue possible cette première recherche. L'enquête a permis de bien situer l'organisation communautaire dans le réseau de la santé et des services sociaux à un moment crucial pour les CLSC et jeté les bases d'une collaboration du RQIIAC avec la recherche universitaire, collaboration qui se poursuit depuis. L'enquête quantitative a été suivie par une recherche qualitative menée par Louis Favreau et Yves Hurtubise (1993) : *CLSC et communautés locales. La contribution de l'organisation communautaire*, Presses de l'Université du Québec.

Les résultats de l'enquête de 1988 fournissent une image des pratiques de l'époque et sert de base de comparaison puisque le même questionnaire a été utilisé lors de nouvelles enquêtes en 2004 et en 2015.

Yvan Comeau a dirigé l'enquête de 2004 dont les résultats comparés à ceux de 1988 ont été publiés aux Presses de l'Université Laval : Yvan Comeau, Martine Duperré, Yves Hurtubise, Clément Mercier et Daniel Turcotte (2008), *L'organisation communautaire en mutation. Étude sur la structuration d'une profession du social*. Cette deuxième enquête a été réalisée à la veille de la création des Centres de santé et des services sociaux (CSSS) qui ont intégré la mission CLSC.

La reprise de la même enquête en 2015 a été faite à la toute veille de l'intégration des CSSS dans les centres intégrés et centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CISSS/CIUSSS) dans le but de :

- cerner les principaux changements qu'ont connus les professionnels de l'intervention collective et leurs pratiques depuis 25 ans, soit entre l'enquête de 1988, celle de 2004 et maintenant ;

- à identifier les caractéristiques des professions de développement collectif – OC en CSSS, agents de développement rural (ADR) et intervenantes et intervenants collectifs en milieu communautaire (IC) – de même que les particularités de leurs pratiques en 2015, dont celles ayant trait au développement de territoire ;
- faire ressortir l'influence des déterminants sur ces pratiques que sont, entre autres, les politiques publiques et les programmes des fondations, la dynamique des communautés, les positions des organismes employeurs, ainsi qu'identifier les stratégies et les types d'actions privilégiées par les agents de développement collectif pour composer avec ces déterminants et orienter leurs pratiques.

La publication de ce cahier vise donc à rendre accessible le premier jalon d'une recherche longitudinale sur l'évolution de l'intervention collective par une comparaison rigoureuse avec des données antérieures. La multiplication des programmes publics et privés utilisant la concertation comme mode de gestion de leur action au niveau local a entraîné la création de nombreux postes d'agents de développement collectif. Ces professions du développement collectif partagent les caractéristiques de s'exercer sur un même territoire de proximité dans le but de soutenir des projets dans le cadre de programmes institutionnels en favorisant des rapports de coopération, de concertation ou de partenariat entre les acteurs locaux. Cette action aux frontières des organisations pose des défis éthiques et méthodologiques que cette recherche longitudinale souhaite mieux identifier, et repose sur une conscience du territoire dont elle permettra de préciser la nature grâce à une approche qualitative.

Les résultats de l'enquête de 1988 reposent sur les réponses de 254 OC de CLSC. Celle de 2004, sur les réponses de 211 OC et 204 IC du milieu communautaire de 3 régions du Québec. Celle de 2015, permettra de comparer aux résultats des deux premières enquêtes les réponses de 184 OC en CSSS, 109 ADR et 216 IC des trois mêmes régions du Québec. La diffusion de l'enquête de 1988 prépare en quelque sorte celle des résultats de 2015 prévue au début de 2018.

# ***Pratiques d'organisation et de travail communautaires en CLSC***

1988-1989

---

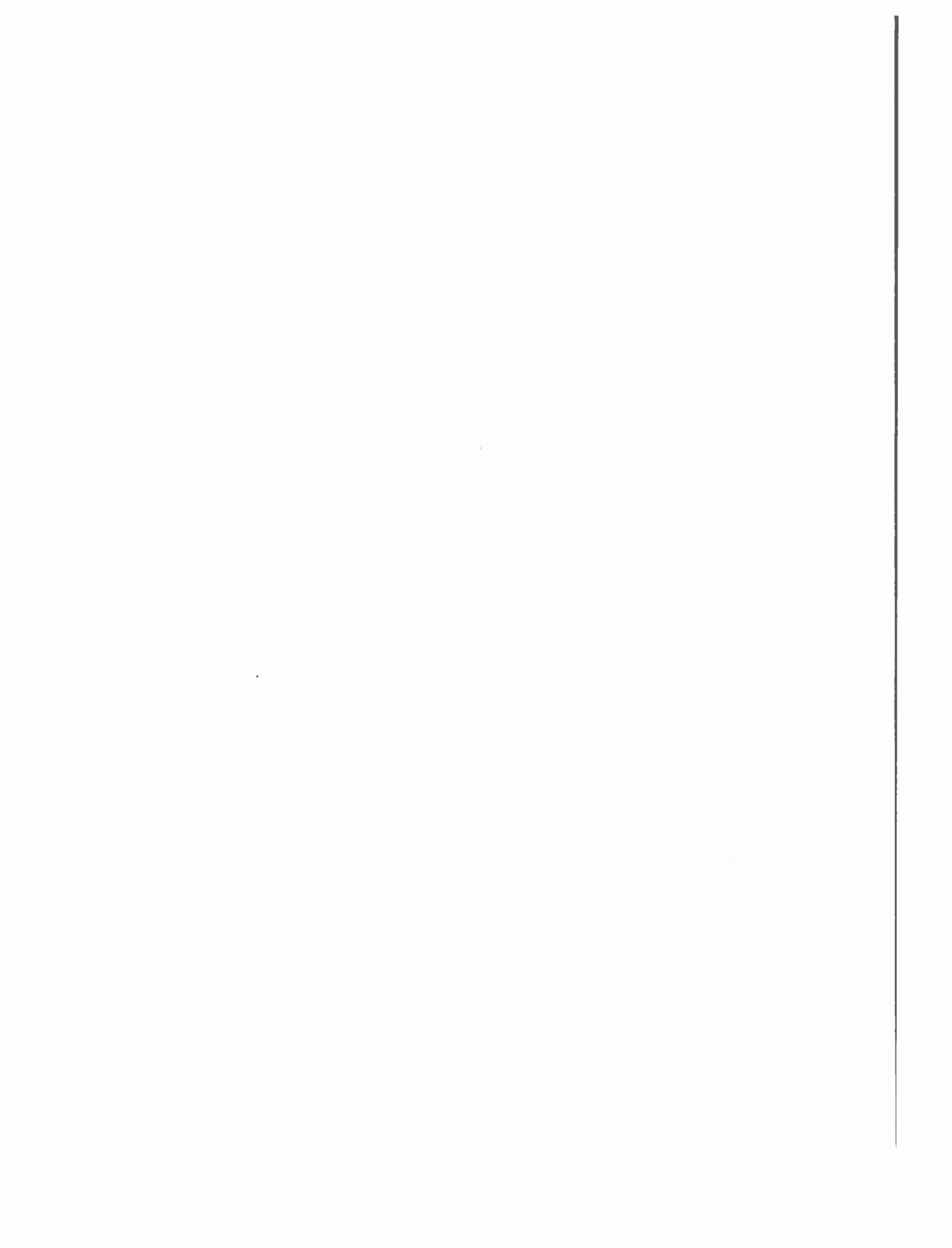
*par*

***Yves Hurtubise , Gilles Beauchamp  
Louis Favreau et Danielle Fournier***

avec la participation de Sylvie Dubord et Pierre Paré

*Publi é par le*

*Regroupement québécois des intervenants et  
intervenantes en action communautaire en CLSC (RQIIAC)*



## Table des matières

---

L'équipe de recherche . . . . .	a
<b>I- La question de recherche . . . . .</b>	<b>1</b>
Une légitimité historique . . . . .	1
Des autonomies menacées . . . . .	2
Les origines de la recherche . . . . .	3
Les objectifs de la recherche . . . . .	6
L'état de la recherche sur la question . . . . .	7
<b>II- Notre méthodologie . . . . .</b>	<b>11</b>
Le choix d'une recherche globale et descriptive . . . . .	11
Les étapes de la recherche . . . . .	12
La population à l'étude . . . . .	13
Le questionnaire et ses limites . . . . .	15
L'analyse des résultats . . . . .	18
<b>III- Données descriptives . . . . .</b>	<b>21</b>
Les répondants: titres d'emploi, sexe, âge . . . . .	21
Ancienneté, permanence . . . . .	21
Congés, santé, nombre d'heures par semaine par dossier . . . . .	22
<b>IV- Problématiques et clientèles des dossiers . . . . .</b>	<b>27</b>
Les dossiers fermés au cours des trois dernières années et les dossiers actuels: . . . . .	27
Fermeture et ouvertures des dossiers: les raisons invoquées . . . . .	30
Raisons de fermeture mis en rapport avec les principaux dossiers . . . . .	30
Les organismes avec lesquels les intervenants communautaires collaborent. . . . .	31
Rôle et fonctions des intervenants dans leurs dossiers. . . . .	32
Temps consacré aux dossiers. . . . .	33
De quelques zones d'incertitude et de quelques zones obscures. . . . .	34
Type de dossiers . . . . .	34
Marge de manoeuvre dans le travail et réorganisation du travail . . . . .	34
Mutation ou transformation qualitative de l'action communautaire en CLSC: . . . . .	35

<b>V- Modèles d'organisation communautaire,</b>	
<b>courants d'idées et valeurs</b> . . . . .	<b>37</b>
Les modèles . . . . .	37
Valeurs et courants d'idées . . . . .	38
<b>VI- L'environnement professionnel</b> . . . . .	<b>43</b>
L'équipe de travail . . . . .	43
L'encadrement et la supervision . . . . .	49
Le support des supérieurs, des collègues et des collaborateurs . . . . .	52
Rencontres régionales et nationales . . . . .	55
Conclusion . . . . .	56
<b>VII- Formation et perfectionnement</b> . . . . .	<b>59</b>
Diplômes obtenus . . . . .	59
Études en cours . . . . .	63
Intention de poursuivre des études . . . . .	67
Sessions de formation suivies et souhaitées . . . . .	67
<b>VIII- Conclusion</b> . . . . .	<b>71</b>
Des faits nouveaux, mis en lumière . . . . .	71
Un travail à poursuivre . . . . .	73

## ANNEXES

<b>I- Le questionnaire et les fréquences (%) de réponses</b> . . . . .	<b>76</b>
<b>II- Les groupes de problématiques utilisés</b> . . . . .	<b>90</b>
<b>III- La lettre introductive du questionnaire</b> . . . . .	<b>91</b>

N. B.: Afin de faciliter la compréhension d'un texte déjà plutôt ardu, nous nous sommes repliés sur la règle grammaticale *traditionnelle* voulant que le masculin tienne lieu de "neutre".

Par ailleurs, pour les lecteurs qui n'ont pas l'habitude des tableaux croisés..., ne vous inquiétez pas s'il semble y avoir des écarts entre les totaux d'un tableau à l'autre: les individus n'ayant pas répondu à l'une ou l'autre des questions croisées dans ce tableau ne sont pas inclus dans les calculs.

## L'équipe de recherche

---

Je voudrais remercier ici, au nom du **Regroupement des intervenants et intervenantes en action communautaire en CLSC**, les membres du comité de travail qui ont rendu possible la production de cette recherche, dans des conditions matérielles qui relevaient plus du militantisme que de la recherche subventionnée. J'en profite pour souligner l'apport particulier de chacun.

Sans la présence de *Yves Hurtubise*, qui dès le début s'est engagé avec enthousiasme, et pendant des périodes cruciales a assumé un leadership ferme sur un processus qui aura duré près de 30 mois, cette recherche n'aurait pas été menée à terme. Nous lui devons l'essentiel des parties d'introduction, de méthodologie, celle sur "L'environnement professionnel" soit les chapitres I, II, VI et une bonne partie de la conclusion.

*Pierre Paré* et *Sylvie Dubord*, le premier en plus de son implication importante dans la préparation du colloque de mai 1988, et la seconde, en se payant plusieurs voyages Chicoutimi-Québec alors qu'elle était enceinte, ont participé activement à la dure période de gestation du questionnaire, de juin à décembre 1987, et ils auront permis que ce projet repose vraiment sur une équipe paritaire intervenants-enseignants.

Un grand merci à *Danièle Fournier*, de l'Université de Montréal<sup>1</sup>, impliquée depuis le début elle aussi, qui s'est concentrée sur les données épineuses et éparées de la formation des intervenants et des thèmes de formation ponctuelle reçus et attendus des intervenants, soit le chapitre VII.

Quand à *Louis Favreau*, qui a su prendre le train alors qu'il était déjà en marche, sa participation fut particulièrement précieuse (avec son "oeil gestaltique") au moment où il fallut structurer le regard à poser sur ces dizaines de milliers de données. Louis travailla au moment de la rédaction à la partie "Problématique et clientèle" (chapitre IV). Nous lui devons aussi certains éléments de la conclusion.

Pour ma part, j'ai, avec Yves, joué un rôle de coordination au moment de la réalisation de l'enquête et de l'analyse. Par la suite j'ai surtout travaillé au traitement des données quantitatives (SPSS) et à l'édition (Ventura) du présent rapport, dont l'édition des tableaux représentait un petit défi technique. Deux des chapitres (III et V) sont de mon cru. De même qu'une partie de la conclusion.

Cette expérience de production collective fut difficile à plusieurs égards: des participants venant des quatre coins du Québec, un travail de longue haleine, pas toujours facile à intégrer dans le travail quotidien-local, des intervenants qui ne se connais-

---

(1) Un merci aussi à *Jean Panef-Raymond*, de la même université, qui a accompagné le comité durant cette première période, et nous a aidé à démarrer le processus.

saient pas... Comme disait Yves au moment du colloque, mi-figue mi-raisin, "*Les universitaires , s'ils avaient été seuls, n'auraient sans doute pas produit cette recherche de la même façon*". On pourrait dire de même des intervenants-praticiens. En effet, les débats que nous avons eu, pour inclure des questions sur trop de questions, pour rencontrer l'échéance du colloque avec des moyens plus que limités... ces débats et choix sont plus faciles à faire quand on est *du côté de l'action* plutôt que de la recherche. En cela, les professeurs impliqués prenaient un plus grand risque que les intervenants! Merci pour ce courage. En espérant que cette collaboration, cette recherche-action, malgré son petit côté "*quick and dirty*"<sup>2</sup>, aura le mérite de stimuler d'autres collaborations, d'autres recherches, d'autres actions.

Le conseil d'administration du Regroupement a voulu, en publiant les résultats de cette recherche, assurer une diffusion large auprès des intervenants en action communautaire de ce "portrait de famille", qui saura en questionner, en stimuler plus d'un. C'est une première publication pour le regroupement, qui sera suivie, espérons-nous, par d'autres documents, témoignant de recherches ou de pratiques utiles au développement de l'organisation communautaire au Québec.

***Gilles Beauchamp, président***

Regroupement des intervenants et intervenantes en action communautaire du Québec(RQIIAC)

---

(2) Quand on parle de rapidité, il faut ici se rappeler la courte période pendant laquelle le questionnaire fut élaboré, le sondage administré, pour arriver à l'échéance du colloque.

Le Centre local de services communautaires est une jeune institution dont la naissance remonte au début des années soixante-dix. Créé pour répondre à des besoins locaux spécifiques et muni d'un mandat d'être la porte d'entrée de l'ensemble du système de santé et services sociaux québécois, le CLSC a connu une vie mouvementée. Ce n'est pas le lieu ici de rappeler les difficultés que comportent toutes expériences de multi et d'interdisciplinarité, ni celles des liens entre une institution et les forces vives d'un milieu, ni celles du respect des mandats politiques, ni, enfin, celles qui sont liées à l'indécision politique des gouvernants. Le lecteur pourra trouver plusieurs études sur la question. Nous nous permettons de lui en signaler quelques-unes.<sup>1</sup>

C'est à la question de l'action communautaire en CLSC que nous nous sommes attardés. Dans ce premier chapitre, nous abordons, brièvement, la problématique qui a guidé notre travail. Puis, nous rappelons le contexte dans lequel il s'inscrit et nous indiquons les objectifs que nous poursuivons. Enfin, nous faisons état de recherches antérieures sur le sujet, ce qui permettra aux lecteurs de situer l'originalité de notre propre production.

### **Une légitimité historique**

L'histoire de l'action communautaire au Québec remonte au début des années soixante au moment où des institutions et des intervenants sociaux recherchent de nouveaux modèles d'intervention auprès des populations défavorisées afin de les aider à sortir du "cercle vicieux" de la pauvreté. L'animation sociale, comme forme nouvelle d'intervention collective, est créée et légitimée dans ce qui était alors des institutions privées de services sociaux. Elle tire ses origines de l'organisation communautaire américaine mais aussi des expériences d'animation des communautés rurales développées dans l'est du Québec par le Bureau d'Aménagement de l'Est du

---

(1) voir Frédéric Lesemann, *Du pain et des services*, Edit St-Martin, Montréal, 1981, 232p. (voir notamment le ch. 5); Maurice Roy *Les CLSC, ce qu'il faut savoir*, Edit.St-Martin, Montréal, 1987, 172p.; Robert Mayer, Lionel Groulx, *Synthèse critique de la littérature sur l'évolution des services sociaux au Québec depuis 1960*, rapport no. 42, Commission Rochon, Publications du Québec, 1988, 176 p. et le premier numéro de la nouvelle revue **NOUVELLES PRATIQUES SOCIALES** (Presses de l'Université du Québec, 1988) qui contient plusieurs textes d'analyse sur les CLSC.

Québec (B.A.E.Q.). Elle se fonde sur deux grands principes: les communautés locales ont la capacité d'agir socialement, les problèmes sociaux doivent être traités aussi comme des problèmes collectifs.<sup>2</sup>

On se tromperait lourdement en ne voyant là que la création d'un nouveau type d'emploi, d'une nouvelle catégorie d'agent professionnel. On négligerait alors l'aspect le plus fondamental de cette intervention: la mobilisation des capacités des populations en vue de trouver des solutions à ses problèmes. C'est bien là en effet que réside l'apport considérable pour l'ensemble de la société de cette nouvelle approche des problèmes sociaux.<sup>3</sup>

La réforme des services de santé et des services sociaux, à la fin des années soixante, a reconnu cela d'ailleurs: l'action communautaire fut présente dès la création des premiers CLSC. Cette nouvelle structure devait, dans un premier temps, associer les populations locales à la définition des priorités d'action, puis favoriser la prise en charge des problèmes par la population elle-même. L'action communautaire s'étant déjà bâti une crédibilité comme méthode de mobilisation des populations défavorisées, elle fut intégrée aux premières interventions visant la création d'un CLSC dans un territoire.

#### **Des autonomies menacées**

Le travail d'intervention communautaire, comme toutes autres activités professionnelles, exige qu'on lui reconnaisse une certaine autonomie. Mais contrairement à ce qu'on peut observer chez certaines professions, le travail d'intervention communautaire comporte, par définition, des contradictions entre l'appartenance à l'institution et la solidarité concrète avec les populations. En effet, le travail de mobilisation des forces d'une communauté exige, pour être efficace, que l'intervenant établisse une relation de confiance avec la population. Comment peut-il établir cette relation alors qu'il est un agent d'une institution? Comment peut-il accompagner un groupe de citoyens alors que, bien souvent, le problème traité nécessitera une action sur les pouvoirs publics, sur les élites locales, voire sur le CLSC lui-même?

Le problème de l'autonomie posée ainsi, n'est pas sans solution concrète. Mais il en est un autre, qui a pris beaucoup d'ampleur depuis quelques années, qui touche l'action communautaire mais aussi toute la structure d'un CLSC. Il s'agit de l'autonomie d'intervention du CLSC lui-même par rapport à la communauté dans laquelle

- 
- (2) Pour se retremper dans les origines, voir *Les cahiers de l'ICEA*, numéro spécial sur l'animation, nos 4-5, 1967, et la revue **RELATIONS**, de mai 1970, consacré à l'animation sociale. Plus près de nous, la revue **SERVICE SOCIAL** (vol 34, nos 2-3, 1985) publiait un numéro thématique sur l'organisation communautaire; voir en particulier la bibliographie qui accompagne l'article de Gérald Doré, ainsi que l'article de Jean-Pierre Deslauriers *De l'animation à la révolution*.
- (3) Afin de ne pas mystifier le passé, gardons à l'esprit que l'animation sociale de l'époque, comme l'action communautaire d'aujourd'hui, n'était pas à l'abri des critiques; certains y voyaient un subterfuge pour amadouer le peuple, d'autres le travail d'apprentis-sorciers.

il s'insère. En effet, l'institution CLSC est devenue, au fil des ans, mandataire du Ministère de la santé et des services sociaux pour la réalisation de ses priorités d'action. Certes, la plupart des professions sont touchées par ce virage; l'action communautaire l'est davantage si l'on considère que c'est son fondement même qui est atteint, c'est-à-dire sa légitimité à mobiliser les énergies communautaires dans la recherche des solutions aux problèmes vécus.

Ce qui est en cause ici renvoie à la légitimité politique dans une société, mais aussi, et plus fondamentalement, à la place qui est réservée aux citoyens dans le processus d'action sociale par rapport à la place occupée par les élus. Alors que les années soixante voyaient la reconnaissance des capacités autonomes des groupes et des communautés, les années quatre-vingt nient cette capacité et réduisent les communautés à la somme de ses individus. Au fil des ans, et des conquêtes du néo-libéralisme, l'individu devient consommateur, bénéficiaire voire bénéficiaire. Le citoyen, acteur social, capable de réfléchir sa société, de travailler avec d'autres à sa transformation, celui qui avait imposé sa présence dans la cité, est prié dorénavant d'être productif, compétitif et généreux en argent sinon en temps à l'égard des plus pauvres. Le besoin a pris un pas d'avance sur le désir<sup>4</sup>.

#### **Les origines de la recherche**

L'histoire de l'action communautaire en CLSC reste à faire. Un examen de la littérature montre que les chercheurs ont été plus préoccupés par l'action collective des groupes autonomes que par celle qui se développait et se transformait dans les institutions. Pourquoi alors une recherche sur ce secteur d'activité, et pourquoi à ce moment-ci?

Cette recherche a été suscitée par les intervenants communautaires eux-mêmes. Elle est un des moyens qu'ils se sont donné pour poursuivre une réflexion collective sur l'état de leur secteur d'activité et son avenir.

Cette réflexion est apparue nécessaire parce que plusieurs indices laissent croire que l'action communautaire, comme composante du CLSC, est remise en question dans ses fondements mêmes: dislocation des services d'action communautaire et éparpillement des intervenants dans des équipes multidisciplinaires, pression auprès des intervenants pour qu'ils cumulent des cas individuels en plus de leurs dossiers propres, diminution des dossiers de revendication et augmentation des mandats de création de groupes bénévoles, non-remplacement des effectifs absents pour cause de maladie ou autres, etc. De plus, et ce n'est pas le moindre problème, les CLSC créés après 1980 embauchent beaucoup moins d'organiseurs communautaires que les

---

(4) voir la réflexion trop mal connue de Marcel Rioux sur le combat entre le néo-libéralisme et l'autogestion dans "Le besoin et le désir", Edif. L'Exagone, Montréal, 1985.

plus anciens, principalement parce qu'ils ont été créés à partir de transferts de postes de Centres de services sociaux et de Départements de santé communautaire où les intervenants communautaires étaient peu nombreux.<sup>5</sup> Un certain nombre n'ont même pas un seul organisateur communautaire.

La publication du rapport Brunet, en 1987, sur les orientations de travail des CLSC, a aussi contribué à ce climat de réflexion. En effet, l'action communautaire y est condamnée en une page et restreinte dans les recommandations à un rôle de support à d'autres interventions. Une des contributions les plus originales du CLSC au système de santé et de services sociaux québécois est ainsi menacée.

S'il s'agit là d'indices d'un orage qui gronde au-dessus de la tête des intervenants communautaires, il faut aussi voir d'autres facteurs qui laissent planer des doutes sur l'avenir de l'action communautaire, qu'elle prenne place en CLSC ou non.

Le premier de ces facteurs englobe tout le secteur de la santé et des services sociaux. La société québécoise sort d'un bilan de ce secteur, bilan tracé par la Commission Rochon. Si les grands objectifs doivent être maintenus, nous dit-on, il semble que des modifications doivent intervenir, car nous ne serions plus capable de répondre convenablement à la demande. Apparemment peu satisfaite des recommandations de la Commission, la ministre de la santé et des services sociaux a refait un tour de province pour finalement produire un document d'orientation qui précise les objectifs à poursuivre pour les prochaines années.

Les nouvelles orientations toucheront l'action communautaire sur deux plans. D'une part, l'institution CLSC devrait savoir un peu plus clairement la nature de son mandat dans l'ensemble du réseau public. Par là, l'orientation communautaire du CLSC sera renforcée ou battue en brèche. Les intervenants communautaires, comme les autres intervenants, seront touchés, quelles que soient les orientations retenues. D'autre part, le gouvernement devra dire aussi quelle place et quelles ressources seront réservées aux groupes communautaires dans l'avenir. Comme il s'agit de groupes avec lesquels les intervenants communautaires travaillent fréquemment, ces orientations auront un impact sur les pratiques d'action communautaire.

Le second facteur qui laisse planer des doutes est le "déclin" des communautés ou leurs transformations dans des formes plus anonymes et moins liées à un territoire. S'il était relativement facile, il y a quinze ou vingt ans de repérer un territoire potentiellement intéressant pour une action communautaire, la situation a bien changé aujourd'hui. La "modernité" a dispersé les populations homogènes des centre-ville tandis qu'en milieu rural les forces vives s'expatriaient vers les grands centres urbains pour y trouver des occasions d'étude et d'emploi.

---

(5) comme le montre la recherche de Marie Jobin *L'action communautaire dans les CLSC. Etat de la question*. Fédération des CLSC, novembre 1986, 18 p. + annexe.

Comment alors faire une intervention communautaire alors que la communauté semble perdue? Il faudra, de toute évidence, pouvoir compter sur un renouveau de la recherche et de l'enseignement pour affronter ce défi.

Il est, enfin, une dernière zone de difficultés à laquelle nous voudrions faire allusion. Il s'agit de l'éclatement idéologique dans lequel nous nous retrouvons, comme québécois, mais aussi comme occidentaux. Sauf pour un certain nombre de nostalgiques, il faut bien se rendre à l'évidence que les modèles d'explication de l'évolution des sociétés occidentales ont volé en éclats. Les valeurs qui supportaient le déploiement d'un état providentiel ont été non seulement mises en cause mais elles semblent avoir été remplacées par d'autres valeurs issues d'un retour au libéralisme. Disons-le clairement, le choc fut brutal tellement le virage fut brusque et rapide.

L'ensemble de la société est interpellé et singulièrement celles et ceux qui travaillent sur les problèmes sociaux. La crise est majeure non parce qu'elle porte sur des choix stratégiques de transformation des rapports sociaux, mais plutôt parce qu'elle nie ces rapports et impose de nouvelles règles de fonctionnement. Les praticiens du social sont conscients des inégalités qui persistent et qui s'aggravent; ils sont conscients également des difficultés de rétablir un rapport de force entre l'économique et le social tant le premier domine le second.

Il s'agit bien là d'une crise qui peut entraîner soit la démission, soit relancer la réflexion pour mieux comprendre la complexité de nos sociétés et les moyens dont nous disposons pour influencer son évolution.

Voilà donc la source de notre réflexion; elle est à la fois centrée sur une dynamique particulière à l'institution CLSC, mais insérée aussi dans un cadre sociétal plus large.

Notre démarche se situe dans le prolongement de deux événements qui marquent le début d'une réflexion sur les pratiques d'action communautaire.

En mai 1986, les intervenants communautaires de l'est du Québec se rencontrent pour faire le point sur leurs pratiques et élaborer une position commune sur la place et le rôle spécifique de l'action communautaire en CLSC. Quelques mois plus tard, en octobre 1986, la Corporation de développement communautaire des Bois-Francs organise à Victoriaville un colloque sur le développement communautaire au Québec.<sup>6</sup>

---

(6) A la suite du colloque de Victoriaville, la Corporation de développement communautaire des Bois-Francs a publié deux documents. Le premier constitue les actes du colloque et le second un bottin de tous les groupes communautaires au Québec. On peut se procurer ces textes à l'adresse suivante: 59 rue Monfette, local 130, Victoriaville, G6P 1J8

Sous le thème *Fais-moi signe de changement*, quatre cents personnes provenant de tous les horizons communautaires réfléchissent sur leurs pratiques. Parmi elles se trouve un certain nombre d'intervenants de CLSC qui mandate quelques-uns d'entre eux pour examiner les possibilités d'organiser une rencontre provinciale de même nature, mais cette fois pour les intervenants communautaires en CLSC.

Les démarches de ce comité donneront des résultats concrets: création d'un bulletin de liaison *Inter-action*<sup>7</sup>, préparation d'un colloque provincial qui aura lieu en mai 1988 à l'Université Laval sous le thème *Quel vent nous (a)mène ?*, et mobilisation d'énergies pour la production d'une recherche sur l'action communautaire en CLSC.<sup>8</sup>

### Les objectifs de la recherche

Cette recherche devait d'abord fournir des données pour alimenter la réflexion du colloque. En effet, la réalité du travail de l'organisateur et du travailleur communautaire en CLSC est mal connue, aucun portrait d'ensemble n'ayant été établi.

Il devenait alors important que parallèlement à l'organisation d'un colloque "rassembleur" des intervenants, se mette en branle un processus systématique de cueillette d'informations qui leur renvoie une image la plus fidèle possible de ce qu'ils font, de ce qu'ils sont et ce, à la grandeur du réseau des CLSC. Voilà donc un premier objectif: tracer un portrait de l'intervenant et de l'intervention communautaire en CLSC.

Cette démarche des intervenants communautaires a trouvé des échos chez un certain nombre de professeurs universitaires en travail social. Si à l'origine les intervenants communautaires voulaient avoir recours à des universitaires pour les aider à produire un instrument de recherche, cette collaboration a eu d'autres retombées, dont l'organisation conjointe du colloque et la création au sein du Regroupement des unités de formation universitaire en travail social du Québec (RUFUTSQ) d'un comité de travail spécifique à l'action communautaire.

Les professeurs de travail social n'ont pas été que des instruments; ils y ont vue une excellente occasion de se rapprocher des milieux de pratique et d'enrichir leurs connaissances sur les CLSC. Voici donc un deuxième objectif à cette recherche: documenter les formateurs et les inciter à faire une plus large place à l'intervention collective en CLSC dans leur enseignement.

---

(7) On peut s'abonner au bulletin *Inter-action* en écrivant à l'adresse suivante: RQIIAC, case postale 43, suc. M, Montréal, H1V 3L6

(8) Les actes du colloque sur l'action communautaire en CLSC sont disponibles, au coût de \$10.00, au Centre de recherche sur les services communautaires, Pavillon de Koninck, Université Laval, Ste-Foy, G1K 7P4.

Comme on le voit, les parties impliquées dans ce projet ont chacune leur objectif propre tout en étant sensible à l'objectif du partenaire. On comprendra mieux ainsi que la formulation des questions et la présentation des résultats sont les résultats de compromis acceptables aux deux parties mais dans lesquelles ni l'une ni l'autre ne se retrouvent complètement. Nous avons voulu concilier rigueur scientifique et pertinence sociale.

#### **L'état de la recherche sur la question**

Le lecteur sera peut-être surpris, comme nous l'avons été, de constater que peu de recherches ont été effectuées sur l'action communautaire en CLSC. A notre connaissance, trois textes seulement ont tenté de refléter une partie du portrait de l'action communautaire dans le réseau CLSC.

Le premier, par ordre chronologique, est paru dans la revue *Service Social*, en 1979, et faisait état d'une recherche menée par ce qui s'appelait à l'époque le Regroupement des organisateurs communautaires du Québec.<sup>9</sup>

Cette recherche, dont les données ont été recueillies par des informateurs-clefs dans chaque région administrative du Québec, couvre l'ensemble des organisations qui embauchent des organisateurs communautaires.

Les auteurs présentent d'abord les caractéristiques des répondants par rapport à l'ensemble de la population à l'étude; puis, ils abordent la question de la définition "*officielle du poste d'organisateur communautaire par l'organisme employeur*". Ils notent que la définition inscrite à la convention collective des employés de CLSC est "*la première et seule définition de poste en organisation communautaire qui soit partagée par plus d'un organisme-employeur*".

Au plan de la formation des intervenants, ils constatent qu'il s'agit très majoritairement d'universitaires dont la discipline de formation du plus grand nombre est le service social.

Quant aux groupes-cibles rejoints par les intervenants, les résultats amènent les auteurs à conclure que "*l'hypothèse d'une dispersion des interventions des organisateurs communautaires dans une multitude de groupes disparates est confirmée ...*".

La stratégie d'intervention prépondérante chez les intervenants est "*la promotion et l'animation de groupes de pression orientés vers la défense des droits et des intérêts des collectivités locales ou de catégories sociales, sans référence à une perspective politique plus large*".

---

(9) Gérard Doré et Claude Larose: *L'organisation communautaire: pratique salariée d'animation des collectivités au Québec*. *Service Social*, vol. 28, nos 2 et 3, pp. 69-96, 1979.

Les auteurs terminent leur rapport en signalant des commentaires d'intervenants de CLSC qui indiquent des difficultés au plan des relations de travail, de la pénurie de personnel et du caractère ponctuel des interventions.

Les données de cette recherche présentent un intérêt certain parce qu'elles qualifient une pratique, à la grandeur du Québec et dans divers types d'organisation. Le processus de collecte de données peut susciter des réserves dans la mesure où la validité des réponses est toujours mieux assurée lorsque la population visée répond elle-même plutôt que de voir sa réalité traduite par des intermédiaires. Nonobstant ceci, cette recherche fournit un premier portrait d'ensemble des pratiques d'organisation communautaire au Québec. Par rapport à notre propre démarche, cette recherche nous laisse sur notre appétit, puisque les données concernant les CLSC ne sont pas isolées des autres institutions du réseau des affaires sociales.

Le deuxième texte a été produit par un groupe d'étudiants à la maîtrise en service social à l'Université de Montréal, inscrit à un séminaire dirigé par Frédéric Lese-  
mann<sup>10</sup>. Ce texte, comme son titre l'indique, s'attarde à la situation montréalaise (23 CLSC) et vise à dégager un portrait de l'intervenant communautaire, de sa pratique et de son idéologie.

Les auteurs constatent l'existence de trois modèles de comportement typique des organisateurs communautaires, l'un basé sur leur identité sexuelle, le second sur leur formation et le dernier sur leurs types d'intervention (activités prioritaires définies par le ministère, activités de mobilisation, activités de services).

La situation de travail des intervenants présenterait les caractéristiques suivantes. Les CLSC comptent, en moyenne, trois postes d'intervenants communautaires; on y retrouve plus d'hommes que de femmes; leur formation provient de l'université dans des domaines très variés (le service social est la spécialité la plus fréquente). La pratique d'intervention communautaire serait en voie d'intégration dans les établissements; elle est disséminée dans ce que nous appelons maintenant des programmes multidisciplinaires. Les auteurs affirment que cette intégration ne va pas sans heurt et que les conflits sont surtout d'ordre idéologique. Les types (ou stratégies) d'intervention "sont de nature intégrative et à un moindre degré de l'ordre de la mobilisation". Ils rejoignent des clientèles très démunies et très diversifiées.

Au plan de l'idéologie des intervenants, l'étude affirme que l'adhésion à une idéologie à caractère intégratif et l'adhésion à une idéologie de transformation (soit progressive, soit radicale) regroupent autant d'intervenants l'une que l'autre.

---

(10) Gilles Lafrance et Frédéric Lese-  
mann: *Modèles d'organisation communautaire: pratiques et idéologies dans les Centres locaux de services communautaires de la région de Montréal*, juin 1980. Ecole de service social, Université de Montréal, 28 p.

Cette recherche apporte des données originales sur l'intervention communautaire en CLSC. On ne peut que regretter qu'elle porte sur un nombre limité d'institutions et qu'elle n'ait été effectuée que sur la région montréalaise.

Ces deux études rapportant des données recueillies il y a dix ans, nous avons considéré qu'elles ne reflétaient plus la réalité d'aujourd'hui, ce qui n'enlève rien à leur valeur.

Il est, enfin, un troisième texte qui aborde la question de l'action communautaire dans l'ensemble du réseau des CLSC. Il s'agit d'une étude produite par la Fédération des CLSC pour le compte du comité de réflexion et d'analyse des services dispensés par les CLSC (rapport Brunet).<sup>11</sup> Cette étude cible bien notre problème de recherche et a le mérite d'être récente. Cependant, elle fournit des informations à partir de huit questions seulement; les données ont été recueillies par des "*communications téléphoniques avec les régions*" et par un questionnaire (aucune identification du poste occupé par le répondant n'est indiquée).

L'enquête fait ressortir un déséquilibre dans la répartition des ressources communautaires, attribuable essentiellement à l'ancienneté des CLSC (3.1 postes en moyenne dans les CLSC implantés avant 1980, et 1.3 postes dans les autres). Les postes sont rattachés à différents programmes dans 56 % des cas (les programmes "maintien à domicile" et "jeunesse" sont les "plus courus") et à un "programme action communautaire" pour le reste.

L'étude se penche sur les secteurs de l'activité socio-économique auxquels sont affectées les ressources communautaires. On apprend ainsi que 26% des effectifs totaux travaillent dans ce secteur et que les problématiques les plus importantes ("*bien que ces dossiers soient en général reliés à une clientèle spécifique*") sont le logement, l'emploi et les loisirs socio-culturels. La fonction "support aux groupes du milieu" est offerte dans tous les CLSC sauf ceux en implantation. Enfin, interrogés spécifiquement sur la question, 86% des CLSC ne pensent pas qu'ils assument la responsabilité de d'autres acteurs. "*Les CLSC ne se substituent pas aux autres organismes, ils travaillent de concert avec eux*".

Cette brève enquête a le mérite de nous fournir un portrait d'ensemble de l'intervention communautaire en CLSC, sur un nombre limité de questions, il est vrai. Une préoccupation majeure de l'auteure est d'apporter des données pour justifier la légitimité de l'intervention communautaire dans le champ socio-économique. Les conclusions de l'enquête sont claires: un intervenant communautaire sur quatre travaille dans ce champ qui est considéré légitime par 86% des répondants. La lecture du rapport Brunet nous confirme que le travail de Marie Jobin n'a pas été pris en considération.

---

(11) Marie Jobin, op.cit.

*Organisation et travail communautaires  
en CLSC - 1988*

On voit donc que la recherche sur l'action communautaire en CLSC est peu développée; il était alors bien légitime que nous commençons par une cueillette systématique d'informations pour brosser un premier portrait d'ensemble, quitte dans un second temps à analyser les facteurs qui conditionnent la pratique.

Notre intention dans les pages qui suivent est de fournir quelques précisions sur la méthodologie que nous avons utilisée pour montrer la validité des résultats obtenus ainsi que leurs limites ; cela nous permettra également de soulever quelques problèmes concrets auxquels nous avons été confrontés. Ces problèmes concernent autant les méthodes d'enquête que le paradigme de l'action communautaire. Nous espérons en écrivant ce texte qu'il alimentera la réflexion d'éventuels chercheurs mais aussi la poursuite du débat sur la définition de l'action communautaire.

### **Le choix d'une recherche globale et descriptive**

Notre recherche est de type exploratoire au sens où la somme des connaissances sur l'action communautaire en CLSC ne nous semblait pas suffisante pour élaborer des hypothèses qui permettraient d'expliquer l'évolution de ce secteur professionnel. Certes, plusieurs chercheurs et intervenants ont écrit des textes d'analyse ou descriptifs, mais aucun n'a rassemblé des informations de base et généralisables à l'ensemble des CLSC. Ce premier niveau de connaissance nous est apparu important à acquérir tant pour les fins d'un débat entre professionnels du métier que pour les fins de recherches éventuelles. Il s'agit donc d'une recherche pionnière sur un sujet d'actualité et dont nous avons toujours espéré qu'elle fournisse, entre autres, les matériaux de base pour une recherche plus qualitative et fondamentale sur l'évolution de ce secteur.<sup>1</sup>

Le groupe de recherche a rapidement fait l'unanimité sur la nécessité de produire un questionnaire dont le temps de réponse serait relativement court tout en fournissant une masse d'informations importante. Cette nécessité est fondée sur la perception que nous avons des intervenants en action communautaire: gens d'action qui répondent périodiquement à des questionnaires et qui sont méfiants, à tort ou à raison, de tout ce qui a des prétentions à vouloir codifier et/ou interpréter leurs activités. Nous en avons tiré la conclusion qu'il était impérieux de convaincre les intervenants de l'intérêt pour eux de répondre au questionnaire (voir notre lettre d'introduction au questionnaire en annexe 3) et de produire un instrument à questions fermées de telle sorte qu'ils puissent y répondre le plus possible en encerclant un numéro ou une lettre. On remarquera que nous avons relevé ce défi sauf pour quelques questions où le répondant n'avait qu'à fournir une brève réponse<sup>2</sup>.

Ce choix méthodologique a eu pour conséquence de nous forcer à produire des questions univoques, c'est-à-dire qu'elles aient le même sens pour chacune des

---

(1) Deux membres de l'équipe, Louis Favreau et Yves Hurtubise, amorceront ce deuxième volet de la recherche à l'hiver 1990.

(2) On trouvera à l'annexe 1 le libellé des questions ainsi que les fréquences des résultats pour chacune d'entre elle.

personnes qui allait y répondre et que les options de réponses soient exhaustives et exclusives. Ce pari a été tenu tant bien que mal. Nous consacrons la quatrième partie de ce chapitre à ces questions dont il faudra interpréter les résultats avec prudence. L'exercice que nous avons accompli a été difficile parce que la réalité de l'action communautaire est riche et mouvante mais aussi parce que les études antérieures ne fournissaient que peu de points de référence pour élaborer notre propre questionnaire.

### **Les étapes de la recherche**

L'ensemble du processus de recherche a débuté en février 1987, au moment où des organisateurs communautaires de CLSC rencontraient un professeur d'université pour examiner avec lui les possibilités de collaboration. Passons sur les détails d'une petite histoire qui aurait sa place au panthéon des recherches qui unissent "gens du terrain et gens d'université" pour situer les principales étapes de nos travaux.

De février à juin 1987, quelques-uns d'entre nous ont préparé un devis de recherche ainsi qu'une ébauche de questionnaire qui ont été soumis à deux organismes susceptibles d'être intéressés à financer l'un, la présente enquête, l'autre, une suite à cette enquête qui examinerait les facteurs de transformation de la pratique d'action communautaire en CLSC. En août, nous avons cumulé deux refus: le premier organisme considérait que certaines questions que nous voulions aborder étaient trop "politiques" (notamment la question de l'encadrement professionnel et celle du remplacement lors de congé), le second que ce thème n'entraînait pas dans les nouvelles priorités de recherche qu'il venait de se donner.

Nous avons maintenu notre décision de faire cette recherche, sachant qu'il ne fallait compter que sur des ressources limitées, à savoir l'appui du Centre de recherche sur les services communautaires pour le secrétariat, les photocopies et les frais postaux.<sup>3</sup>

D'août à décembre 1987, nous avons travaillé à préciser le questionnaire à travers maintes réunions tenues à Montréal et Québec, faisant tous ensemble le travail qu'un professionnel de recherche aurait dû faire à plein temps.

---

(3) Appui important et décisif dont nous tenons à remercier monsieur Hector Ouellet, directeur du Centre et madame Joyce Kelly qui a assumé le travail quotidien de secrétariat avec infiniment de patience et de compétence. Au moment du traitement des données, les services à la collectivité de l'UQAM nous ont grandement facilité la tâche en nous octroyant une somme de \$500.00. Nous les en remercions. Enfin, la direction du CLSC Hochelaga-Maisonneuve a facilité le travail de Gilles Beauchamp en allégeant sa tâche régulière pour lui permettre d'apporter une contribution essentielle à la publication de ce rapport. Qu'elle en soit également remerciée.

Un pré-test fut effectué en décembre auprès de douze personnes choisies en fonction de la localisation de leur CLSC, de leur titre d'emploi et de leur sexe.

La version finale du questionnaire fut expédiée le 3 février 1988 aux personnes identifiées comme intervenantes en action communautaire par les responsables régionaux du comité de liaison provincial des organisateurs communautaires. Une lettre fut envoyée en janvier aux directions de CLSC pour les informer de notre démarche. La codification des réponses, l'entrée des données sur micro-ordinateur<sup>4</sup> et la compilation se sont faites en mars et avril. Nous pouvions alors commencer nos premières analyses en vue de livrer au colloque de mai des résultats préliminaires. D'autres traitements des données ont été effectués ultérieurement, en même temps que le travail d'analyse se poursuivait.

#### **La population à l'étude**

Notre questionnaire a été expédié à 357 personnes qui occupent un poste d'organisateur ou de travailleur communautaire en CLSC ou qui sont reconnues dans leur milieu pour faire un travail assimilable sans en avoir le titre. Nous voulions par cette démarche nous assurer que les répondants seraient les intervenants eux-mêmes et non une autre personne du CLSC qui prendrait la responsabilité de répondre au nom d'un ou de tous les intervenants.

Il faut ici introduire, même brièvement, la question fondamentale de savoir ce qu'est l'action communautaire, ce que sont les pratiques d'organisation et de travail communautaires. L'action communautaire est-elle le fait exclusif de celles et ceux qui portent le titre d'organisateur ou de travailleur communautaires? Nous ne le croyons pas et nous avons inclus dans la population à l'étude, des intervenants qui ont un autre titre d'emploi (environ 10% de l'ensemble des répondants). Si l'action communautaire n'est pas identifiable à un titre d'emploi, peut-on proposer une définition qui ferait consensus et sur la base de laquelle seraient incluses ou exclues des pratiques professionnelles? Cette démarche simple en apparence nous renvoie au paradigme de l'action communautaire. Or, il s'avère que la littérature québécoise, canadienne et américaine parlent plutôt de l'organisation communautaire - sans que l'on puisse observer pour autant de consensus entre les auteurs - que les conventions collectives se limitent à définir les tâches de l'organisateur communautaire et du travailleur communautaire. Ajoutons, complication supplémentaire, qu'il est de plus en plus question dans les CLSC de l'approche communautaire qui devrait être le fait non seulement des organisateurs et travailleurs communautaires mais aussi de l'ensemble du personnel y compris de la direction. Bref, beaucoup de monde travaille dans le 'communautaire', au point où on a parfois l'impression qu'il s'agit d'un fourre-tout.

---

(4) Nous tenons à remercier Jean Lortie et Sonia Dussault, étudiants à l'Université Laval, de même que Jackie Cyr et Monique Benoit, de CIRCAS, pour leur collaboration à cette étape de la recherche.

Comment alors s'y retrouver? Bien sûr, chacun des membres du groupe de recherche a son point de vue sur la question, mais comment, au niveau d'une recherche qui se veut globalisante, trouver un terrain d'entente entre nous d'abord et dans lequel pourrait se retrouver les intervenants? On aura deviné que nous n'avons pas réglé cette difficulté majeure à l'occasion de notre recherche. C'est tout le secteur intellectuel de l'intervention sociale qui est concerné par cette question, autant les praticiens que les chercheurs.

Pour les fins de la présente recherche, nous avons considéré que la population cible était déterminée par des personnes d'expérience dans leur milieu qui identifieraient leurs collègues exerçant le même métier. Cette première liste a été corrigée, si l'on peut dire, par quelques exclusions volontaires (personnes qui ont renvoyé le questionnaire en mentionnant qu'elles ne se sentaient pas concernées) et par de nouveaux noms provenant de personnes qui avaient eu connaissance de l'enquête dans leur milieu et qui n'ayant pas reçu le questionnaire nous en ont réclamé une copie. Vérification faite, nous les avons ajoutés à notre liste; notre population-cible s'établit ainsi à 357 personnes. Ce chiffre est une approximation de la réalité - nous en sommes conscients. Il est toutefois assez proche des données fournies par la Fédération des CLSC (le rapport Jobin indique 312 intervenants); Maurice Roy, directeur général du CLSC Samuel de Champlain, dans l'allocution d'ouverture au colloque sur l'action communautaire en CLSC, parlait de 325 intervenants.<sup>5</sup>

région	population cible	nombre réponses	% réponse par région	% région dans l'ensemble	% région /réponses
01	29	26	90%	8%	10%
02	19	13	68%	5%	5%
03	56	36	64%	16%	14%
04	15	12	80%	4%	5%
05	23	19	83%	7%	8%
06A	97	71	73%	27%	28%
06B	36	25	69%	10%	10%
06C	40	29	73%	11%	11%
07	25	13	52%	7%	5%
08	11	7	64%	3%	3%
09	6	3	50%	2%	1%
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>	<b>254</b>	<b>71%</b>	<b>100%</b>	<b>100 %</b>

(5) voir *Pratiques d'action communautaire en CLSC*, Actes du colloque sur l'action communautaire en CLSC, Centre de recherche sur les services communautaires, Université Laval, janvier 1989, p.19

Constatons également que 254 personnes ont répondu à presque toutes les questions, ce qui indique qu'elles se sont reconnues dans notre vocabulaire et dans le sens de nos questions. Dans le cas contraire, nous aurions obtenu un taux élevé de refus de répondre.

Le tableau précédent indique la population-cible par région administrative, le nombre de réponses obtenues, le taux de participation par région, la représentativité de la région dans l'ensemble du Québec, et la représentativité de la région dans l'ensemble des réponses obtenues.

Ce tableau indique un taux de réponse global de 71%, ce qui est excellent. Un examen du taux de participation par région révèle que nous avons rejoint les intervenants partout à travers la province; la région 01 se signale particulièrement avec un taux de réponse de 90%, tandis que les régions 07 et 09 ont les taux les plus faibles (ce qui est peu indicatif dans ce dernier cas, étant donné le faible nombre d'intervenants communautaires).

Ce pourcentage de participation par région est un autre indicateur de l'intérêt soulevé par notre démarche.

Nous avons voulu savoir si les réponses obtenues représentent équitablement toutes les régions du Québec. Pour ce faire, nous avons d'abord établi le pourcentage des intervenants communautaires qu'on trouve dans chaque région. Puis nous avons calculé le pourcentage des réponses obtenues dans chaque région par rapport au total des réponses obtenues. En comparant ces deux chiffres, nous constatons que les 254 répondants représentent presque parfaitement la distribution régionale des intervenants communautaires. En effet, les régions 03, 07 et 09 sont légèrement sous représentées (de 1 ou 2%), les régions 01, 04, 05 et 6A sont légèrement sur-représentées (de 1 ou 2% également) alors que les quatre autres régions sont parfaitement représentées.

Ces chiffres nous permettent d'affirmer que tant par le nombre de réponses obtenues que par leur distribution géographique, nos résultats présentent une source fiable d'information. Abordons maintenant le questionnaire que nous avons soumis aux intervenants.

#### **Le questionnaire et ses limites**

Notre questionnaire comporte cinq catégories de questions:

- les caractéristiques du répondant et du CLSC
- la pratique communautaire
- l'environnement professionnel
- la formation et le perfectionnement
- diverses questions

Nous avons opté pour une cueillette d'informations très large puisque, comme nous l'indiquons plus haut, aucune enquête de ce type n'a été menée à ce jour et que nous considérons notre démarche comme une première prise de photo globale.

Nous présentons ici le questionnaire, catégorie de questions par catégorie, en indiquant les difficultés que nous avons rencontrées en cours de formulation des questions et les limites qu'il faut conserver à l'esprit dans l'interprétation des résultats.

**La première catégorie de questions** aborde quelques variables concernant l'intervenant communautaire (âge, sexe et nombre d'années d'ancienneté) et son CLSC (type d'institution, de milieu et de population desservis).

La question (1.3) concernant le niveau de revenus des populations apporte des informations sur la perception que les intervenants ont de cette population. Il ne s'agit pas d'une donnée objective mais de l'interprétation que les répondants ont fait des quatre catégories de réponse que nous proposons.

La question concernant l'âge du répondant aurait dû, quant à elle, prévoir une division de la strate 30 à 39 ans, en deux groupes de 30 à 35 ans et 36 à 40 ans. En effet, comme on le verra, 61 % des réponses se sont situées dans cette catégorie, ce qui n'est pas suffisamment discriminant, car on ne peut savoir si les répondants se situent davantage vers la trentaine ou la quarantaine.

**La deuxième catégorie de questions** vise à identifier certains paramètres de la pratique communautaire des intervenants. Les quatre premières questions permettent d'identifier le poste occupé et le statut de ce poste. Les réponses obtenues indiquent que nous aurions dû prévoir une catégorie "remplaçant", c'est-à-dire la situation d'intervenants qui remplacent un collègue pendant une certaine période. Ces situations sans être rares, sont quand même peu nombreuses.

Les questions 2.5 et 2.6, concernant les congés spéciaux, n'apportent pas toutes les informations souhaitées. En effet, durant les deux dernières années, une même personne a pu prendre plus d'un congé spécial (maladie et études, par exemple); dans ce cas, elle a dû, à l'aide de flèches le plus souvent, faire coïncider un type de congé (à la question 2.5) avec les deux questions suivantes (posées en 2.6: son remplacement et la proportion de temps). Lorsque cela s'est produit, ce qui a été peu fréquent, nous avons arbitrairement choisi de garder une seule réponse, celle qui concernait le congé le plus long.

Les questions 2.7 et 2.8 concernant les dossiers antérieurs et actuels nous ont posé plusieurs problèmes de formulation et quelques autres de compilation. Nous demandions aux répondants des informations concernant la problématique et la clientèle de deux dossiers fermés au cours des trois dernières années et de deux dossiers actuels. Un certain nombre de répondants ont encadré plus d'une problématique (un peu moins de 15% dans le premier dossier antérieur et 10% dans le second). Nous avons retrouvé les mêmes pourcentages dans la problématique des dossiers actuels.

Pour régler ce problème, au moment de la compilation, nous avons ajouté quatre nouvelles problématiques (le numéro 25: jeunesse, 26: étude de besoin, 27: développement local et 28: services de garde) qui regroupent soit des problématiques que nous avons déjà proposées, soit des problématiques nouvelles que des répondants ont indiquées dans la section "autres". Nous avons ajouté également ces problématiques dans la compilation des dossiers actuels. Pour les autres situations où les problématiques indiquées ne se réduisaient pas facilement à une seule problématique, nous les avons compilées dans la section "autres". Finalement, pour la présentation des résultats, nous avons regroupé les diverses problématiques de la façon décrite à l'annexe 2. Deux principes ont guidé la création des regroupements, lorsqu'il a fallu réduire la diversité des clientèles et problématiques, qui totalisaient chacune plus de 25 catégories différentes. D'abord il fallait regrouper, autant que possible, les pommes avec les pommes. C'est ce principe qui nous amena à déplacer certaines catégories, par rapport aux regroupements identifiables dans le questionnaire: le logement était dans le groupe *socio-sanitaire*, nous l'avons mis avec le *socio-économique*, de même, nous avons réinscrit la problématique gestion et fonctionnement d'un organisme dans le groupe *socio-culturel*, celui-ci recueillant déjà les activités d'éducation, d'information et de promotion. Naturellement, ces regroupements, par définition, réduisent la diversité, et rassemblent quelque fois des éléments qu'on aurait voulu traiter séparément. Mais il y avait un second principe qui présidait nos choix: il fallait réduire le nombre de catégories, en évitant de se retrouver avec 3 catégories de 70 cas, et 2 de 5 cas. Il fallait avoir des catégories d'importance comparable, si on voulait pouvoir croiser ces ensembles de façon utile. C'est ce qui nous amena, par exemple, à joindre les clientèles jeunes et femmes. Ni l'une ni l'autre ne rassemblait suffisamment de cas, alors que plusieurs dossiers associaient déjà femmes et enfants, mères et jeunes enfants. Éventuellement, dans une autre étape de traitements et analyse, nous pourrions développer une stratégie de vérification des alternatives possibles à ces regroupements.

Le même problème s'est posé pour les clientèles des dossiers antérieurs (premier dossier: 18% ont indiqué plus d'une clientèle, second dossier: 14%). Nous avons introduit trois nouvelles clientèles (le numéro 26: assistés sociaux de 18 à 30 ans, 27: chômeurs et assistés sociaux, 28: 12 - 30 ans). Celles-ci ont été ajoutées également aux clientèles des dossiers actuels. Dans ces derniers dossiers, 20% des réponses incluait plus d'une clientèle, que ce soit au niveau du premier ou second dossier mentionné. Nous avons utilisé la même façon de procéder que pour les problématiques pour compiler ces réponses. On trouvera à l'annexe 2, les regroupements que nous avons opéré pour fins de présentation du rapport.

La question 2.10 concernant les modèles de pratique nous a posé aussi des problèmes de formulation. Après avoir tenté dans le pré-test de présenter des définitions tirées de trois auteurs différents, nous avons finalement opté pour une ré-écriture d'une seule échelle de modèles. Le résultat est globalement satisfaisant puisque 90% des répondants ont réussi à se situer parmi les cinq options proposées. Soulignons que 9% ont choisi plus d'un modèle, que 1% a répondu "aucun modèle" et que moins de 1% a répondu "tous les modèles".

Cependant, les résultats comparés à ceux de la question suivante (sur les courants d'idées qui influencent les intervenants) laissent songeurs quant au contenu véhiculé par certains concepts. Il semble, en effet étrange, que le modèle de "politisation - éducation politique" recueille 4% des réponses alors que le courant de la conscientisation (fondée sur une perspective de politisation) recueille 14% des réponses.

**La troisième catégorie** de questions abordait l'environnement interne au CLSC dans lequel l'intervenant est situé. Aucune remarque particulière n'est à faire sur cette section, sinon que la compilation de la discipline de formation des superviseurs (question 3.7.3) s'est faite à partir des mêmes catégories que celles qui ont été utilisées pour compiler les disciplines de formation des intervenants (voir annexe 3, pour cette catégorisation).

**La quatrième catégorie** de questions visait à connaître la formation des intervenants (acquise et en cours) et les stages ou sessions de perfectionnement suivis et projetés. Aucune remarque particulière n'est à faire sur cette section.

**La cinquième catégorie** de questions abordait divers thèmes, d'importance variable, dont celui d'un regroupement provincial des intervenants. La question 5.1, concernant la perception de l'utilisation que l'employeur fait des compétences de l'intervenant, était volontairement dirigée dans le sens du rapport entre les compétences que le professionnel s'attribue et sa perception de son utilisation par l'employeur. Quelques répondants nous ont fait remarquer que c'est parfois eux-mêmes qui se surchargent de travail. D'autres nous font le commentaire que les 3 réponses proposées ne sont pas exclusives, c'est-à-dire qu'il est possible, par exemple, de répondre avoir suffisamment de marge de manoeuvre et sentir qu'on respecte sa compétence tout en ayant l'impression d'être débordé, que l'employeur en "demande trop". Théoriquement, ce commentaire est juste et il convient d'être prudent dans l'interprétation des résultats. Toutefois, ceux-ci nous indiquent que seulement 13 réponses sur 254 ne sont pas situées dans les trois alternatives proposées. On peut donc croire que, concrètement, la formulation de trois énoncés n'a pas posé globalement de problème d'interprétation aux répondants.

La question 5.4, concernant l'appartenance à une corporation ou association professionnelle a été compilée manuellement puisque seulement dix réponses positives ont été fournies. Par ailleurs, nous n'avons pas posé de questions relativement à l'appartenance syndicale, assumant que la très grande majorité des professionnels sont membres de la CSN.

#### **L'analyse des résultats**

Notre questionnaire comporte cent vingt huit variables; nous en avons ajouté deux autres au moment de l'entrée des données sur ordinateur: l'année de fondation du CLSC et la région administrative du répondant.

La somme des informations recueillies est énorme; il est évident que nous n'avons pas les ressources pour les exploiter complètement. Ainsi, on trouvera très peu

d'analyses par région dans le présent texte, bien que théoriquement il soit possible de produire des rapports pour chaque région administrative ou selon l'année de fondation des CLSC.

La compilation des données s'est faite d'abord à partir de la fréquence des réponses pour l'ensemble du Québec<sup>6</sup>. Puis, chaque membre de l'équipe a proposé des croisements de données. Nous n'avons retenu que ceux dont le chi-carré présente un seuil de signification inférieur à ,05 % , seuil généralement considéré fiable dans ce genre d'enquête.

L'analyse des résultats s'est faite à partir d'un axe central: l'autonomie professionnelle des organisateurs et travailleurs communautaires. Il nous semble, en effet, que lire les résultats sous cet éclairage permet de mieux comprendre l'état de ce secteur d'activités des CLSC et des enjeux auxquels les intervenants sont confrontés. Certes il aurait fallu approfondir ce concept et en fixer les balises. A défaut de moyens pour fouiller la littérature, consulter des experts et "couler dans le béton" une définition opérationnelle, nous proposons une lecture des données fondée sur une question centrale: les intervenants communautaires en CLSC sont-ils en train de perdre le caractère spécifique de leurs interventions?

Notre connaissance des CLSC, comme équipe, nous a permis d'analyser les résultats selon trois pistes: celle qui est appuyée par des données qui indiquent une autonomie professionnelle certaine, celle qui est fondée sur des données qui indiquent une mise en cause de cette autonomie, enfin la piste qui est éclairée par des données qui montrent que les intervenants de ce secteur peuvent compter sur un potentiel de ressources utiles dans leur quête d'autonomie. Comme on le voit, notre analyse est fondée sur le postulat que l'action communautaire doit être maintenue comme service dans les CLSC. Elle prend également pour acquis que si des menaces planent sur ce secteur d'activités, tout n'est pas joué pour autant.

Au moment de mettre notre questionnaire à la poste, nous savions qu'il comportait quelques lacunes. Les ressources et le temps dont nous disposions ne nous ont pas permis de toutes les combler. Les réponses obtenues indiquent que les régions sont bien représentées et que globalement les résultats sont fiables. Nous considérons avoir bien rempli notre objectif et fournir ainsi des matériaux de base que nous espérons utiles à la poursuite du débat sur la place de l'action communautaire en CLSC.

---

(6) Un certain nombre de questionnaires retournés sont incomplets - ce qui explique que le total des réponses ne soit pas toujours égal à 254



<b>Sexe</b>		
Hommes	131	52.4%
Femmes	119	47.6%
Total	250	100.0%
<b>Titre du poste</b>		
Organisateur-trice	165	65.7%
Travailleur-euse	59	23.5%
Autre	27	10.8%
Total	251	100.0%
<b>Type de poste</b>		
Poste permanent	232	92.4%
Poste occasionnel	19	7.6%
Total	251	100.0%
<b>Statut</b>		
Temps complet	208	83.2%
Temps partiel	42	16.8%
Total	250	100.0%

Tableau-1

#### **Les répondants: titres d'emploi, sexe, âge**

Les répondants se répartissent presque moitié-moitié en terme de sexes (48-52%); ils viennent en quasi totalité (93%) de CLSC pleinement constitués.

Les deux tiers des répondants (65.7%) sont des organisateurs ou organisatrices communautaires. Si les répondants se répartissent également entre les hommes et les femmes, ils sont plutôt inégaux dans l'occupation des postes: 64% des postes d'organisation communautaire sont occupés par des hommes, et 63.8% des postes de travail communautaire sont occupés par les femmes.

Près des deux tiers (62%) des répondants ont entre 30 et 39 ans. À ce chapitre, les femmes sont clairement plus jeunes: elles représentent 70% du groupe des moins de 30 ans, alors que les hommes représentent 65% des plus de 40 ans.

#### **Ancienneté, permanence**

75% des personnes possédant un an et moins d'ancienneté dans leur poste de travail sont des femmes. Puisqu'elles sont plus nombreuses à être travailleuses communautaires, doit-on penser que les postes nouvellement comblés seraient plus souvent des postes de travailleur communautaire?

*Organisation et travail communautaires  
en CLSC - 1988*

Nombre d'années dans ce poste	Titre du poste			Total rangée
	Organisateur -trice	Travailleur- euse	Autre	
<b>Jusqu'à 12 mois</b>	17	7	8	32
% rangée	53.1%	21.9%	25.0%	100.0%
% colonne	10.3%	11.9%	29.6%	12.7%
<b>De 13 mois à 2 ans</b>	25	13	4	42
% rangée	59.5%	31.0%	9.5%	100.0%
% colonne	15.2%	22.0%	14.8%	16.7%
<b>De 25 mois à 4 ans</b>	38	18	5	61
% rangée	62.3%	29.5%	8.2%	100.0%
% colonne	23.0%	30.5%	18.5%	24.3%
<b>Entre 4 et 8 ans</b>	35	14	2	51
% rangée	68.6%	27.5%	3.9%	100.0%
% colonne	21.2%	23.7%	7.4%	20.3%
<b>Plus de 8 ans</b>	50	7	8	65
% rangée	76.9%	10.8%	12.3%	100.0%
% colonne	30.3%	11.9%	29.6%	25.9%
<b>Total colonne</b>	165	59	27	251
% rangée	65.7%	23.5%	10.8%	100.0%
% colonne	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau-2

Non, le tableau -2- ne nous permet pas d'appuyer cette hypothèse: parmi les 32 personnes occupant leur poste depuis moins d'un an, on ne retrouve que 22% de travailleurs communautaires, ce qui est moins que la moyenne (23.5%). Cependant, les titres d'emploi en organisation communautaire sont manifestement à la baisse: passant de 77% des postes chez les plus de 8 ans d'ancienneté, à 53% des postes occupés depuis un an et moins. Ce sont en fait les autres titres d'emploi (agent de relations humaines, travail social professionnel, technicien en assistance sociale...) qui ont crû en importance, particulièrement dans le groupe des postes occupés depuis un an.

Les postes dont on parle sont en très grande majorité des postes permanents (92.4%) et à temps complet (83.2%). (voir tableau 1)

#### **Congés, santé, nombre d'heures par semaine par dossier**

Nous avons peu d'hypothèses précises à vérifier avant de rédiger notre questionnaire. Une de ces rares hypothèses concernait l'image de *l'intervenant communautaire*

*Organisation et travail communautaires  
en CLSC - 1988*

*qui est souvent en libération pour activités syndicales. Cette image ressemble plus à un souvenir qu'à un reflet de la réalité: 9 personnes seulement ont indiqué avoir pris un congé à cette fin au cours des deux dernières années. C'est trois fois moins que les congés pour maladie, et plus de deux fois moins que les congés pour maternité-paternité!*

Cependant, bien que les congés recensés soient à 70% de 5 semaines et plus, les intervenants n'ont été remplacés que dans 34% des cas, et seulement 34% d'entre eux l'ont été complètement (à 100%).

<b>Congé spécial</b>		
Oui	89	38.0%
Non	145	62.0%
Total	234	100.0%
<b>Quel type de congé</b>		
Activités syndicales	9	9.5%
Maternité-paternité	17	17.9%
Maladie	27	28.4%
Etudes	9	9.5%
Sabbatique	14	14.7%
Autres	19	20.0%
Total	95	100.0%
<b>Durée du congé</b>		
Un mois et moins	28	29.2%
De 5 à 20 semaines	36	37.5%
Plus de 20 sem.	32	33.3%
Total	96	100.0%
<b>Remplacement durant congé</b>		
Oui	34	34.0%
Non	66	66.0%
Total	100	100.0%
<b>Proportion de remplacement</b>		
100%	14	53.8%
75%	5	19.2%
50%	5	19.2%
25%	2	7.7%
Total	26	100.0%

Tableau-3

À la question visant à savoir si le travail avait un impact sur leur santé, 12% des intervenants ont dit OUI, et 53% PARFOIS. Cherchant à mieux comprendre ce qui

pouvait déterminer cet impact négatif du travail sur la santé, le nombre d'heures par semaine consacré au **premier dossier** fut parmi les rares variables à être significativement corrélé à notre variable "santé". Alors que les gens consacrant 6 heures et moins à leur dossier ne se disaient qu'à 2 % être affectés dans leur santé, ceux qui consacraient de 15 heures à 3 jours se disaient à 20.4% affectés dans leur santé, et cela allait jusqu'à 23.8% pour ceux consacrant plus de 3 jours. C'est là une *trouvaille* dont il faudrait approfondir le sens dans le cadre de démarches ultérieures de recherches.

Pour l'instant, cette constatation nous amène à reviser l'idée courante que l'activisme, souvent caractéristique de certaines pratiques communautaires (beaucoup de dossiers...), ne semble pas plus nocif qu'une trop grande concentration sur un dossier.

L'autre variable relié significativement à l'effet négatif <sup>1</sup> du travail sur la santé est

---

**Impact négatif du  
travail sur la santé**

Oui	30	12.0%
Non	87	34.9%
Parfois	132	53.0%
Total	249	100.0%

---

Tableau-4

moins surprenant: c'est la variable que nous avons appelé "Énoncé", qui demandait de choisir parmi 3 énoncés décrivant la relation générale du répondant avec son milieu (Tableau 5)

---

(1) Perçu, faut-il le souligner, puisqu'il n'a été **mesuré** d'aucune façon par des symptômes, ou des manifestations physiques, comme c'est le cas en cette matière habituellement

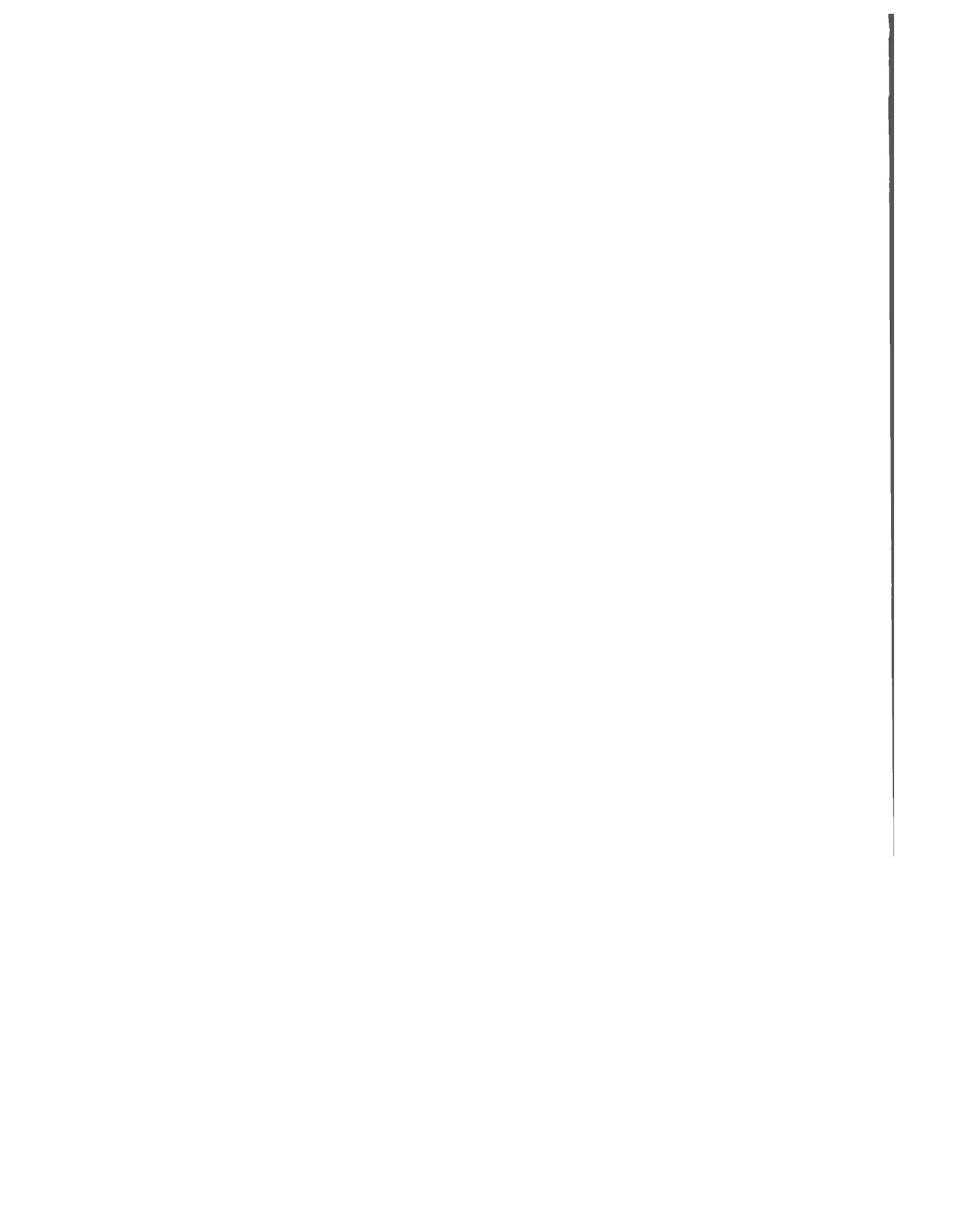
*Organisation et travail communautaires  
en CLSC - 1988*

L'intervenant déclarant avoir marge de manoeuvre et reconnaissance ressent moins d'effets négatifs de son travail sur sa santé (6%), alors que les intervenants se disant débordés ressentent à 28% des effets négatifs. Cette corrélation n'est pas surprenante dans la mesure où plusieurs études ont déjà démontré le lien entre le stress (en trop ou en quantité insuffisante), le support reçu du milieu, et la santé au travail.<sup>2</sup>

Quel énoncé correspond le mieux à votre situation?	Impact négatif du travail sur la santé			Total rangée
	Oui	Non	Parfois	
<i>Marge de manoeuvre suffisante et compétence reconnue</i>	10	75	77	162
% rangée	6.2%	46.3%	47.5%	100.0%
% colonne	34.5%	86.2%	62.6%	67.8%
<i>Je me sens sous-utilisé</i>	9	9	24	42
% rangée	21.4%	21.4%	57.1%	100.0%
% colonne	31.0%	10.3%	19.5%	17.6%
<i>On m'en demande trop, je suis débordé</i>	10	3	22	35
% rangée	28.6%	8.6%	62.9%	100.0%
% colonne	34.5%	3.4%	17.9%	14.6%
<i>Total colonne</i>	29	87	123	239
% rangée	12.1%	36.4%	51.5%	100.0%
% colonne	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau-5

(2) Voir à ce sujet les travaux de S. Dolan et A. Arseneault, dont, entre autres, *Stress, santé et rendement au travail*, Montréal, U de M, École de relations industrielles, 1980.



## IV- Problématiques et clientèles des dossiers d'action communautaire

par Louis Favreau

### Les dossiers fermés au cours des trois dernières années et les dossiers actuels:<sup>1</sup>

	Problématiques des dossiers actuels		Problématiques des dossiers fermés	
Maintien à domicile et Santé	143	28.7%	72	20.4%
Prévention et Santé Mentale	97	19.4%	62	17.6%
Socio-économique et Logement	80	16.0%	97	27.5%
Support aux groupes, éducation populaire, information	109	21.8%	75	21.2%
Condition féminine et Jeunesse	70	14.0%	47	13.3%
Total	499	100.0%	353	100.0%

Tableau-6

De la comparaison des dossiers antérieurs (aujourd'hui fermés) et des dossiers dans lesquels les intervenants communautaires sont aujourd'hui impliqués, il ressort, comme l'indique le premier tableau, les faits suivants :

a) les **dossiers socio-économiques** (tels santé au travail, accès à l'emploi, promotion économique, développement local et régional) de même que celui du **logement** formaient 27.5 % des dossiers fermés en action communautaire mais ne forment plus que 16.0% des dossiers actifs. On peut faire l'hypothèse, sans trop d'hésitation, que la chute de ce type d'intervention communautaire est nette.

b) C'est exactement la situation inverse qui se produit lorsqu'on examine l'intervention de **maintien à domicile** et de **santé**: ces dossiers ne constituaient que 20.4% des dossiers fermés au cours des dernières années. Les dossiers de maintien à domicile et de santé constituent maintenant 28.7% des dossiers actifs. La progression apparaît

(1) Attention, lorsqu'il est question des problématiques des dossiers (actuels ou fermés), même si nous avons demandé aux répondants de nous indiquer la principale problématique, plusieurs (environ 10%) en ont indiqué plus d'une. Afin d'éviter de choisir arbitrairement laquelle était la principale, ou encore d'éliminer carrément ces répondants, nous avons compilé jusqu'à 3 problématiques par dossier.

*Organisation et travail communautaires  
en CLSC - 1988*

relativement marquée en ce domaine, ce qui ne surprendra personne compte tenu des politiques du MSSS en la matière depuis le début des années 80.

c) On constate un maintien du **travail communautaire en prévention et santé mentale**, voire même une légère hausse: ces dossiers occupaient 17.6% du terrain comparativement à 19.4% présentement.

d) Les dossiers **socio-communautaires** (de type éducation populaire, alphabétisation, information communautaire...), surtout ceux de support à des organisations et groupes (support de gestion ou de formation) se maintiennent dans leur importance relative. Hier ils composaient 21.2% des dossiers et aujourd'hui 21.8%. Ce à quoi il

	Milieu desservi		Total rangée	
	Complètement urbain	Urbain et rural	Complètement rural	
<b>Problématiques des dossiers actifs</b>				
<i>Maintien à domicile et Santé</i>	45	53	42	140
% colonne	25.1%	26.4%	37.2%	28.4%
<i>Prévention et Santé Mentale</i>	40	42	14	96
% colonne	22.3%	20.9%	12.4%	19.5%
<i>Socio-économique et Logement</i>	26	31	23	80
% colonne	14.5%	15.4%	20.4%	16.2%
<i>Support aux groupes, éducation populaire, information</i>	47	42	19	108
% colonne	26.3%	20.9%	16.8%	21.9%
<i>Condition féminine et Jeunesse</i>	21	33	15	69
% colonne	11.7%	16.4%	13.3%	14.0%
<i>Total colonne</i>	179	201	113	493
% rangée	36.3%	40.8%	22.9%	100.0%
% colonne	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau-7

faut ajouter que l'intervention voulant favoriser l'amélioration de la condition des **jeunes et des femmes** va elle aussi dans ce sens: elle composait 13% des dossiers fermés, elle compte pour 14% aujourd'hui.

Les faits sont encore plus frappants, toujours dans le même sens d'ailleurs, si on compare les problématiques des dossiers fermés et celles des dossiers actifs en opérant un croisement avec le milieu desservi. Comme problématique, le **maintien à domicile (et santé)** augmente significativement en milieu urbain passant de 19.6% à

25.1%. Il demeure relativement stable en milieu semi-urbain mais augmente considérablement en milieu rural passant de 12.2% à 37.2% tandis que les **problématiques socio-économique et logement** décroissent de 7% en milieu urbain et semi-urbain mais chutent littéralement en milieu rural (il concernait 47.3 % des dossiers mais ne touchent aujourd'hui que 20.4% des problématiques citées aux dossiers actifs ). Quant à l'intervention **socio-communautaire**, elle demeure relativement stable dans tous les milieux, tout en étant plus marquée en milieu urbain (26%) qu'en milieu rural (16%).

On est donc à même de voir une augmentation des dossiers de **caractère socio-sanitaire** (maintien à domicile, vieillissement, santé physique, santé mentale, habitudes de vie -alimentation, tabac, alcool, stress ...) par rapport aux dossiers de **type socio-économique** (logement, sécurité du revenu, accès à un emploi, promotion économique, développement régional). Les interventions de caractère **socio-sanitaire** constituaient 38% des problématiques des dossiers fermés (tableau 6). Elles constituent aujourd'hui 48.1% des dossiers actifs tandis que les interventions de type **socio-économique**, de 27.5 % de l'ensemble des dossiers fermés, elles se ramènent à 16.0 % des dossiers actifs. La constante est toujours la même. L'arbre semble toujours plier du même côté depuis un certain nombre d'années.

	<b>Milieu desservi</b>			<b>Total</b>
	Complètement urbain	Urbain et rural	Complètement rural	
<b>Problématiques dossiers fermés</b>				
<i>Maintien à domicile et Santé</i>	22	39	9	70
% colone	19.6%	24.4%	12.2%	20.2%
<i>Prévention et Santé Mentale</i>	26	27	8	61
% colone	23.2%	16.9%	10.8%	17.6%
<i>Socio-économique et Logement</i>	24	36	35	95
% colone	21.4%	22.5%	47.3%	27.5%
<i>Support aux groupes, éducation populaire, information</i>	27	32	14	73
% colone	24.1%	20.0%	18.9%	21.1%
<i>Condition féminine et Jeunesse</i>	13	26	8	47
% colone	11.6%	16.3%	10.8%	13.6%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>160</b>	<b>74</b>	<b>346</b>
% rangée	32.4%	46.2%	21.4%	100.0%
% colone	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau-8

### Fermeture et ouvertures des dossiers: les raisons invoquées

Pourquoi ferme-t-on les dossiers après y avoir investi un an, deux ans ou même plus? Dans plus de 50% des situations, les intervenants affirment comme raison majeure de fermeture d'un dossier que les objectifs ont été atteints ou qu'il y avait fin de mandat. D'autres motifs sont par ailleurs invoqués pour expliquer le désengagement: notamment des priorités différentes déterminées par l'équipe ou par l'intervenant lui-même, ou encore un transfert de dossier à un autre intervenant.

Mais la dissolution de l'organisme (pour 10% des cas) ou une directive du CLSC (pour 11% des cas), motifs d'une autre nature que les précédents, sont des motifs qui prennent davantage de place. Dans cette dernière situation, sans tirer trop hâtivement une conclusion, il est néanmoins possible d'entrevoir qu'une pression directe du CLSC en tant qu'employeur se fait sentir. En outre, les données de l'enquête révèlent que les directives du CLSC sont entrées en ligne de compte tout particulièrement lorsqu'il s'est agi d'un dossier socio-économique ou de logement.

### Raisons de fermeture mis en rapport avec les principaux dossiers

Raison de fermeture ancien dossier 1	Maintien à domicile et Santé	Prévention et Santé Mentale	Socio-écon- mique et Logement	Support aux groupes, éducation	Condition féminine et Jeunesse	Total
<i>Fin du mandat</i>	5	4	4	3	1	17
% rangée	29.4%	23.5%	23.5%	17.6%	5.9%	100.0%
% colonne	14.7%	14.8%	9.3%	10.7%	4.3%	11.0%
<i>Atteinte des objectifs</i>	15	13	16	14	15	73
% rangée	20.5%	17.8%	21.9%	19.2%	20.5%	100.0%
% colonne	44.1%	48.1%	37.2%	50.0%	65.2%	47.1%
<i>Autres priorités définies par les intervenants</i>	5	3	4	4	2	18
% rangée	27.8%	16.7%	22.2%	22.2%	11.1%	100.0%
% colonne	14.7%	11.1%	9.3%	14.3%	8.7%	11.6%
<i>Directive</i>	3	1	8	3	3	18
% rangée	16.7%	5.6%	44.4%	16.7%	16.7%	100.0%
% colonne	8.8%	3.7%	18.6%	10.7%	13.0%	11.6%
<i>Dissolution de l'organisme</i>	2	2	8	3	0	15
% rangée	13.3%	13.3%	53.3%	20.0%	.0%	100.0%
% colonne	5.9%	7.4%	18.6%	10.7%	.0%	9.7%
<i>Transfert du dossier</i>	4	4	3	1	2	14
% rangée	28.6%	28.6%	21.4%	7.1%	14.3%	100.0%
% colonne	11.8%	14.8%	7.0%	3.6%	8.7%	9.0%
<i>Total colonne</i>	34	27	43	28	23	155
% rangée	21.9%	17.4%	27.7%	18.1%	14.8%	100.0%
% colonne	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau-9

De même lorsqu'on l'on examine les façons d'identifier les besoins qui justifient l'ouverture d'un nouveau dossier, on constate que ce sont les demandes de la communauté locale qui interviennent le plus, soit dans 37.1% des situations. Quant aux demandes de l'intervenant ou de son équipe, elles y ont aussi une place privilégiée puisqu'elles jouent pour 35.5% des cas tandis que le supérieur immédiat ou la direction générale font ouvrir un nouveau dossier dans 24.9% des cas.

**Première façon  
d'identifier les  
besoins**

Par direction générale	29	11.8%
Par supérieur immédiat	32	13.1%
Par équipe d'intervenants	45	18.4%
Par demandes de la population	91	37.1%
Par analyse de besoins	42	17.1%
Par autres équipes	1	.4%
Autres	5	2.0%
Total	245	100.0%

Tableau-10

Par ailleurs, les travailleurs et organisateurs communautaires de CLSC ne sont encore que peu affectés à des tâches liées à l'intervention psycho-sociale de première ligne: cette réalité est présente pour un intervenant sur cinq seulement.

**Les organismes avec lesquels les intervenants communautaires collaborent.**

On aurait pu penser qu'une bonne partie des organismes privilégiés au plan de la collaboration relèveraient du secteur public (Centres de services sociaux, hôpitaux, centres d'accueil...). Il n'en est rien puisque seulement 23.5% des collaborations se situent du côté du secteur public contre **74% pour la part du secteur communautaire**. En d'autres termes, les intervenants collaborent trois fois sur quatre avec un organisme communautaire. Quant au secteur privé sa présence semble carrément résiduelle sur l'échiquier des collaborateurs (2.3%).(Voir tableau suivant)

Mais lorsqu'il y a collaboration ou "travail en "synergie" avec un organisme du secteur communautaire, de quel type d'organisme communautaire s'agit-il? La réponse à ce propos se révèle relativement significative: d'abord et avant tout l'intervenant communautaire collabore avec des **groupes de service et d'entraide** (pour 62.3%), ensuite avec des organismes de promotion et de développement (25%) mais aussi avec des groupes de défense de droits sociaux (13%).

*Organisation et travail communautaires  
en CLSC - 1988*

<b>Organismes collaborateurs ( tous les dossiers actifs cités)</b>		
Secteur communautaire	319	74.2%
Secteur public	101	23.5%
Secteur privé	10	2.3%
<b>Total</b>	<b>430</b>	<b>100.0%</b>
<b>Organismes communautaires (tous les dossiers)</b>		
De défense des droits	39	13.0%
Service-entraide	187	62.3%
Promotion-développement	74	24.7%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100.0%</b>

*Tableau-11*

**Rôle et fonctions des intervenants dans leurs dossiers.**

Les fonctions exercées par les organisateurs et travailleurs communautaires de CLSC nous renvoient essentiellement à un **travail direct de recrutement, de mobilisation et d'animation**: pour près de 40%, les intervenants exercent cette fonction. **Ou encore à des activités de support** (communication, formation, financement et gestion d'un groupe ou organisme...): dans 34% des cas. Dans cet ensemble, les activités de concertation ou de recherche/documentation/enquête sont relativement secondaires. Les premières comptent pour 17% tandis que les secondes pour 10%.

<b>Rôle-fonction dans les dossiers actifs</b>		
Recrutement, mobilisation, animation, négociation	160	38.7%
Support à la gestion, communication, financement, formation	139	33.7%
Recherche, documentation, enquête	44	10.6%
Agent de concertation	70	17.0%
<b>Total</b>	<b>413</b>	<b>100.0%</b>

*Tableau-12*

**Temps consacré aux dossiers.**

La plupart des intervenants (2 fois sur 3) travaillent dans leur dossier prioritaire moins de deux jours semaines (souvent même quelques heures seulement) et neuf fois sur dix moins de deux jours dans le second dossier. Par ailleurs concernant l'ancienneté du dossier, sept fois sur dix les intervenants y travaillent depuis moins de deux ans, la dominante étant même moins d'un an (47% versus 31.7%).

Nombre d'heures par semaine /	premier dossier		Second dossier:	
6 heures et moins	52	20.7%	84	37.5%
De 7 à 9 heures	51	20.3%	72	32.1%
De 10 heures à 2 jours	77	30.7%	47	21.0%
De 15 heures à 3 jours	50	19.9%	17	7.6%
Plus de 3 jours	21	8.4%	4	1.8%
Total	251	100.0%	224	100.0%
Depuis combien de mois	Premier dossier		Second dossier	
Un an et moins	117	47.0%	150	68.2%
Entre 13 mois et 2 ans	79	31.7%	37	16.8%
Entre 25 mois et 3 ans	19	7.6%	18	8.2%
Plus de 3 ans	34	13.7%	15	6.8%
Total	249	100.0%	220	100.0%

Tableau-13

Voilà donc, en résumé, l'essentiel des points qui ressortent de la pratique d'organisation communautaire en CLSC relativement au type d'interventions et de dossiers.

Que retenir d'autre, une fois l'ensemble de ces faits saillants et constantes dégagés par cette enquête-portrait de l'action communautaire en CLSC?

1. D'abord il faut mentionner qu'il y a des zones obscures ou des zones d'incertitudes: nous ne disposons pas d'enquêtes antérieures posant les mêmes questions ou tout au moins des questions similaires nous permettant de comparer et donc de cerner rigoureusement des évolutions sur une décennie ou sur 15 ans.

2. D'autre part que ces constantes doivent être mis en rapport avec certaines tendances générales. Ces tendances sont décelables à travers des positions du MSSS, du rapport Brunet ou le rapport Rochon, à partir d'expériences dont témoignent un

certain nombre d'intervenants (cf. le rapport-synthèse du Colloque de mai 88 à l'Université Laval) ou encore en faisant état des résultats d'autres recherches (cf. Bélanger et Lévesque, Lesemann et Lamoureux...).

### **Ce qu'on ne sait pas encore: de quelques zones d'incertitude et de quelques zones obscures.**

#### **Type de dossiers:**

Le socio-communautaire (de type éducation populaire...) se maintient de même que les dossiers liés à la condition des femmes et des jeunes. Cependant s'agit-il, sur 5 ans par exemple, du même type d'intervention ou bien y a-t-il eu un **changement d'ordre qualitatif ( dans le contenu et la forme d'intervention)?**

Par exemple l'intervention consiste-t-elle à mettre sur pied de nouvelles ressources communautaires et de **nouveaux pouvoirs** dans les communautés locales -de type centres de femmes, maisons de jeunes, entreprises communautaires...- ou bien à mettre sur pied des groupes d'entraide bénévole (mise sur pied d'un réseau bénévole pour l'organisation d'une soupe populaire...)? Ce dernier scénario ne vient-il pas plutôt répondre encore une fois essentiellement à des urgences sociales plutôt qu'à des nécessités liées à la prévention sociale et à la promotion collective de groupes sociaux dits défavorisés ?

#### **Marge de manoeuvre dans le travail et réorganisation du travail:**

Dans la réalisation de leur dossier comme dans la détermination de celui-ci, **de quelle marge de manoeuvre les intervenants communautaires disposent-ils vraiment?**

Y-a-t-il augmentation en 1988 de l'intervention directe de l'employeur pour fermer un dossier d'intervenant communautaire (11% des cas) ou en ouvrir un (25% des cas) par rapport à 1972 ou 1977 ou 1982 par exemple? Si l'on postule que dans la première période des CLSC, l'intervention directe de la direction ne se voyait pratiquement pas et avait une influence minimale voire peu ou pas légitime, **il est probable que la situation soit en voie de changer**, d'autant que de nombreux témoignages corroborent un tel changement: plusieurs intervenants au colloque de mai 1988 parlaient de "mesures de contrôle" exercées à leur égard par les directions locales. Ceux-ci ont également parlé de "mandats parachutés", d'une "marge de manoeuvre" plus restreinte, d'une plus grande difficulté à s'insérer dans des champs nouveaux (environnement...)<sup>2</sup>

---

(2) Voir à ce propos le rapport synthèse présenté à la plénière du colloque, à l'item "L'action communautaire en CLSC: contexte et conjoncture", 13 mai 1988, p. 1, 2 et 4.

Les directions interviennent possiblement de plus en plus mais comment le font-elles? Sont-elles sous influence (l'élite locale ou la pression des autres institutions des affaires sociales tels les CRSSS)? Comment, en outre, faire parler la rumeur persistante que les dossiers sont de plus en plus courts et qu'il y en a davantage pour chaque intervenant aujourd'hui qu'hier, que le temps qui leur est consacré est plus court, qu'il n'y a pas de remplacement, qu'il y a de plus en plus d'occasionnels lorsqu'il est question d'engager du nouveau monde...<sup>3</sup>

**Mutation ou transformation qualitative de l'action communautaire en CLSC:**

Question plus générale, question cardinale: **de quel type est l'action communautaire dominante dans les CLSC à l'aube des années 90, et plus spécifiquement l'action communautaire cuvée 1988**, comparativement à celle d'il y a 10 ans par exemple? On dit beaucoup que l'action communautaire de défense des droits sociaux ou l'action communautaire de conscientisation perdent du terrain ou sont mises en veilleuse. Mais est-ce toujours pour le pire? Est-ce uniquement au bénéfice d'un planning social uniformisant et venant d'en haut (du MSSS)?

Question générale qui en recoupe aussi **quelques-unes de plus spécifiques**: les raisons d'ouvrir ou de fermer des dossiers en 1988 sont-elles du même ordre et de même importance en 1988, 1983 ou 1978? L'intervention psycho-sociale de première ligne est-elle appelée à croître chez les intervenants communautaires? La "synergie" avec le secteur communautaire est-elle appelée à se maintenir ou à décroître par rapport à celle avec les autres composantes du secteur public (CSS...)?

Par ailleurs, l'intervention communautaire dans les "vieux" CLSC par rapport aux nouveaux (ceux nés des transferts de ressources des CSS vers les services communautaires de première ligne) est-elle significativement différente? Travaillera-t-on davantage avec des groupes d'entraide au détriment des groupes de promotion et développement ou des groupes de défense de droits sociaux? Le recul des dossiers socio-économiques va-t-il être consacré en même temps que sera également accréditée définitivement la montée des programmes nationaux (de type MAD)?

Voilà autant de questions sur lesquelles nous n'avons pas de réponses clairement et complètement satisfaisantes. Ce premier volet de recherche s'est voulu essentiellement un portrait d'ensemble de caractère descriptif et quantitatif. Mais nous avons néanmoins, à partir de là, quelques sérieuses hypothèses sur l'évolution d'ensemble. Et nous savons mieux quoi explorer dans le cadre d'une recherche plus qualitative qui viendrait compléter cette première démarche. Et, souhaitons-le, une équipe de recherche qui ferait périodiquement un survol du même type. Ce qui ne saurait

---

(3) Voir à ce propos Bélanger Paul R. et Lévesque B. "Une forme mouvementée de gestion du social: les CLSC" RIAC, #19/59, Automne 1988. Il faut savoir que la direction d'un CLSC peut procéder à des réaménagements du travail à faire "car aucune stabilité de l'équipe, du programme ou du service n'est prévue à la convention" (p.58).

manquer d'être utile au Regroupement des intervenants (RQIIAC) et aux CLSC en général.

## V- Modèles d'organisation communautaire, courants d'idées et valeurs

par Gilles Beauchamp

---

### Les modèles

À partir des différentes théories de l'organisation communautaire ayant cours actuellement, nous avons constitué une typologie de 5 modèles de pratique qui furent décrits succinctement dans le questionnaire.<sup>1</sup> Les répondants étaient invités à identifier le modèle qui était le plus proche de leur propre définition du travail communautaire.

Modèles de pratique d'organisation communautaire		
Animation de groupe	28	11.4%
Organisation de service	82	33.5%
Service et entreprises communautaires	70	28.6%
Participation, pression et politisation	42	17.1%
Plus d'un modèle	23	9.4%
Total	245	100.0%

---

Tableau-14

La première chose qui saute aux yeux, c'est l'importance prise par les deux modèles d'organisation de service et de service et entreprise communautaire: ils rassemblent à eux seuls près des deux tiers des réponses. C'est un recul important des modèles traditionnellement associés à l'organisation communautaire au Québec: *pression-participation et politisation*.

L'adhésion à un modèle plus qu'à un autre est-elle déterminée par l'âge, l'ancienneté? Bien que les modèles *service et entreprise communautaire* et *participation et pression* soient légèrement plus représentés chez les intervenants ayant plus de 8 ans d'ancienneté, la corrélation des deux variables n'est pas globalement significative.

---

(1) Les modèles développés par Gérald Doré (op. cit.), Frédérique Lesemann et Lafrance (op. cit.), Samuel H. Taylor et Robert W. Roberts, *Theory and practice of community social work*, 1985, publié aux presses de l'Université de Columbia, de même que celui de Jack Rothman, *Strategies of community organisation*, 1987, F.E. Peacock Pub. ont été utilisés pour élaborer cette typologie.

Les modèles d'intervention ne sont pas non plus liés aux disciplines de formation des intervenants, pas plus qu'aux postes occupés. Ils sont reliés, cependant, aux rôles-fonctions exercés par les intervenants dans leur dossier.

Le rôle de concertation est nettement lié aux modèles de *service et entreprise communautaire* et de *organisation de service*; le rôle de chercheur-documentaliste au modèle de *service et entreprise communautaire*; le rôle de support à la gestion et la formation est associé plus intensément au modèle de *participation et pression*. (voir Tableau - 17)

Les types d'organismes communautaires collaborateurs sont aussi liés au modèle de l'intervenant: *animation de groupe* ↔ **groupes de défense de droits**, *organisation de service* ↔ **organismes de service et entraide**, *service et entreprise communautaire* ↔ **promotion et développement**, alors que les modèles *participation et pression* et *politisation* sont liés (↔) aux **groupes de défense de droits**.

Il est à noter que les titres d'emploi ne se démarquent pas les uns des autres, au niveau des modèles de pratique.

#### Valeurs (mots-clés) et courants d'idées

En questionnant les gens sur les courants d'idées et les valeurs qu'ils trouvaient les plus importants pour eux, nous savions d'avance que l'interprétation des réponses serait limitée: il aurait fallu construire et tester des échelles de valeurs... L'étalement des réponses nous permet cependant de voir à quel point se concentrent les choix autour de quelques uns des concepts présentés: **prise en charge**, **concertation**, **conscientisation** sont les trois seuls courants d'idées ayant obtenus plus de 10% des réponses (le premier choix). Alors que l'écologie, le socialisme démocratique, l'analyse de classe ou l'autogestion ne recueillent que 2 % chacun. À eux seuls, **prise en charge** et **concertation** rassemblent plus de 60% des premiers choix (les personnes ayant à choisir 2 idées). On peut donc considérer ces concepts comme *cardinaux* pour les praticiens de l'organisation communautaire. Reste à s'entendre sur une définition de ces concepts!!

Le Tableau - 15 - montre le croisement des courants d'idées (le second choix des répondants, étant donné sa corrélation significativement plus forte) avec les modèles de pratique. On peut y voir que **féminisme**, **analyse de classe** et **conscientisation** sont plus liés au modèle de *Participation, pression et politisation*, alors que **Concertation**, **mouvements sociaux** sont plus caractéristiques du modèle *Organisation de service*, et que **Autogestion**, **Prise en charge**, **Alternative** sont plus associés à *Services et entreprises communautaires*.

En croisant les mêmes "courants" avec le variable SEXE, (tableau non publié), les femmes choisissent à 21% la conscientisation (contre 8% pour les hommes). L'**alternative** et le **féminisme** (on s'en serait douté!) sont aussi liés aux répondantes, alors que **l'écologie**, **le socialisme démocratique** et **l'autogestion** sont choisis proportionnellement plus souvent par des hommes.

*Organisation et travail communautaires  
en CLSC - 1988*

	<b>Principaux modèles de pratique</b>					<b>Total rangée</b>
	Animation de groupe	Organisation de service	Service et entreprises communautaires	Participation, pression, politi.	Plus d'un modèle	
<b>Courants d'idées</b>						
<i>Alternative</i>	0	5	7	3	1	16
% rangée	.0%	31.3%	43.8%	18.8%	6.3%	100.0%
% colonne	.0%	6.3%	10.3%	7.1%	5.0%	6.7%
<i>Concertation</i>	8	29	15	3	5	60
% rangée	13.3%	48.3%	25.0%	5.0%	8.3%	100.0%
% colonne	28.6%	36.3%	22.1%	7.1%	25.0%	25.2%
<i>Autogestion</i>	2	1	5	1	1	10
% rangée	20.0%	10.0%	50.0%	10.0%	10.0%	100.0%
% colonne	7.1%	1.3%	7.4%	2.4%	5.0%	4.2%
<i>Conscientisation</i>	7	6	6	11	4	34
% rangée	20.6%	17.6%	17.6%	32.4%	11.8%	100.0%
% colonne	25.0%	7.5%	8.8%	26.2%	20.0%	14.3%
<i>Mouvements sociaux</i>	1	6	1	3	1	12
% rangée	8.3%	50.0%	8.3%	25.0%	8.3%	100.0%
% colonne	3.6%	7.5%	1.5%	7.1%	5.0%	5.0%
<i>Analyse des classes</i>	1	1	0	5	0	7
% rangée	14.3%	14.3%	.0%	71.4%	.0%	100.0%
% colonne	3.6%	1.3%	.0%	11.9%	.0%	2.9%
<i>Prise en charge</i>	7	26	28	9	5	75
% rangée	9.3%	34.7%	37.3%	12.0%	6.7%	100.0%
% colonne	25.0%	32.5%	41.2%	21.4%	25.0%	31.5%
<i>Ecologie</i>	2	2	5	0	1	10
% rangée	20.0%	20.0%	50.0%	.0%	10.0%	100.0%
% colonne	7.1%	2.5%	7.4%	.0%	5.0%	4.2%
<i>Féminisme</i>	0	2	0	4	2	8
% rangée	.0%	25.0%	.0%	50.0%	25.0%	100.0%
% colonne	.0%	2.5%	.0%	9.5%	10.0%	3.4%
<i>Socialisme dém.</i>	0	2	1	3	0	6
% rangée	.0%	33.3%	16.7%	50.0%	.0%	100.0%
% colonne	.0%	2.5%	1.5%	7.1%	.0%	2.5%
<b>Total colonne</b>	28	80	68	42	20	238
% rangée	11.8%	33.6%	28.6%	17.6%	8.4%	100.0%
% colonne	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau-15

Quand aux valeurs mentionnées, 57% des personnes ont cité **l'autonomie** (comme premier ou second choix), alors que 35% choisissent **la solidarité** et 29% **la justice**. Bien que moins grande qu'au niveau des courants d'idées, la concentration est ici aussi notable.

Une telle constellation de mots clefs et de courants d'idées devrait permettre aux formateurs, sinon de saisir dans sa profondeur le positionnement idéologique et politique des intervenants, au moins d'avoir une idée de leurs points d'ancrage.

Naturellement, ces mots clefs et courants d'idées proviennent, en partie, de l'influence de la formation et de la pratique. Entre la prise en charge et la conscientisation, le concept de concertation s'est glissé, un concept qu'on n'aurait pas prêté aux intervenants communautaires il y a quelques années !

Pour terminer cette partie concernant les références et préoccupations intellectuelles des praticiens, notons que 90% des répondants se sont dits intéressés à discuter les questions d'éthique professionnelle, et que 78% affirment la nécessité d'un code d'éthique. Ici encore, les femmes se distinguent des hommes, en particulier sur la question du code d'éthique, où 87.7% d'entre elles disent que oui, un tel code serait

	Hommes	SEXE Femmes	Total rangée
<b>L'éthique professionnelle discutée?</b>			
<i>Oui</i>	111	107	218
% rangée	50.9%	49.1%	100.0%
% colonne	86.7%	95.5%	90.8%
<i>Non</i>	17	5	22
% rangée	77.3%	22.7%	100.0%
% colonne	13.3%	4.5%	9.2%
Total colonne	128	112	240
<b>Nécessité d'un code d'éthique</b>			
<i>Oui</i>	84	93	177
% rangée	47.5%	52.5%	100.0%
% colonne	69.4%	87.7%	78.0%
<i>Non</i>	37	13	50
% rangée	74.0%	26.0%	100.0%
% colonne	30.6%	12.3%	22.0%
<i>Total colonne</i>	121	106	227

*Tableau-16*

nécessaire, (69% des hommes sont de cet avis).

Les choix, références et préférences des répondants, face aux modèles de pratique comme aux idées et valeurs, seront sans doute des éléments utiles pour alimenter la réflexion à venir, éventuellement au sein du regroupement, sur cette question de l'éthique professionnelle. Sans être des données fermes, dont l'interprétation serait transparente et univoque, elles constituent certainement un reflet stimulant de ce qui sous-tend les pratiques d'organisation communautaire. Cette mosaïque, après tout, semble moins éclatée qu'elle n'apparaissait il y a quelques années!

Pour analyser plus en profondeur de telles données, nominales, il aurait fallu utiliser d'autres techniques que le simple croisement. L'analyse des correspondances semble toute indiquée ici. C'est dans ce sens qu'un membre du groupe (G. Beauchamp) doit poursuivre le travail d'analyse des données, à la "faveur" d'une maîtrise en sociologie.

	<b>Rôle-fonction dans ce dossier</b>				<b>Total rangée</b>
	Recrutement mobilisation animation négociation	Support à la gestion communication financement formation	Recherche, documentation enquête	Agent de concertation	
<b>Principaux modèles de pratique</b>					
<i>Animation de groupe</i>	14	10	1	1	26
% rangée	53.8%	38.5%	3.8%	3.8%	100.0%
% colonne	16.7%	13.3%	8.3%	2.8%	12.6%
<i>Organisation de service</i>	33	20	2	15	70
% rangée	47.1%	28.6%	2.9%	21.4%	100.0%
% colonne	39.3%	26.7%	16.7%	41.7%	33.8%
<i>Service et entr. comm.</i>	15	22	7	14	58
% rangée	25.9%	37.9%	12.1%	24.1%	100.0%
% colonne	17.9%	29.3%	58.3%	38.9%	28.0%
<i>Participation, pression et politisation</i>	16	17	0	4	37
% rangée	43.2%	45.9%	.0%	10.8%	100.0%
% colonne	19.0%	22.7%	.0%	11.1%	17.9%
<i>Plus d'un modèle</i>	6	6	2	2	16
% rangée	37.5%	37.5%	12.5%	12.5%	100.0%
% colonne	7.1%	8.0%	16.7%	5.6%	7.7%
<i>Total colonne</i>	84	75	12	36	207
% rangée	40.6%	36.2%	5.8%	17.4%	100.0%
% colonne	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau-17

Par ailleurs, dans le cadre d'une éventuelle poursuite de cette recherche, en termes plus qualitatifs, il devrait être possible d'étayer les différences qui se font jour entre modèles de pratiques, moyens d'action, techniques d'intervention, stratégies et objectifs poursuivis.



## VI- L'environnement professionnel *par Yves Hurtubise*

---

Sous ce titre, nous regroupons trois catégories d'informations: celles qui sont relatives à l'équipe de travail de l'intervenant, celles qui abordent l'encadrement et la supervision professionnelle, et enfin celles qui s'attardent à ses attentes face à des rencontres régionales de collègues et à un éventuel regroupement québécois.

### **L'équipe de travail**

Cette question a été très controversée dans les CLSC. En certains endroits, elle l'est encore. Après avoir connue une période où les intervenants communautaires étaient regroupés en général dans un module communautaire, il semble bien depuis quelques années que les directions de CLSC préfèrent procéder à la constitution d'équipes multidisciplinaires sur une problématique ou une clientèle particulière. Dans ce cadre, l'organisateur communautaire et le travailleur communautaire sont intégrés dans de telles équipes. Selon les répondants au questionnaire, cette tendance serait maintenant dominante.

<b>Type de rattachement administratif</b>		
Module communautaire	33	13.2%
Equipe multidisc.	151	60.4%
Autre	66	26.4%
Total	250	100.0%
<b>Rencontres entre OC et TC dans votre CLSC</b>		
Oui	138	54.5%
Non	75	29.6%
Ne s'applique pas	40	15.8%
Total	253	100.0%

*Tableau-18*

Cependant, 55% des répondants disent tenir des rencontres avec d'autres organisateurs et/ou travailleurs communautaires (ou postes assimilés).

Ce pourcentage semble indiquer que malgré le rattachement majoritaire à une équipe multidisciplinaire, les intervenants collectifs se rencontrent entre eux. Si tel est le cas, il s'agit d'une pratique qui va à l'encontre de la structure organisationnelle; en effet, la distribution des postes en communautaire dans les équipes multidisciplinaires encourage les rapports inter-professionnels davantage que les rapports établis sur la base d'une spécialité professionnelle. Nous y reviendrons plus bas.

*Organisation et travail communautaires  
en CLSC - 1988*

Par ailleurs, ces rencontres sont tout à fait reconnues par les directions, comme l'indiquent ces chiffres:

<b>Rencontres reconnues</b>		
Tout à fait	109	82.0%
Partiellement	17	12.8%
Aucunement	7	5.3%
Total	133	100.0%
<b>Fréquences de ces rencontres</b>		
Chaque semaine	6	4.3%
Plusieurs fois par mois	14	10.1%
Chaque mois	63	45.3%
Quelques fois l'an	54	38.8%
Une fois l'an	2	1.4%
Total	139	100.0%

---

*Tableau-19*

A quel rythme s'effectuent ces rencontres?

Il apparaît que 60% des répondants disent tenir des rencontres OC/TC au moins une fois par mois, ce qui nous apparaît considérable. A l'inverse, un nombre important (56 personnes, soit 40%) dit n'avoir de telles rencontres que quelques fois par année, voire une fois l'an.

Nous proposons dans le questionnaire, une série de thèmes susceptibles d'être à l'ordre du jour de ces rencontres. En regroupant d'une part les catégories "toujours" et "souvent", et d'autre part les catégories "quelques fois" et "jamais", on voit que les thèmes qui sont les plus abordés sont: l'information sur les dossiers actifs (106 réponses), les bilans collectifs ou planification annuelle (90), les actions communes à organiser (74), et la discussion de cas ou dossiers (71). Par contre, l'analyse de conjoncture locale (58), l'évaluation et la planification de nouvelles demandes (42) et la formation (42) sont des thèmes abordés 'quelques fois' ou 'jamais'. (voir tableau suivant)

*Organisation et travail communautaires  
en CLSC - 1988*

<b>Information</b>		
Toujours	55	41.0%
Souvent	51	38.1%
Quelquefois	25	18.7%
Jamais	3	2.2%
Total	134	100.0%
<b>Discussions de cas, de dossiers</b>		
Toujours	23	17.4%
Souvent	48	36.4%
Quelquefois	51	38.6%
Jamais	10	7.6%
Total	132	100.0%
<b>Analyse de la conjoncture</b>		
Toujours	13	9.8%
Souvent	45	34.1%
Quelquefois	59	44.7%
Jamais	15	11.4%
Total	132	100.0%
<b>Evaluation, planification</b>		
Toujours	15	11.5%
Souvent	27	20.8%
Quelquefois	69	53.1%
Jamais	19	14.6%
Total	130	100.0%
<b>Formation</b>		
Oui	42	32.3%
Non	88	67.7%
Total	130	100.0%
<b>Actions communes</b>		
Oui	74	56.1%
Non	58	43.9%
Total	132	100.0%
<b>Bilans collectifs</b>		
Oui	90	68.7%
Non	41	31.3%
Total	131	100.0%

Tableau-20

Certains de ces résultats semblent contradictoires. En effet, comment concilier des données qui révèlent que 13% des répondants sont rattachés à un module composé exclusivement d'intervenants communautaires et celles qui indiquent que 55% des

répondants participent à des rencontres d'organiseurs et de travailleurs communautaires dans leur CLSC? Serions-nous en présence d'un phénomène d'interdisciplinarité (qu'on retrouve plus facilement dans les équipes multidisciplinaires) auquel s'ajouterait une reconnaissance formelle d'une spécificité professionnelle (ce que pourrait indiquer le fait que 55% des répondants disent participer à des rencontres locales d'OC/TC)? Ou, plus simplement, les répondants qui ont dit participer à de telles rencontres entre collègues de même spécialité auraient-ils répondu quand même (malgré la consigne clairement indiquée à la question 3.2) aux questions sur la fréquence de ces rencontres et leurs contenus?

En croisant les réponses aux questions concernant le type de rattachement administratif et l'existence de rencontres d'OC/TC, la question est un peu mieux éclairée.

	Rencontres entre OC et TC dans votre CLSC			Total rangée
	<i>Oui</i>	<i>Non</i>	<i>Ne s'applique pas</i>	
<b>Type de rattachement administratif</b>				
<i>Module communautaire</i>	25	3	5	33
% rangée	75.8%	9.1%	15.2%	100.0%
% colonne	18.5%	4.0%	12.5%	13.2%
<i>Equipe multidiscipl.</i>	70	58	23	151
% rangée	46.4%	38.4%	15.2%	100.0%
% colonne	51.9%	77.3%	57.5%	60.4%
<i>Autre</i>	40	14	12	66
% rangée	60.6%	21.2%	18.2%	100.0%
% colonne	29.6%	18.7%	30.0%	26.4%
<i>Total colonne</i>	135	75	40	250
% rangée	54.0%	30.0%	16.0%	100.0%
% colonne	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau-21

D'une part il est possible que les 60.6% qui ont un rattachement "autre" et qui ont des rencontres entre OC/TC aient répondu en fonction de la consigne indiquée au questionnaire. On imagine facilement le cas de l'agent d'information qui participe à des rencontres d'intervenants communautaires. D'autre part on comprend mal la situation de ceux qui appartiennent à une équipe multidisciplinaire et qui disent avoir des rencontres OC/TC (46.4%). Dans ces cas il faut interpréter avec prudence les réponses concernant le contenu et la fréquence de ces rencontres.

Considérons maintenant quelques croisements de réponses qui touchent à la notion d'équipe de travail.

*Organisation et travail communautaires  
en CLSC - 1988*

Les intervenants qui appartiennent à un module communautaire ont quelques caractéristiques communes. Ainsi, ils ont environ dix huit mois d'ancienneté de plus que ceux qui appartiennent à une équipe multidisciplinaire et environ 30 mois de plus que ceux qui sont ni dans l'un ni dans l'autre mode de rattachement (Tableau non-présenté).

Leurs CLSC sont plus vieux d'une année que les autres, mais plus des trois quarts des répondants appartenant à des modules communautaires se situent dans des CLSC créés entre 1972 et 1977, l'autre quart oeuvrant dans des CLSC créés entre 1982 et 1987. (Tableau - 22)

Au niveau des rencontres locales d'intervenants communautaires, ceux qui appar-

	Année de fondation du CLSC			Total rangée
	De 1972 à 1977	De 1978 à 1981	De 1982 à 1987	
<b>Type de rattachement administratif</b>				
<i>Module communautaire</i>	24	0	8	32
% rangée	75.0%	.0%	25.0%	100.0%
% colonne	17.9%	.0%	10.7%	13.1%
<i>Equipe multidisc.</i>	82	24	42	148
% rangée	55.4%	16.2%	28.4%	100.0%
% colonne	61.2%	68.6%	56.0%	60.7%
<i>Autre</i>	28	11	25	64
% rangée	43.8%	17.2%	39.1%	100.0%
% colonne	20.9%	31.4%	33.3%	26.2%
<i>Total colonne</i>	134	35	75	244
% rangée	54.9%	14.3%	30.7%	100.0%
% colonne	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

*Tableau-22*

tiennent à un module communautaire ont plus de chance d'avoir de telles rencontres (75% en ont) que ceux qui appartiennent à une équipe multidisciplinaire (46%) et que les "autres" (61%) (voir tableau - 21). En mettant en rapport l'année de fondation du CLSC et les rencontres entre OC/TC, il apparaît que c'est dans les CLSC de la période 1972-77 où on se réunit le plus entre intervenants communautaires. (Tableau - 23)

*Organisation et travail communautaires  
en CLSC - 1988*

	Année de fondation du CLSC			Total rangée
	De 1972 à 1977	De 1978 à 1981	De 1982 à 1987	
<b>Rencontres entre OC et TC dans votre CLSC</b>				
<i>Oui</i>	79	19	36	134
% rangée	59.0%	14.2%	26.9%	100.0%
% colonne	57.7%	54.3%	48.0%	54.3%
<i>Non</i>	44	11	19	74
% rangée	59.5%	14.9%	25.7%	100.0%
% colonne	32.1%	31.4%	25.3%	30.0%
<i>Ne s'applique pas</i>	14	5	20	39
% rangée	35.9%	12.8%	51.3%	100.0%
% colonne	10.2%	14.3%	26.7%	15.8%
<i>Total colonne</i>	137	35	75	247
% rangée	55.5%	14.2%	30.4%	100.0%
% colonne	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau-23

Par ailleurs, moins de la moitié des répondants des régions 03, 6B, 07, 08 et 09 ont des rencontres locales d'OC/TC, alors que les pourcentages grimpent dans les autres régions, passant de 56% pour l'île de Montréal à 89% pour la région 05.

Rencontres OC/TC	Région administrative										
	1	2	3	4	5	7	8	9	6A	6B	6C
Oui	76%	69%	31%	58%	89%	46%	43%	33%	56%	32%	59%
Non	12%	23%	47%	25%	5%	46%	0%	33%	34%	44%	21%
N.A.P.	12%	8%	22%	17%	5%	8%	57%	33%	10%	24%	21%

Tableau-24

Les clientèles principales sont les mêmes, quel que soit le type de rattachement, bien que les pourcentages varient. En considérant celles qui retiennent l'attention du plus grand nombre d'intervenants, on voit que 20% de ceux qui sont dans un module communautaire travaillent auprès des personnes âgées et 21% auprès de la population en général. Ceux qui sont dans des équipes multidisciplinaires travaillent d'abord auprès des personnes âgées (28% de ceux-ci), puis auprès de la population en général (19%), enfin auprès des adolescents (9%). Les autres intervenants se répartissent dans des proportions moindres auprès des autres clientèles. (Tableau non-publié)

Une autre caractéristique intéressante concerne l'appui obtenu des pairs (collègues). Ceux qui appartiennent à un module disent obtenir ce support dans une proportion de 84% contre 60% pour ceux qui font partie d'une équipe multidisciplinaire.

Les intervenants communautaires qui participent à des rencontres locales d'OC/TC ont aussi des caractéristiques communes. Ils ont plus d'ancienneté que ceux qui n'y participent pas (environ 8 mois) et beaucoup plus que ceux pour qui la question des rencontres locales ne s'appliquent pas (environ 3 ans). Enfin, ils travaillent dans des CLSC légèrement plus anciens (environ 8 mois) que ceux qui sont dans des équipes multidisciplinaires et beaucoup plus anciens que les "autres" (presque 4 ans). (Tableau non-publié)

En somme, le croisement de certaines données confirment ce que plusieurs intuitionnaient: ancienneté de l'intervenant et du CLSC sont associés à module communautaire, rencontres locales, support des collègues.

### L'encadrement et la supervision

Les supérieurs immédiats des intervenants communautaires ont un nombre important de personnes sous leur juridiction. A peine 31% des répondants disent que leur supérieur est responsable de quinze personnes et moins et près de 9% disent qu'il est responsable de 46 personnes et plus.

La situation la plus fréquente est celle du supérieur responsable de 16 à 25 personnes. Ce nombre apparaît élevé dans une perspective d'appui et de support à l'intervenant. Évidemment, il réjouira ceux qui croient qu'il vaut mieux que le patron soit le plus loin possible de l'action ou que la fonction du supérieur n'en est une que de contrôle. Sans entrer dans le détail de cette question, disons simplement que, pour nous, l'institution qui engage des employés doit aussi leur fournir un support suffisant

Supérieur immédiat responsable de combien de personnes		
De 1 à 15 pers.	76	30.9%
De 16 à 25 pers	86	35.0%
De 26 à 30	34	13.8%
De 31 à 45 pers.	28	11.4%
Plus de 46 pers.	22	8.9%
Total	246	100.0%

Tableau-25

pour leur permettre de remplir leurs mandats.

Avant de regarder ce que pensent les intervenants de la qualité de la supervision professionnelle qu'ils reçoivent, considérons leurs opinions sur la 'quantité' de supervision reçue: 31% des répondants estiment obtenir suffisamment de supervision, 47% considèrent qu'elle est insuffisante et 22% déclarent n'obtenir aucune supervision. Lorsqu'on leur demande d'apprécier la qualité de cette supervision, nous obtenons les résultats suivants:

*Organisation et travail communautaires  
en CLSC - 1988*

<b>Qualité de la supervision professionnelle</b>		
Excellente	25	12.9%
Suffisante	58	29.9%
Passable	61	31.4%
Médiocre	50	25.8%
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100.0%</b>

*Tableau-26*

Les données sur la qualité de la supervision révèlent que près de 3 répondants sur 5 ont choisi les catégories "passable" et "médiocre".

C'est donc un jugement sévère que portent globalement les intervenants sur la qualité de la supervision obtenue. Ajoutons à cela que plus d'un intervenant sur quatre n'obtient aucune supervision et nous sommes alors devant un problème important tant pour l'institution que pour l'intervenant.

Qui sont ces superviseurs? Dans trois cas sur quatre, il s'agit de cadres intermédiaires et dans près de 20% des cas, il s'agit d'un cadre supérieur. La discipline de formation du superviseur explique probablement les difficultés qu'ils semblent éprouver dans leurs relations avec les professionnels du communautaire. Le tableau suivant permet la comparaison entre la discipline de formation des intervenants et celle des superviseurs.

<b>Disciplines</b>	<b>Intervenants</b>		<b>Superviseurs</b>	
	<b>Nombre</b>	<b>%</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>
Service social	100	40	74	38
Autres sciences sociales	46	19	33	17
Sciences de l'éducation	31	13	9	5
Animation, Lettres...	27	11	17	9
Sciences de la santé	5	2	37	19
Autres	38	15	26	13
<b>Total</b>	<b>247</b>		<b>196</b>	

*Tableau-27*

On remarque que pour toutes les disciplines, sauf les sciences de la santé, le pourcentage des superviseurs est inférieur à celui des intervenants. Quant aux sciences de la santé, elles sont neuf fois mieux représentées au niveau des superviseurs qu'à celui des intervenants. La différence de cinquante et une personnes entre les intervenants et les superviseurs s'expliquent par l'absence de supervision pour quarante personnes et l'absence de réponse pour les autres.

Discipline de formation des superviseurs	Supervision professionnelle suffisante ?			Total rangée
	Oui	Non	Aucune	
<i>Service social</i>	38	35	1	74
% rangée	51.4%	47.3%	1.4%	100.0%
% colonne	48.7%	31.5%	16.7%	37.9%
<i>Autre formation</i>	40	76	5	121
% rangée	33.1%	62.8%	4.1%	100.0%
% colonne	51.3%	68.5%	83.3%	62.1%
<i>Total colonne</i>	78	111	6	195
% rangée	40.0%	56.9%	3.1%	100.0%
% colonne	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau-28

Les superviseurs qui ont une formation en travail social sont mieux appréciés que les autres. Ainsi on constate que plus de la moitié des répondants dont le superviseur possède une formation en travail social considère que la supervision offerte est suffisante, contre le tiers pour les autres.

Le même constat peut être fait en ce qui concerne la qualité de la supervision. Plus de 55% des répondant dont le superviseur possède une formation en travail social considèrent que la supervision est de qualité "excellente" ou "suffisante", contre 36% pour les autres.

Discipline de formation des superviseurs	Qualité de la supervision professionnelle				Total rangée
	Excellente	Suffisante	Passable	Médiocre	
<i>Service social</i>	14	26	22	10	72
% rangée	19.4%	36.1%	30.6%	13.9%	100.0%
% colonne	56.0%	44.8%	36.7%	20.4%	37.5%
<i>Autre formation</i>	11	32	38	39	120
% rangée	9.2%	26.7%	31.7%	32.5%	100.0%
% colonne	44.0%	55.2%	63.3%	79.6%	62.5%
<i>Total colonne</i>	25	58	60	49	192
% rangée	13.0%	30.2%	31.3%	25.5%	100.0%
% colonne	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau-29

*Organisation et travail communautaires  
en CLSC - 1988*

<b>Support de la part du supérieur</b>		
Oui	112	46.3%
Non	130	53.7%
Total	242	100.0%
<b>support de la part des pairs</b>		
Oui	148	61.7%
Non	92	38.3%
Total	240	100.0%
<b>support de la part de collaborateurs externes</b>		
Oui	181	75.7%
Non	58	24.3%
Total	239	100.0%

Tableau-30

**Le support des supérieurs, des collègues et des collaborateurs**

Si la supervision représente un problème important, les intervenants estiment-ils recevoir suffisamment de support dans leur milieu de travail? Cette notion est plus floue que celle de la supervision; elle n'en traduit pas moins un sentiment important de la vie professionnelle. Le tableau ci-haut indique l'opinion des répondants par rapport à trois catégories de personnes: les supérieurs dans le CLSC, les collègues (de la même équipe ou non) et les collaborateurs extérieurs au CLSC.

Deux phénomènes sont à observer ici. D'une part, moins de la moitié des intervenants estiment obtenir suffisamment de support de la part de leurs supérieurs. Le questionnaire ne nous permet pas de fournir une explication à cette situation. Mais si on la met en parallèle au problème de la supervision, celle-ci renforce l'hypothèse d'un malaise entre les intervenants communautaires, leurs supérieurs immédiats et les directions.

Par ailleurs, les collègues et les collaborateurs extérieurs sont considérés fournir suffisamment de support dans des proportions beaucoup plus importante: plus de 60% dans le premier cas, et plus de 75% dans le second. Quoiqu'il en soit des rapports futurs avec les cadres et la direction des CLSC, le support obtenu des collègues et des collaborateurs est prometteur pour l'avenir. Le support des collègues indiquent, au minimum, que les intervenants communautaires sont mieux intégrés dans l'organisation et que les tensions entre différentes catégories de personnels, si elles subsistent encore, n'ont plus le caractère des "batailles rangées" de naguère. Le support des collaborateurs, quant à lui, est un indicateur de l'enracinement dans la communauté desservie par le CLSC.

Examinons maintenant quelques croisements significatifs des données relatives à l'encadrement, à la supervision et au support avec d'autres résultats.

Considérons d'abord la qualité de la supervision par rapport à sa quantité. Les proportions sont ici inversées: 85% de ceux qui estiment que la supervision est suffisante la considèrent excellente ou suffisante, alors que 84% de ceux qui la disent insuffisante la qualifient de passable ou médiocre. Cette donnée renforce l'hypothèse d'un malaise entre les intervenants et leurs supérieurs.

	Supervision professionnelle suffisante??			Total rangée
	Oui	Non	Aucune	
<b>Qualité de la supervision professionnelle</b>				
<i>Excellente</i>	23	2	0	25
% rangée	92.0%	8.0%	.0%	100.0%
% colonne	29.9%	1.8%	.0%	13.0%
<i>Suffisante</i>	42	16	0	58
% rangée	72.4%	27.6%	.0%	100.0%
% colonne	54.5%	14.3%	.0%	30.1%
<i>Passable</i>	10	48	2	60
% rangée	16.7%	80.0%	3.3%	100.0%
% colonne	13.0%	42.9%	50.0%	31.1%
<i>Médiocre</i>	2	46	2	50
% rangée	4.0%	92.0%	4.0%	100.0%
% colonne	2.6%	41.1%	50.0%	25.9%
<i>Total colonne</i>	77	112	4	193
% rangée	39.9%	58.0%	2.1%	100.0%
% colonne	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau-31

La situation est-elle différente selon le poste occupé par le superviseur? Le croisement de ces données (avec un seuil de signification de .0572, il est vrai) indique que 56 % de ceux qui sont supervisés par un cadre supérieur estiment cette supervision excellente ou suffisante, alors que ce taux tombe à 39% lorsque le superviseur est un cadre intermédiaire.

Existe-t-il une relation significative entre la qualité de la supervision et le nombre de personnes dont le supérieur immédiat est responsable? Curieusement, seuls ceux qui ont un supérieur responsable de 45 personnes et plus sont majoritaires pour qualifier la supervision d'excellente ou suffisante. Remarquons d'ailleurs qu'ils sont peu nombreux, à peine 10 personnes sur 254 répondants. Dans toutes les autres catégories, la supervision est jugée passable ou médiocre.

Nous avons voulu savoir aussi si la 'quantité' de supervision a une relation avec le support obtenu des supérieurs. 85% de ceux qui estiment obtenir suffisamment de

supervision disent également obtenir le support de leurs supérieurs, alors que 75% de ceux qui disent obtenir une supervision insuffisante, considèrent également ne pas obtenir de support de leurs supérieurs. Ces données amplifient le malaise dont nous parlions plus haut.

Mais, la majorité ( 57%) de ceux qui estiment que la supervision professionnelle est insuffisante disent obtenir suffisamment de support de la part de leurs collègues de travail.

Nous nous sommes également demandés s'il y avait un lien entre la supervision et la marge de manoeuvre des intervenants. Quelque soit l'opinion sur la 'quantité' de supervision reçue, les répondants sont très majoritaires à dire qu'ils ont de la marge de manoeuvre et que leurs compétences sont respectées. Notons cependant que ceux qui estiment recevoir insuffisamment de supervision sont moins nombreux à affirmer qu'ils ont de la marge de manoeuvre.

Enfin, nous constatons qu'il n'y a aucun lien entre les raisons de fermeture du premier dossier et la quantité de supervision obtenue. Que l'on considère obtenir suffisamment de supervision ou non, l'atteinte des objectifs est la principale raison de fermeture du premier dossier. Par ailleurs, dans les premiers dossiers fermés par directive de l'employeur (20 dossiers), 75% des répondants disent ne pas obtenir suffisamment de supervision.

L'ensemble de ces données sur l'encadrement et la supervision est préoccupant. L'intervenant a un supérieur immédiat qui est responsable de beaucoup d'employés; il considère ne pas obtenir suffisamment de supervision professionnelle, et celle-ci est jugée passable ou médiocre; cette dernière situation est peut-être dûe à la trop grande distance qui sépare la discipline de formation des superviseurs de celle des intervenants. Par contre les collègues de travail et les collaborateurs extérieurs au CLSC sont reconnus comme supporteurs par les intervenants, bien davantage que la direction de ces institutions.

### Rencontres régionales et nationales

Une majorité de répondants est d'accord pour participer à des rencontres régionales régulières d'intervenants communautaires, comme on peut le constater sur le tableau ci-dessous. Ce qui est remarquable ici, c'est que ceux qui ne font pas partie de cette majorité se sont presque tous situés dans la deuxième proposition, à savoir des rencontres occasionnelles sur des dossiers précis. On peut en conclure qu'il y a un accord presque unanime sur la nécessité de rencontres régionales. Reste à en déterminer le rythme et les contenus.

	Régions administratives agglomérées		Total rangée
	Montréal et Montréalie	Reste de la province	
<b>Rencontres régionales</b>			
<i>Oui régulièrement</i>	44	91	135
% rangée	32.6%	67.4%	100.0%
% colonne	44.9%	59.9%	54.0%
<i>A l'occasion</i>	46	58	104
% rangée	44.2%	55.8%	100.0%
% colonne	46.9%	38.2%	41.6%
<i>Exceptionnellement</i>	3	1	4
% rangée	75.0%	25.0%	100.0%
% colonne	3.1%	.7%	1.6%
<i>Non</i>	1	0	1
% rangée	100.0%	.0%	100.0%
% colonne	1.0%	.0%	.4%
<i>Ne sais pas</i>	4	2	6
% rangée	66.7%	33.3%	100.0%
% colonne	4.1%	1.3%	2.4%
<i>Total colonne</i>	98	152	250
% rangée	39.2%	60.8%	100.0%
% colonne	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau-32

Par ailleurs, une répartition des réponses qui regroupe les régions 6A et 6C d'une part et le reste de la province d'autre part nuance les résultats. Ainsi, les premiers se répartissent presque également entre l'option de rencontres régulières et celle de rencontres occasionnelles sur des dossiers précis, alors que trois intervenants sur cinq du reste de la province souhaitent des rencontres régionales régulières. L'hypothèse qui vient immédiatement à l'esprit est celle de l'isolement relatif que pourraient vivre ces derniers.

Cette hypothèse semble confirmée par le tableau suivant qui montre qu'en milieu complètement urbain, il n'y a pas de majorité favorable à des rencontres régionales régulières, et que plus on va vers le milieu complètement rural, plus la majorité est importante.

*Organisation et travail communautaires  
en CLSC - 1988*

	Milieu desservi		Total rangée	
	Complètement urbain	Urbain et rural	Complètement rural	
<b>Rencontres régionales</b>				
<i>Oui régulièrement</i>	37	58	38	133
% rangée	27.8%	43.6%	28.6%	100.0%
% colonne	44.0%	54.7%	66.7%	53.8%
<i>A l'occasion</i>	40	46	17	103
% rangée	38.8%	44.7%	16.5%	100.0%
% colonne	47.6%	43.4%	29.8%	41.7%
<i>Exceptionnellement</i>	4	0	0	4
% rangée	100.0%	.0%	.0%	100.0%
% colonne	4.8%	.0%	.0%	1.6%
<i>Non</i>	1	0	0	1
% rangée	100.0%	.0%	.0%	100.0%
% colonne	1.2%	.0%	.0%	.4%
<i>Ne sais pas</i>	2	2	2	6
% rangée	33.3%	33.3%	33.3%	100.0%
% colonne	2.4%	1.9%	3.5%	2.4%
<i>Total colonne</i>	84	106	57	247
% rangée	34.0%	42.9%	23.1%	100.0%
% colonne	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau-33

Par ailleurs, il semble bien que plus ils travaillent dans un milieu à faibles revenus plus les intervenants souhaitent des rencontres régionales. (tableau non-publié)

Au niveau d'un regroupement québécois d'intervenants communautaires, deux tiers des répondants pensent qu'il est nécessaire qu'il soit créé, contre 23% qui s'y opposent et 13% qui ne savent pas. A la question sur les mandats d'un tel regroupement, d'importantes majorités se dégagent pour considérer 'important' que le regroupement s'occupe de formation (63%) et d'échanges sur les pratiques (69%); exactement la moitié des répondants disent 'important' que le regroupement ait un mandat de représentation, alors que 42% le juge 'intéressant' et seulement 8% 'inapproprié'.

Ces données indiquent clairement l'intérêt que constituent des lieux de rencontres pour les intervenants communautaires. Il s'agit là d'une donnée importante pour l'avenir de l'action communautaire en CLSC.

### Conclusion

L'ensemble des données sur l'environnement professionnel des intervenants communautaires fait ressortir trois faits majeurs: ils sont majoritairement membres d'une équipe multidisciplinaire, insatisfaits de l'encadrement professionnel qu'ils reçoivent et désireux de rencontrer leurs collègues d'autres CLSC.

La question du rattachement administratif des intervenants communautaires ne date pas d'aujourd'hui. Si on a pensé dans certains CLSC les rattacher à une équipe multidisciplinaire pour mieux les intégrer à l'institution ou augmenter les effectifs

sur des clientèles 'prioritaires', les données de l'enquête montrent qu'il existe un important problème de relations professionnelles entre les intervenants et leurs supérieurs: problème de supervision et de support. En ce sens, tout n'est pas dit lorsque les intervenants se retrouvent en équipes multidisciplinaires; encore faut-il qu'ils puissent y trouver l'encadrement et le support auxquels un employé - fût-il professionnel - est en droit de s'attendre. Notre enquête montre aussi que ce problème se situe davantage au niveau des relations avec les cadres intermédiaires; nous faisons l'hypothèse qu'une des sources du problème tient à la discipline de formation des responsables immédiats, dont près de 20 % proviennent des sciences de la santé. On peut alors s'interroger sur leur capacité à comprendre et à appuyer les intervenants communautaires. L'autonomie professionnelle ne nous semble pas pouvoir se développer dans un tel contexte.

Plus globalement, le rattachement administratif dans des équipes multidisciplinaires pose un problème central: il s'agit ici de savoir si l'action communautaire doit avoir une place spécifique dans les CLSC. Dans la mesure où l'intervenant communautaire est un professionnel capable de susciter et/ou canaliser les dynamismes de la communauté, nous croyons que le regroupement de tels intervenants dans un service spécifique permet au CLSC de renforcer sa connaissance de cette communauté et de mieux répondre à ses besoins. Cette question concerne l'ensemble du CLSC, et non seulement les intervenants communautaires. En effet, les équipes multidisciplinaires sont centrées sur des populations-cibles - jeunesse, familles, personnes-âgées - ce qui ne leur permet pas d'aborder des problèmes qui touchent plusieurs catégories de personnes à la fois (tels le logement, les loisirs, l'environnement, etc). Un CLSC au service de son milieu peut difficilement passer à côté de ces problèmes. La question est politique, convenons-en. Il n'y a qu'à lire le rapport Brunet et les déclarations de la ministre de la santé et des services sociaux pour se rendre à l'évidence que l'intervention auprès de populations ciblées par le ministère deviendra la ligne fondamentale d'orientation d'un CLSC. Et ce n'est pas un programme particulier pour chaque CLSC qui changera le fond de la question.

D'autres données de l'enquête font croire que les intervenants communautaires jouissent d'une autonomie professionnelle certaine. La principale de ces données est la marge de manoeuvre et le respect des compétences que les intervenants disent avoir dans leur CLSC. Notre enquête ne permet pas de nuancer cette affirmation ni d'en comprendre toutes les limites. Le pourcentage de réponses obtenues est toutefois éloquent.

Certains résultats de l'enquête indiquent la présence de facteurs intéressants pour relever les défis posés à l'action communautaire. Le premier a trait aux liens qui unissent les intervenants. Plus de la moitié des répondants ont des rencontres locales avec leurs collègues organisateurs et/ou travailleurs communautaires. Celles-ci sont reconnues par l'administration et relativement fréquentes. Par ailleurs, les répondants disent avoir le support de leurs collègues de CLSC, et souhaitent rencontrer d'autres intervenants communautaires sur une base régionale et/ou nationale. L'ensemble de ces données indiquent que les intervenants ne sont pas isolés et qu'ils

souhaitent accroître les occasions d'échanges sur leurs pratiques, non pas d'abord comme moyen de défense professionnelle, mais surtout comme moyen de perfectionnement professionnel. Les mandats à confier à un éventuel regroupement québécois d'intervenants communautaires sont très clairs à ce sujet, sauf en ce qui concerne un mandat de représentation où aucune majorité ne se dessine. C'est une question qui soulèvera maints débats.

## VII- Formation et perfectionnement

par Danielle Fournier

Dans ce chapitre, nous regroupons l'ensemble des questions touchant la formation acquise, la formation en cours, les intentions de formation de même que le perfectionnement suivi et souhaité.

### Diplômes obtenus

Nous constatons que les intervenants communautaires ont une scolarisation élevée (voir Tableau - 34). Près de 60% ont un baccalauréat universitaire et près de 20% une maîtrise, 10% seulement ont un diplôme pré-universitaire. Un autre élément important à souligner est que 40% des répondants ont complété des études en service social et un peu moins de 20% dans les autres sciences sociales (psychologie, sociologie, anthropologie...). Notons que les sciences de l'éducation représentent près de 13% des réponses.

<b>Dernier niveau d'étude</b>		
Pré-universitaire	24	9.7%
Certificat 1er cycle	31	12.6%
Baccalauréat	144	58.3%
Maîtrise	47	19.0%
Doctorat	1	.4%
Total	247	100.0%
<b>Discipline du dernier diplôme</b>		
Service social	100	40.5%
Autres sciences sociales (psychologie, sociologie,...)	46	18.6%
Sciences de l'éducation	31	12.6%
Animation, Lettres, Théologie et Communication	27	10.9%
Autres	43	17.4%
Total	247	100.0%

Tableau-34

*Organisation et travail communautaires  
en CLSC - 1988*

<b>Études utiles à la pratique</b>		
Oui	145	61.4%
Non	91	38.6%
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>100.0%</b>

*Tableau-35*

Nous notons que trois répondants sur cinq (voir Tableau - 35) affirment que la formation reçue est utile à leur pratique actuelle. Cette réponse semble indiquer une bonne capacité du milieu de l'éducation à s'adapter à de nouveaux besoins.

<b>Etudes utiles à la pratique</b>			<b>Total rangée</b>
	<i>Oui</i>	<i>Non</i>	
<b>Discipline du dernier diplôme</b>			
<i>Service social</i>	57	41	98
% rangée	58.2%	41.8%	100.0%
% colonne	39.6%	45.1%	41.7%
<i>Autres sciences sociales (psychologie, sociologie,...)</i>	29	15	44
% rangée	65.9%	34.1%	100.0%
% colonne	20.1%	16.5%	18.7%
<i>Sciences de l'éducation</i>	17	13	30
% rangée	56.7%	43.3%	100.0%
% colonne	11.8%	14.3%	12.8%
<i>Animation, Lettres, Théologie et Communication</i>	15	8	23
% rangée	65.2%	34.8%	100.0%
% colonne	10.4%	8.8%	9.8%
<i>Autres</i>	26	14	40
% rangée	65.0%	35.0%	100.0%
% colonne	18.1%	15.4%	17.0%
<i>Total colonne</i>	144	91	235
% rangée	61.3%	38.7%	100.0%
% colonne	100.0%	100.0%	100.0%

*Tableau-36*

Par contre, lorsque nous croisons ces réponses avec le dernier diplôme obtenu, (voir Tableau - 36) nous constatons que 41.8% des répondants avec formation en service social et 43.3% des répondants avec formation en éducation y répondent négativement. Le taux de réponses des diplômés en éducation peut s'expliquer car cette formation ne vise pas de façon spécifique à former des organisateurs communautaires. Cependant, l'insatisfaction des diplômés en service social nous questionne.

Serait-ce que les unités de formation en service social ont certaines difficultés à bâtir des programmes pour bien outiller les intervenants à faire de l'action communautaire ou que les intervenants formés en service social sont plus conscients de l'écart entre les besoins de formation et la réponse que leur a apporté leur formation?

Regardons maintenant quelques croisements significatifs à partir du diplôme obtenu avec d'autres informations tirées du questionnaire.

<b>Dernier niveau d'étude</b>	<b>SEXE</b>		<b>Total rangée</b>
	<i>Hommes</i>	<i>Femmes</i>	
<b>Pré-universitaire</b>	6	18	24
% rangée	25.0%	75.0%	100.0%
% colonne	4.7%	15.3%	9.8%
<b>Certificat 1er cycle</b>	9	22	31
% rangée	29.0%	71.0%	100.0%
% colonne	7.1%	18.6%	12.7%
<b>Baccalauréat</b>	85	58	143
% rangée	59.4%	40.6%	100.0%
% colonne	66.9%	49.2%	58.4%
<b>Maîtrise</b>	27	19	46
% rangée	58.7%	41.3%	100.0%
% colonne	21.3%	16.1%	18.8%
<b>Doctorat</b>	0	1	1
% rangée	.0%	100.0%	100.0%
% colonne	.0%	.8%	.4%
<b>Total colonne</b>	127	118	245
% rangée	51.8%	48.2%	100.0%
% colonne	100.0%	100.0%	100.0%

*Tableau-37*

Étant donné qu'il y a plus d'hommes (105) qui occupent un poste d'organisateur communautaire que de femmes (59) et plus de femmes (37) qui occupent un poste de travailleuse communautaire que d'hommes (21), il n'est pas surprenant de réaliser que les femmes sont moins scolarisées que les hommes. (Tableau non-publié)

En effet, 75% des répondants possédant un diplôme pré-universitaire sont des femmes et 71% des répondants possédant un certificat de premier cycle sont des femmes alors que 59.4% des répondants possédant un baccalauréat sont des hommes et 58.7% des répondants possédant une maîtrise sont des hommes.

*Organisation et travail communautaires  
en CLSC - 1988*

Lorsque nous regardons la répartition de la discipline du dernier diplôme par rapport au niveau d'étude, nous constatons:

- Une prépondérance du service social chez les diplômés pré-universitaires.
- Une prépondérance du baccalauréat comme niveau d'étude pour l'ensemble des disciplines sauf en ce qui concerne l'animation.
- Donc, le service social domine partout, sauf au niveau du certificat.

	Disciplines - dernier diplôme				Total rangée	
	Service social	Autres sciences sociales	Sciences de l'éducation	Animation, Lettres, Théologie et Communication	Autres	
<b>Dernier niveau d'étude</b>						
<i>Pré-universitaire</i>	15	1	3	0	5	24
% rangée	62.5%	4.2%	12.5%	.0%	20.8%	100.0%
% colonne	15.0%	2.2%	9.7%	.0%	11.6%	9.7%
<i>Certificat 1er cycle</i>	6	5	2	12	6	31
% rangée	19.4%	16.1%	6.5%	38.7%	19.4%	100.0%
% colonne	6.0%	10.9%	6.5%	44.4%	14.0%	12.6%
<i>Baccalauréat</i>	62	26	22	9	25	144
% rangée	43.1%	18.1%	15.3%	6.3%	17.4%	100.0%
% colonne	62.0%	56.5%	71.0%	33.3%	58.1%	58.3%
<i>Maîtrise</i>	17	14	4	6	6	47
% rangée	36.2%	29.8%	8.5%	12.8%	12.8%	100.0%
% colonne	17.0%	30.4%	12.9%	22.2%	14.0%	19.0%
<i>Doctorat</i>	0	0	0	0	1	1
% rangée	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
% colonne	.0%	.0%	.0%	.0%	2.3%	.4%
<i>Total colonne</i>	100	46	31	27	43	247
% rangée	40.5%	18.6%	12.6%	10.9%	17.4%	100.0%
% colonne	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau-38

Lorsque nous regardons le niveau d'étude selon le poste nous constatons que:

- les travailleurs communautaires se concentrent principalement au niveau pré-universitaire (34.5%) et certificat de premier cycle (34.5%), alors que les organisateurs communautaires possèdent à 69.5% un baccalauréat et à 25% une maîtrise.
- 27.3% des travailleurs communautaires possèdent un baccalauréat et 3.6% de ceux-ci possèdent un maîtrise. Nous savons que ce poste selon la convention collective exige un diplôme de CEGEP. Ceci signifie qu'un nombre important de travailleurs communautaires sont surqualifiés pour le poste qu'ils occupent.

	Titre du poste			Total rangée
	Organisateur -trice	Travailleur- euse	Autre	
<b>Dernier niveau d'étude</b>				
<i>Pré-universitaire</i>	1	19	4	24
% rangée	4.2%	79.2%	16.7%	100.0%
% colonne	.6%	34.5%	15.4%	9.8%
<i>Certificat 1er cycle</i>	7	19	5	31
% rangée	22.6%	61.3%	16.1%	100.0%
% colonne	4.3%	34.5%	19.2%	12.7%
<i>Baccalauréat</i>	114	15	14	143
% rangée	79.7%	10.5%	9.8%	100.0%
% colonne	69.5%	27.3%	53.8%	58.4%
<i>Maîtrise</i>	41	2	3	46
% rangée	89.1%	4.3%	6.5%	100.0%
% colonne	25.0%	3.6%	11.5%	18.8%
<i>Doctorat</i>	1	0	0	1
% rangée	100.0%	.0%	.0%	100.0%
% colonne	.6%	.0%	.0%	.4%
<i>Total colonne</i>	164	55	26	245
% rangée	66.9%	22.4%	10.6%	100.0%
% colonne	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

*Tableau-39*

De plus, seulement dix-neuf (19) sur cinquante-cinq (55) travailleurs communautaires possèdent un diplôme pré-universitaire. Il s'agit soit d'un D.E.C. en sciences humaines, en technique d'assistance sociale ou en éducation spécialisée.

#### **Etudes en cours**

Nous constatons une grande préoccupation des intervenants pour améliorer leurs pratiques. En effet, 1/3 des répondants poursuit actuellement des études. Il est intéressant de regarder à quel niveau d'études sont impliqués les intervenants.

*Organisation et travail communautaires  
en CLSC - 1988*

<b>Niveau des études en cours</b>		
Certificat 1er cycle	26	32.9%
Baccalauréat	18	22.8%
Maîtrise	31	39.2%
Doctorat	4	5.1%
Total	79	100.0%

*Tableau-40*

Nous constatons que 40% des répondants qui poursuivent des études sont au niveau de la maîtrise; ceci nous semble logique si nous nous rappelons que 58% de l'ensemble des répondants ont un baccalauréat. Par contre, 55% des répondants qui poursuivent des études sont impliqués dans des études de premier cycle.

Lorsque nous regardons la discipline des études en cours (Tableau - 41), nous constatons une prédominance du service social (36.6%). Cependant, 22% des répondants suivent des études en gestion et administration. Cela est-il liée aux nouvelles tâches dévolues aux organisateurs communautaires et travailleurs communautaires depuis quelques années dans les C.L.S.C. ou s'agit-il plutôt d'une volonté pour certains de ces intervenants de vouloir quitter leur secteur de pratique actuel?

De plus, 66% des intervenants qui poursuivent leurs études affirment que ces études ont pour but d'améliorer leur pratique. Ainsi pour la majorité d'entre eux, le choix de la discipline semble en conformité avec leur pratique. (tableau non-publié)

<b>Discipline des études en cours</b>		
Service social	30	36.6%
Gestion et admin.	18	22.0%
Autres Sc.soc.	5	6.1%
Communication	5	6.1%
Psychologie	4	4.9%
Sc. de l'éduc.	4	4.9%
Animation	4	4.9%
Autres Sc. hum.	4	4.9%
Sociologie	3	3.7%
Lettres	2	2.4%
Anim. culturelle	2	2.4%
Sc. de la santé	1	1.2%
Total	82	100.0%

*Tableau-41*

*Organisation et travail communautaires  
en CLSC - 1988*

Certains croisements entre les variables nous permettent de dégager les éléments suivants:

- La proportion des femmes (37%) actuellement aux études est supérieure à celle des hommes (27%). En effet, il y a 44 femmes sur une possibilité de 119 qui poursuivent des études alors qu'il y a 36 hommes sur une possibilité de 131. Une des explications possibles, c'est que l'ensemble des intervenantes est moins scolarisées (voir Tableau - 37) que les hommes. Il est donc normal qu'elles cherchent à améliorer leur compétences et leurs conditions de travail.
- Lorsque nous regardons les femmes actuellement aux études, nous constatons quelles choisissent principalement le service social (40%) et gestion et administration (27%), nous retrouvons la même tendance principale chez les hommes mais de façon moins prononcée.

	SEXE		Total rangée
	Hommes	Femmes	
<b>Discipline des études en cours</b>			
<i>Service social</i>	11	18	29
% rangée	37.9%	62.1%	100.0%
% colonne	30.6%	40.9%	36.3%
<i>Autres sciences sociales (psychologie, sociologie,...)</i>	7	5	12
% rangée	58.3%	41.7%	100.0%
% colonne	19.4%	11.4%	15.0%
<i>Animation, Lettres, Communication</i>	7	6	13
% rangée	53.8%	46.2%	100.0%
% colonne	19.4%	13.6%	16.3%
<i>Autres sciences humaines</i>	5	3	8
% rangée	62.5%	37.5%	100.0%
% colonne	13.9%	6.8%	10.0%
<i>Gestion et administration</i>	6	12	18
% rangée	33.3%	66.7%	100.0%
% colonne	16.7%	27.3%	22.5%
<i>Total colonne</i>	36	44	80
% rangée	45.0%	55.0%	100.0%
% colonne	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau-42

*Organisation et travail communautaires  
en CLSC - 1988*

- Le service social est le champ privilégié d'études tant des organisateurs-trices communautaires (36%) que des travailleurs-trices communautaires (50%). Cependant, nous remarquons une différence concernant le deuxième choix en importance:

	Titre du poste			Total rangée
	Organisateur-trice	Travailleur-euse	Autre	
<b>Discipline des études en cours</b>				
<i>Service social</i>	18	11	1	30
% rangée	60.0%	36.7%	3.3%	100.0%
% colonne	36.0%	50.0%	12.5%	37.5%
<i>Autres sciences sociales (psychologie, sociologie,...)</i>				
	8	3	0	11
% rangée	72.7%	27.3%	.0%	100.0%
% colonne	16.0%	13.6%	.0%	13.8%
<i>Animation, Lettres, Communication</i>				
	6	5	2	13
% rangée	46.2%	38.5%	15.4%	100.0%
% colonne	12.0%	22.7%	25.0%	16.3%
<i>Autres sciences humaines</i>				
	4	2	2	8
% rangée	50.0%	25.0%	25.0%	100.0%
% colonne	8.0%	9.1%	25.0%	10.0%
<i>Gestion et administration</i>				
	14	1	3	18
% rangée	77.8%	5.6%	16.7%	100.0%
% colonne	28.0%	4.5%	37.5%	22.5%
<b>Total colonne</b>				
	50	22	8	80
% rangée	62.5%	27.5%	10.0%	100.0%
% colonne	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau-43

ainsi les organisateurs-trices communautaires choisissent gestion et administration(28%) alors que les travailleurs-euses communautaires choisissent l'animation (23%).

### Intention de poursuivre des études

54% des répondants qui ne sont pas actuellement engagés dans un processus de formation, nous indiquent leur désir de poursuivre leurs études en vue de l'obtention d'un diplôme.

---

Intention de poursuivre des études		
Oui	119	53.8%
Non	102	46.2%
Total	221	100.0%

---

Tableau-44

Parmi ceux-ci, 53% nous indiquent leur intention de poursuivre au niveau maîtrise alors que 33% le feraient au niveau d'un baccalauréat; c'est la discipline service social (44%) qui est majoritairement retenue suivi de loin de la discipline gestion et administration (18%). (voir Fréquences des réponses, dans le questionnaire annexé)

### Sessions de formation suivies et souhaitées

Il faut noter que 113 personnes sur une possibilité de 254 répondants ont rapporté au moins un thème de formation suivi. De même que 155 personnes sur une possibilité de 254 répondants ont exprimé au moins un thème de formation à suivre.

Près de 40% des répondants affirment avoir suivi au moins une session de formation depuis les trois dernières années. Celle-ci était majoritairement payée par l'employeur (84%). Il ressort que 34% de ces sessions avaient une durée de 14 heures et moins et, 40% duraient entre 15 et 30 heures. Afin de vous donner une meilleure idée de l'éventail des thèmes de formation suivis et souhaités, nous avons construit le tableau - 45.

En premier lieu, ce qui nous frappe, c'est la grande diversité des thèmes suivis et souhaités. Cette réalité nous apparaît comme un indicateur intéressant du besoin et de la motivation des intervenants-es pour une formation continue.

Dégageons quelques tendances:

- Il y a pour certains thèmes une continuité entre les sessions suivies et souhaitées. C'est le cas plus particulièrement des thèmes techniques d'intervention, animation de groupes, conscientisation et, évaluation de programmes.

*Organisation et travail communautaires  
en CLSC - 1988*

- Nous remarquons une demande plus forte pour certains thèmes. Il s'agit entre autre des thèmes: approche communautaire, santé mentale et, administration. Nous pouvons sûrement émettre l'hypothèse qu'il existe un lien entre le choix de ces thèmes et les débats qui ont cours actuellement dans les C.L.S.C. sur la nature et les champs d'intervention à retenir.<sup>1</sup>

Thèmes de formation suivis		Thèmes Souhaités	
Techniques d'intervention communautaire	31	27.4%	31
Approche communautaire	24	21.2%	34
Animation de groupes	18	15.9%	23
Intervention Jeunesse	12	10.6%	5
Conscientisation	10	8.8%	13
Évaluation, programmation	10	8.8%	11
Connaissance de la communauté	9	8.0%	8
Politique sociale et sanitaire	9	8.0%	3
Intervention Individuelle, de réseau	9	8.0%	11
Approches d'intervention	8	7.1%	12
Réseaux d'entraide	8	7.1%	11
Santé communautaire	6	5.3%	2
Développement régional	6	5.3%	0
Gérontologie	6	5.3%	4
Violence familiale	6	5.3%	5
Santé mentale	5	4.4%	15
Administration	5	4.4%	12
Toxicomanie, crise	5	4.4%	7
Condition féminine	5	4.4%	0
Analyse de la conjoncture	4	3.5%	0
Communication, pédagogie	3	2.7%	9
Psychanalyse, ...	3	2.7%	1
Divers	3	2.7%	6
Autres	2	1.8%	5
Écologie, environnement	2	1.8%	3
Famille, parentage	2	1.8%	3
Enquête, méthodes quantitatives	1	.9%	3
Informatique	0	0	4
Pauvreté	0	0	2
<b>Total</b>	<b>212 sessions</b>	<b>100.0%</b>	<b>240 thèmes</b>
	<b>(nommées par 113 individus)</b>		<b>(155 individus)</b>

Tableau-45

<sup>1</sup> Attention, les pourcentages du Tableau - 45 portent sur les individus, et non sur l'ensemble des thèmes choisis: ainsi l'approche communautaire fut choisie par 24 personnes, représentant 21 % de l'ensemble des répondants. Comme les répondants ont pu donner plusieurs choix, le total des pourcentages dépasse 100%.

Cette même hypothèse explique peut-être la diminution et même l'abandon de certains thèmes comme condition féminine, intervention jeunesse, santé communautaire, analyse de la conjoncture, et la popularité de certains comme: santé mentale, approche communautaire, administration.

Seulement quelques participants-es expriment le désir de formation en informatique. Il ne semble pas que l'utilisation de l'informatique fasse partie de l'environnement quotidien des intervenants-es.

Pour conclure, nous constatons que la majorité des intervenants communautaires ont une formation plus adéquate indépendamment du poste occupé. En effet, près de 60% ont un baccalauréat universitaire et près de 20% une maîtrise; 10% seulement ont un diplôme pré-universitaire. Ils ont complété leurs études en service social (40%) et dans les autres sciences sociales (un peu moins de 20% en les additionnant toutes: sociologie, anthropologie, psychologie...). Les sciences de l'éducation à elles seules représentent près de 13% des réponses.

Nous notons aussi que 3 réponses sur 5 indiquent que la formation reçue est utile à leur pratique actuelle. Cela représente une "note de passage" qui souligne une bonne capacité du milieu de l'éducation à s'adapter à de nouveaux besoins! Cependant, il faut souligner une certaine insatisfaction des diplômés en service social (41.8%) et en sciences de l'éducation (43.3%). Est-ce le fait qu'ils sont plus conscients de l'écart entre les besoins réels de formation et la formation reçue?

L'ensemble de ces éléments nous permet de croire que le facteur formation joue un rôle positif dans l'affirmation d'une autonomie professionnelle.

De plus, nous constatons que la formation continue s'avère prioritaire pour un grand nombre d'intervenants communautaires. Ce facteur parmi d'autres nous semble un atout important pour l'avenir de l'intervention communautaire.

Ainsi, un intervenant sur trois est actuellement en formation (très majoritairement en service social, dont 40% à la maîtrise), et un intervenant sur deux a l'intention de poursuivre des études en vue de l'obtention d'un diplôme.

Presque la moitié des intervenants ont suivi une ou plusieurs sessions de perfectionnement depuis les trois dernières années et plus de la moitié des répondants désirent suivre une ou des sessions de perfectionnement.



### **Des faits nouveaux, mis en lumière**

L'ensemble de ces données permet de mieux connaître la réalité de l'action communautaire en CLSC et plus particulièrement les caractéristiques de ceux qui la pratiquent. Certes, l'enquête ne répond pas à toutes les questions; ce n'était pas son objectif. Elle suscite toutefois des commentaires dont certains pourraient être à la source de recherches plus poussées.

L'évolution de la société québécoise au cours de la dernière décennie, et singulièrement la tentation de ratatiner le secteur public, a influencé l'évolution des CLSC. On a eu l'impression, en certains milieux, que le secteur d'action communautaire avait fondu comme glace au soleil et que ses professionnels faisaient dorénavant partie d'un jeune musée de l'institution. Les résultats de notre recherche montrent qu'il n'en va pas ainsi; non seulement ce secteur est-il encore dynamique mais ses intervenants possèdent certaines caractéristiques qui s'avéreront utiles aux CLSC, aux populations et à une adaptation aux nouvelles conditions de pratique.

Cet optimisme, par rapport à l'avenir immédiat, nous semble être dicté par des données de recherche que nous voulons souligner à nouveau, en ne négligeant pas pour autant ce qui est objet de difficulté.

Les intervenants communautaires sont presque autant des femmes que des hommes, ce qui en fait un groupe où des sensibilités différentes par rapport aux problèmes sociaux peuvent s'exercer. Deux intervenants sur trois ont un poste d'organisateur communautaire, et presque tous ceux-ci sont permanents à temps complet. Il s'agit donc d'un groupe d'employés stables. Ce groupe est constitué de professionnels hautement scolarisés (80% ont un bac ou une maîtrise) et désireux d'améliorer ses compétences (un sur trois est aux études dont 40% à la maîtrise et un sur deux a l'intention de poursuivre des études).

La situation de 30% de ceux qui occupent un poste de travailleurs communautaires demeure préoccupante: ils sont sur-qualifiés par rapport aux exigences d'embauche. Du strict point de vue du service à la population, on se réjouira qu'ils viennent augmenter le nombre des intervenants diplômés universitaires. On sera également d'accord pour affirmer qu'une injustice leur est faite, dû aux restrictions sinon aux coupures budgétaires dans tout le secteur public et para-public. Cette situation doit préoccuper l'ensemble des intervenants car, lorsqu'on considère l'ancienneté des répondants à l'enquête, on remarque que le nombre de personnes qui occupent un poste d'organisateur communautaire est en baisse chez les plus jeunes. Est-ce là une tendance irréversible ou le résultat d'une conjoncture budgétaire?

Venons-en maintenant à l'organisation du travail et aux dossiers du secteur action communautaire. Il semble ici qu'on retrouve des distinctions importantes entre les CLSC plus anciens et les nouveaux. Non seulement les premiers comptent-ils trois

fois plus d'intervenants communautaires que les seconds, mais c'est également chez ceux-ci qu'on retrouve les intervenants les plus expérimentés (ce qui ne surprendra personne), le plus grand nombre de modules communautaires, des rencontres locales entre praticiens du secteur communautaire et, disent les répondants à l'enquête, le support des collègues.

Deux données concernant l'organisation du travail en CLSC mériteraient d'être plus approfondies. Il s'agit, d'une part, du rattachement administratif dans un module communautaire ou une équipe multi-disciplinaire, d'autre part, de l'encadrement et de la supervision professionnelle. Nous avons traité de ces deux questions plus haut. Rappelons toutefois que si, dans le premier cas, le problème n'est pas nouveau, le second - la supervision - apparaît comme une nouvelle donnée qui éclaire le premier. En effet, le malaise, sinon le problème de l'encadrement professionnel semble avoir sa source dans l'inadéquation de la formation des superviseurs par rapport à celle des intervenants.

En ce qui concerne les dossiers de travail, l'enquête révèle qu'ils sont ouverts suite, par ordre décroissant, à des demandes de la population, à des études des professionnels, finalement, à des directives de l'employeur. Le motif principal de fermeture des dossiers est l'atteinte des objectifs. Ceci porte à croire que les intervenants jouissent d'une autonomie professionnelle certaine. Toutefois, notre enquête confirme certains propos à l'effet que la fermeture de dossiers socio-économiques et de logement survient suite à des directives de l'employeur. Évidemment, avant de crier au loup, il faudrait examiner chaque cas pour connaître les motifs de telles décisions. Nous sommes ici dans la zone difficile des rapports entre le politique, la gestion et l'autonomie professionnelle.

En considérant l'ensemble des dossiers traités en action communautaire, notre enquête révèle une augmentation au cours des dernières années, des dossiers socio-sanitaires par rapport aux dossiers socio-économiques. La hausse des dossiers de maintien à domicile et de santé n'étonnera pas vraiment. Cependant, la constance des dossiers de prévention, de santé mentale et socio-communautaires ainsi que socio-économiques en milieu urbain porte à croire que l'action communautaire en CLSC réussit des interventions sur de moyennes périodes.

Les interventions sont dirigées vers le secteur communautaire, surtout vers les groupes de services et d'entraide, peu avec les groupes de défense des droits. Les rôles et fonctions de l'intervenant sont en liens directs avec les populations: recrutement, mobilisation, animation, support aux groupes. Tout ceci se situe bien dans la perspective de ce qui est reconnu généralement comme étant le travail d'un intervenant communautaire.

Il y a, enfin, une dernière donnée concernant les dossiers de travail, qui en étonnera plusieurs et qui révèle un sens poussé d'adhésion au travail effectué ou si l'on veut de professionnalisme; il s'agit du fort pourcentage de répondant préoccupés d'éthique professionnelle (90% sont d'accord pour en discuter et 78% sont favorables à

l'élaboration d'un code d'éthique). Voilà une question sur laquelle il faudra se pencher, à la fois pour répondre à cette attente, mais d'abord pour mieux en saisir les fondements.

Finalement, notre enquête révèle que deux répondants sur trois sont d'accord pour adhérer à un regroupement québécois des intervenants en action communautaire (qui fut créé en mai 1988 au colloque de l'université Laval). Il faut rappeler ici que ce sont des motifs de perfectionnement professionnel, suivis de désirs d'échanges entre praticiens, puis de représentation, qui les ont conduits à souhaiter la création d'un tel regroupement.

Au niveau régional, des rencontres sont également souhaitées, notamment par ceux qui sont éloignés de Montréal et ceux qui travaillent en milieux défavorisés.

#### **Un travail à poursuivre**

Mise en branle dans le processus de préparation d'un colloque, qui devait lui même conduire à la mise sur pied d'un regroupement d'intervenants communautaires, cette recherche-action doit être perçue comme une étape, un moment.

Que ce soit à travers la réalisation d'autres recherches quantitatives, ou par des analyses plus qualitatives, dans le cadre de recherches universitaires *pures* ou encore dans celui de l'action du *Regroupement québécois des intervenants et intervenantes en action communautaire en CLSC*, l'évolution rapide de la conjoncture entourant la pratique communautaire exige qu'on y consacre ce supplément d'attention.

**Des efforts méthodologiques doivent être poursuivis.** Certaines échelles de mesure ou typologies utilisées pour décrire l'orientation, les pratiques, les rôle-actions des intervenants ont dû être élaborées rapidement... et devraient être révisées ou corrigées à la lumière de ces résultats, afin de fournir aux praticiens (et aux théoriciens) des outils de mesure et de description de cette pratique professionnelle encore nouvelle.

**Au plan des contenus,** plusieurs questions doivent faire l'objet d'une attention particulière. Comment se réalisent, sur le terrain, les *collaborations avec le milieu communautaire* dont nous savons qu'il constitue le principal - essentiel - collaborateur de l'intervenant? Comment se vivent les objectifs d'autonomie, de développement des organismes... qui collaborent avec le CLSC ? Les praticiens en organisation communautaire en CLSC ne sont pas les seuls à se préoccuper de cette question. Plusieurs recherches récentes, dont celles de F. Lesemann et J. Lamoureux (*Les filières d'action sociale*), de J. Godbout et al. (*La face cachée du système*), ou celle de P. Bélanger, B. Lévesque et M. Plamondon (*Flexibilité du travail et demande sociale dans les CLSC*), réalisées dans le cadre du programme de recherche de la commission Rochon, abordent toutes, à leur façon, cette question de l'autonomie .

La place et le rôle de l'institution CLSC et du milieu communautaire ont évolué très rapidement au cours des dernières années. Prochainement, avec l'éventuelle appli-

cation des Orientations ministérielles, la question du partenariat communautaire/institutionnel ramènera à l'avant-scène le rôle d'agent de liaison, d'homme-frontière de l'intervenant communautaire en CLSC.

Homme-frontière<sup>1</sup> ou homme-sandwich, pris entre le mouvement communautaire qui exige, avec raison, plus de respect, de reconnaissance de son autonomie et un meilleur financement, et le réseau institutionnel, dominé par le Ministère, ses programmes et ses futures régies, qui poussent de plus en plus vers une standardisation et un contrôle des actions et services financés. Les intervenants sauront-ils maintenir et développer leur alliance avec les ressources communautaires de leur milieu, tout en obtenant, de l'intérieur du réseau, une reconnaissance sérieuse, un financement tangible? Cette place se négociera-t-elle au prix de toute autonomie, de toute vitalité des ressources communautaires?

Les prochaines recherches devraient permettre de mieux cerner les enjeux et les profils d'intervention qui se dessinent sur ces terrains, à évolution rapide pour ne pas dire mouvants! Comment distinguer clairement les deux modèles d'organisation communautaire qui regroupent les 2/3 des praticiens, *Organisation de service* et *Service et entreprise communautaire*? Les données ici rassemblées ne permettent pas de dégager de différences éclairantes. Il faudra cerner ces enjeux et profils d'intervention, moins pour stigmatiser les "méchants" que pour comprendre, expliquer les différences de développement de certaines ressources communautaires dans des milieux aux potentiels et dynamismes très divers. Tout ceci, afin de dégager, éventuellement, les facteurs qui permettraient une atteinte plus sûre des objectifs de *prise en charge*, et un enracinement plus profond des valeurs de *solidarité*, de *justice* qui motivent les intervenants.

D'autres questions, touchant l'éthique professionnelle, devront faire l'objet de débats. La question de l'engagement des praticiens en *politique active*, ou encore celle, tout aussi chaude, de la collaboration de praticiens avec des *firmes privées de consultants*, seront parmi celles qui alimenteront discussions et réflexions déontologiques.

Ces questions, et beaucoup d'autres encore restent à explorer, à fouiller, afin de mettre en lumière la *logique immanente* d'une pratique professionnelle qui, comme les autres, s'est avant tout préoccupée de **produire**, de faire son travail spécifique, sur son terrain, en l'occurrence les communautés locales, avant que de théoriser sa place, son rôle. Une logique qui, par ailleurs sera toujours articulée aux flux et reflux des mouvements sociaux, qui ne pourra, donc, trouver en elle-même, malgré tous les appareils et artifices de la recherche, tout le sens qui la traverse.

Octobre 1989

1) Voir *Combats aux frontières de nos organisations*, de Gaston Pineau, éditions Science et culture (1984)

## *ANNEXES*

---

*I- Questionnaire et fréquences de réponses*

*II- Regroupements de problématiques*

*III- Lettre introductive au questionnaire*

## Partie 1: INFORMATIONS GÉNÉRALES CONCERNANT VOTRE CLSC

	N	%
<b>1.1 Travaillez-vous dans</b>		
1. un CLSC pleinement constitué	231	92.8%
2. un centre de santé	5	2.0%
3. autre	13	5.1%
<b>1.2 Votre CLSC dessert-il un milieu</b>		
1. complètement urbain	86	34.4%
2. urbain et rural	107	42.8%
3. complètement rural	57	22.4%
<b>1.3 Votre CLSC dessert-il une population</b>		
1. très majoritairement à faibles revenus	65	26.1%
2. mixte (faibles et moyen revenus)	139	55.8%
3. très majoritairement à moyens revenus	38	15.3%
4. autres	7	2.8%
<b>1.4 Depuis combien de temps êtes-vous à l'emploi du CLSC?</b>		
Un an et moins	22	8.7%
Entre un et deux ans	33	13.1%
De deux à quatre ans	63	25.0%
De 4 à 8 ans	55	21.8%
Plus de 8 ans	79	31.3%
<b>1.5 Êtes-vous du sexe</b>		
1. masculin	131	52.4%
2. féminin	119	47.6%
<b>1.6 Dans quelle catégorie d'âge vous situez-vous?</b>		
1. 25 ans et moins	10	4.0%
2. entre 26 et 29 ans	28	11.1%
3. entre 30 et 39 ans	156	61.9%
4. entre 40 et 45 ans	39	15.5%
5. entre 46 et 49 ans	9	3.6%
6. entre 50 et 59 ans	9	3.6%
7. plus de 60 ans	1	.4%

## Partie 2: VOTRE PRATIQUE COMMUNAUTAIRE

<b>2.1 Quel est le titre du poste que vous occupez présentement?</b>		
1. organisateur-trice communautaire	165	65.7%
2. travailleur-euse communautaire	59	23.5%
3. autre	27	10.8%
<b>2.2 Depuis quand occupez-vous ce poste?</b>		
Un an et moins	32	12.7%
Entre un et deux ans	43	17.1%
De deux à quatre ans	61	24.2%
De 4 à 8 ans	51	20.2%
Plus de 8 ans	65	25.8%
<b>2.3 De quel type de poste s'agit-il?</b>		
1. poste permanent	232	92.4%
2. poste occasionnel	19	7.6%
<b>2.4 Quel est votre statut?</b>		
1. temps complet	208	83.2%
2. temps partiel	42	16.8%
nombre d'heure/semaine	19.7 hrs (moyenne)	
<b>2.5 Au cours des deux dernières années (ou depuis que vous occupez ce poste, si c'est depuis moins de 2 ans) avez-vous pris un congé spécial?</b>		
1. oui	89	38.0%
2. non	145	62.0%
<b>type de congé</b>		
1. activités syndicales	9	9.5%
2. maternité-paternité	17	17.9%
3. maladie	27	28.4%
4. études	9	9.5%

5. sabbatique .....	14	14.7%
6. autre .....	19	20.0%
<b>durée du congé</b>		
Un mois et moins .....	28	29.2%
De 5 à 20 semaines .....	36	37.5%
Plus de 20 semaines .....	32	33.3%
<b>2.6 Pendant cette absence avez-vous été remplacé à votre poste?</b>		
1. oui .....	34	34.0%
2. non .....	66	66.0%
<b>si oui, dans quelle proportion?</b>		
1. 100% .....	14	53.8%
2. 75% .....	5	19.2%
3. 50% .....	5	19.2%
4. 25% .....	2	7.7%

## 2.7 DOSSIERS ANTERIEURS

**Au cours des trois dernières années, ou depuis que vous occupez ce poste si c'est depuis moins de trois ans, avez-vous fermé des dossiers ou cessé d'intervenir dans des dossiers en action communautaire?**

1. oui .....	181	73.3%
2. non .....	66	26.7%

si non, passez à la **question 2.9**

### 2.8.1 DOSSIER ANTERIEUR -1 (premier dossier fermé)

#### A. Problématiques (toutes<sup>1</sup>)

##### **Socio-sanitaire**

1. Maintien à domicile .....	17	8.0%
2. Vieillesse .....	9	4.2%
3. Logement .....	16	7.5%
4. Santé au travail .....	6	2.8%
5. Santé physique .....	5	2.4%
6. Santé mentale .....	10	4.7%
7. Habitudes de vie (alimentation, tabac, alcool, stress) .....	11	5.2%
8. Qualité de l'environnement .....	9	4.2%

##### **Socio-économique**

9. Sécurité du revenu .....	8	3.8%
10. Accès à un emploi .....	23	10.8%
11. Promotion économique .....	7	3.3%
12. Développement régional .....	10	4.7%

##### **Socio-culturelle**

13. Education populaire .....	7	3.3%
14. Scolarisation, alphabétisation .....	1	0.5%
15. Informations communautaires .....	5	2.4%
16. Promotion culturelle .....	3	1.4%

##### **Autres problématiques**

17. Gestion et fonctionnement d'un organisme .....	13	10.8%
18. Condition féminine .....	6	2.8%
19. Réinsertion sociale .....	1	0.5%
20. Violence contre la personne .....	7	3.3%
21. Racisme .....	0	0.0%
22. Transport en commun .....	7	3.3%
23. Participation à la démocratie locale .....	0	0.0%
24. Autres .....	9	4.2%
25. Jeunesse .....	9	4.2%
26. Études de besoins .....	1	0.5%
28. Services de garde .....	7	3.3%
<b>TOTAL: (pour 186 dossiers fermés) .....</b>	<b>212</b>	<b>100.0%</b>

1 Les problématiques, comme les clientèles citées dans les dossiers (fermés ou actifs), ont dû être additionnées, car près de 10% des répondants ont identifié plus d'une problématique (ou clientèle). Ce qui explique que, pour 186 dossiers fermés, nous ayons 212 problématiques nommées.

**B. Clientèle visée (ancien dossier #1)****Groupes en difficultés**

1. psychiatrisé-ées et ex-psychiatrisé-ées	2	0.9%
2. personnes handicapées	9	4.1%
3. victimes de violence	3	1.4%
4. accidentés-ées du travail	5	2.3%
5. sans abris	0	0.0%
6. ex-détenus-ues	0	0.0%

**Groupes d'âge**

7. enfants 0-5 ans	9	4.1%
8. enfants 6-12 ans	1	0.5%
9. adolescents-tes 12-18 ans	12	5.5%
10. jeunes 18-30 ans	17	7.8%
11. personnes âgées	37	16.9%

**Groupes socio-économiques**

12. chômeurs-euses	8	3.7%
13. assistés-ées sociaux-ales	13	5.9%
14. chambreurs-euses	0	0.0%
15. locataires	10	4.6%
16. travailleurs-euses	5	2.3%
17. employeurs-euses	0	0.0%

**autres catégories**

18. femmes (condition féminine)	8	3.7%
19. mono-parentaux	3	1.4%
20. communautés ethniques	4	1.8%
21. adultes	8	3.7%
22. groupes communautaires	7	3.2%
23. parents	16	7.3%
24. population en général	22	10.0%
25. autres	2	0.9%
26. Assistés sociaux de 18-30 ans	7	3.2%
27. Chômeurs et assistés soc.	7	3.2%
28. Jeunes de 12 à 30 ans	2	0.9%
<b>TOTAL: (pour 186 dossiers)</b>	<b>219</b>	<b>100.0%</b>

**C. Raisons de fermeture ou arrêt d'intervention (ancien dossier #1)**

1. fin de votre mandat	18	10.1%
2. atteinte des objectifs	76	42.5%
3. choix d'autres priorités définies en équipe	11	6.1%
4. choix d'autres priorités définies par vous	9	5.0%
5. directive ou pression de l'employeur	20	11.2%
6. dissolution, arrêt d'activité de l'organisme	15	8.4%
7. transfert du dossier à un autre intervenant	14	7.8%
8. objectifs initiaux non-réalisables	8	4.5%
9. autre	8	4.5%

**2.8.2 DOSSIER ANTERIEUR -2 (Second dossier fermé)****A. Problématique****Socio-sanitaire**

1. Maintien à domicile	15	9.5%
2. Vieillesse	4	2.5%
3. Logement	12	7.6%
4. Santé au travail	2	1.3%
5. Santé physique	5	3.2%
6. Santé mentale	9	5.7%
7. Habitudes de vie (alimentation, tabac, alcool, stress)	8	5.1%
8. Qualité de l'environnement	9	5.7%

**Socio-économique**

9. Sécurité du revenu	6	3.8%
10. Accès à un emploi	7	4.4%
11. Promotion économique	2	1.3%
12. Développement régional	9	5.7%

**Socio-culturelle**

13. Education populaire	8	5.1%
-------------------------	---	------

14. Scolarisation, alphabétisation	1	0.6%
15. Informations communautaires	7	4.4%
16. Promotion culturelle	3	1.9%
<b>Autres problématiques</b>		
17. Gestion et fonctionnement d'un organisme	14	8.9%
18. Condition féminine	6	3.8%
19. Réinsertion sociale	5	3.2%
20. Violence contre la personne	2	1.3%
21. Racisme	0	0.0%
22. Transport en commun	2	1.3%
23. Participation à la démocratie locale	1	0.6%
24. Autres	8	5.1%
25. Jeunesse	6	3.8%
26. Étude de besoins	1	0.6%
27. Développement local	2	1.3%
28. Service de garde	4	2.5%
<b>TOTAL: (pour 141 dossiers)</b>	<b>158</b>	<b>100.0%</b>
<b>B. Clientèle visée (second dossier fermé)</b>		
<b>Groupe en difficultés</b>		
1. psychiatrisé-ées et ex-psychiatrisé-ées	0	
2. personnes handicapées	13	8.0%
3. victimes de violence	1	0.6%
4. accidentés-ées du travail	2	1.2%
5. sans abris	2	1.2%
6. ex-détenus-ues	0	
<b>Groupes d'âge</b>		
7. enfants 0-5 ans	2	1.2%
8. enfants 6-12 ans	5	3.1%
9. adolescents-tes 12-18 ans	10	6.2%
10. jeunes 18-30 ans	5	3.1%
11. personnes âgées	25	15.4%
<b>Groupes socio-économiques</b>		
12. chômeurs-euses	4	2.5%
13. assistés-ées sociaux-ales	7	4.3%
14. chambreurs-euses	1	0.6%
15. locataires	4	2.5%
16. travailleurs-euses	3	1.9%
17. employeurs-euses	2	1.2%
<b>autres catégories</b>		
18. femmes (condition féminine)	7	4.3%
19. mono-parentaux	4	2.5%
20. communautés ethniques	0	
21. adultes	8	4.9%
22. groupes communautaires	7	4.3%
23. parents	11	6.8%
24. population en général	22	13.6%
25. autres	3	1.9%
26. Assistés sociaux 18-30 ans	5	3.1%
27. Chômeurs et ass. soc.	7	4.3%
28. Jeunes 12-30 ans	2	1.2%
<b>TOTAL: (pour 141 dossiers)</b>	<b>162</b>	<b>100.0%</b>
<b>C. Raisons de fermeture ou arrêt d'intervention (second dossier fermé)</b>		
1. fin de votre mandat	11	7.7%
2. atteinte des objectifs	41	28.9%
3. choix d'autres priorités définies en équipe	10	7.0%
4. choix d'autres priorités définies par vous	5	3.5%
5. directive ou pression de l'employeur	16	11.3%
6. dissolution, arrêt d'activité de l'organisme	17	12.0%
7. transfert du dossier à un autre intervenant	16	11.3%
8. objectifs initiaux non-réalisables	14	9.9%
9. autre	12	8.5%

## 2.9.1 DOSSIER ACTUEL-1 (Premier)

### A. Problématique

#### Socio-sanitaire

1. Maintien à domicile	55	19.4%
2. Vieillesse	14	4.9%
3. Logement	13	4.6%
4. Santé au travail	7	2.5%
5. Santé physique	6	2.1%
6. Santé mentale	32	11.3%
7. Habitudes de vie (alimentation, tabac, alcool, stress)	12	4.2%
8. Qualité de l'environnement	7	2.5%

#### Socio-économique

9. Sécurité du revenu	8	2.8%
10. Accès à un emploi	9	3.2%
11. Promotion économique	2	0.7%
12. Développement régional	10	3.5%

#### Socio-culturelle

13. Education populaire	15	5.3%
14. Scolarisation, alphabétisation	0	
15. Informations communautaires	7	2.5%
16. Promotion culturelle	2	0.7%

#### Autres problématiques

17. Gestion et fonctionnement d'un organisme	18	6.3%
18. Condition féminine	7	2.5%
19. Réinsertion sociale	4	1.4%
20. Violence contre la personne	7	2.5%
21. Racisme	1	0.4%
22. Transport en commun	1	0.4%
23. Participation à la démocratie locale	3	1.1%
24. Autres	15	5.3%
25. Jeunesse	17	6.0%
26. Étude de besoins	2	0.7%
27. Développement local	3	1.1%
28. Service de garde	7	2.5%
<b>TOTAL: (pour 249 dossiers)</b>	<b>284</b>	<b>100.0%</b>

### B. Clientèle visée

#### Groupe en difficultés

1. psychiatisé-ées et ex-psychiatisé-ées	8	2.7%
2. personnes handicapées	13	4.3%
3. victimes de violence	7	2.3%
4. accidentés-ées du travail	2	2.3%
5. sans abris	0	
6. ex-détenus-ues	0	

#### groupe d'âge

7. enfants 0-5 ans	11	3.7%
8. enfants 6-12 ans	5	1.7%
9. adolescents-tes 12-18 ans	21	7.0%
10. Jeunes 18-30 ans	6	2.0%
11. personnes âgées	64	21.4%

#### Groupes socio-économiques

12. chômeurs-euses	2	0.7%
13. assistés-ées sociaux-ales	15	5.0%
14. chambreurs-euses	2	0.7%
15. locataires	4	1.3%
16. travailleurs-euses	9	3.0%
17. employeurs-euses	5	1.7%

#### autres catégories

18. femmes (condition féminine)	15	5.0%
19. mono-parentaux	7	2.3%
20. communautés ethniques	5	1.7%
21. adultes	12	4.0%
22. groupes communautaire	18	6.0%

23. parents	18	6.0%
24. population en général	31	10.4%
25. autres	2	0.7%
26. Assistés sociaux 18-30 ans	5	1.7%
27. Chômeurs et ass. sociaux	9	3.0%
28. Jeunes 12-30 ans	3	1.0%
<b>TOTAL: (pour 249 dossiers)</b>	<b>299</b>	<b>100.0%</b>

#### C. Organisme-collaborateur

L'organisme/collaborateur, celui avec lequel vous menez principalement votre action dans ce dossier.

Cet organisme appartient-il:

1. au secteur communautaire	174	75.0%
2. au secteur public	52	22.4%
3. au secteur privé	6	2.6%

*S'il appartient au secteur communautaire, est-il un organisme:*

1. de défense des droits sociaux	25	15.7%
2. de services et/ou d'entraide	101	63.5%
3. de promotion et/ou de développement	33	20.8%

#### D. Rôle/fonction que vous jouez dans ce dossier

Laquelle des catégories suivantes identifie le mieux votre rôle dans ce dossier?

1. recrutement-mobilisation-animation-négociation	87	40.5%
2. support à la gestion, aux communications, au financement, à la formation	76	35.3%
3. recherche, documentation, enquête	15	7.0%
4. agent de concertation	37	17.2%

#### E. Combien de temps consacrez-vous à ce dossier par semaine?

6 heures et moins	52	20.7%
7 à 9 heures	51	20.3%
10 heures à 2 jours	77	30.7%
de 15 heures à 3 jours	50	19.9%
Plus de 3 jours	21	8.4%

#### F. Depuis combien de temps travaillez-vous à ce dossier?

Un an et moins	117	47.0%
Entre 13 mois et 2 ans	79	31.7%
De 25 mois à 3 ans	19	7.6%
Plus de 3 ans	34	13.7%

### 2.9.1 DOSSIER ACTUEL -2 (Second)

#### A. Problématique

##### *Socio-sanitaire*

1. Maintien à domicile	38	15.1%
2. Vieillesse	6	2.4%
3. Logement	9	3.6%
4. Santé au travail	3	1.2%
5. Santé physique	5	2.0%
6. Santé mentale	19	7.6%
7. Habitudes de vie (alimentation, tabac, alcool, stress)	10	4.0%
8. Qualité de l'environnement	7	2.8%

##### *Socio-économique*

9. Sécurité du revenu	6	2.4%
10. Accès à un emploi	8	3.2%
11. Promotion économique	4	1.6%
12. Développement régional	7	2.8%

##### *Socio-culturelle*

13. Education populaire	20	8.0%
14. Scolarisation, alphabétisation	1	0.4%
15. Informations communautaires	7	2.8%
16. Promotion culturelle	2	0.8%

##### *Autres problématiques*

17. Gestion et fonctionnement d'un organisme	25	10.0%
18. Condition féminine	9	3.6%
19. Réinsertion sociale	6	2.4%
20. Violence contre la personne	7	2.8%
21. Racisme	0	

22. Transport en commun	8	3.2%
23. Participation à la démocratie locale	3	1.2%
24. Autres	21	8.4%
<b>TOTAL: (pour 223 dossiers)</b>	<b>251</b>	<b>100.0%</b>

#### B. Clientèle visée

##### Groupe en difficultés

1. psychiatrisé-ées et ex-psychiatrisé-ées	2	0.7%
2. personnes handicapées	22	8.2%
3. victimes de violence	4	1.5%
4. accidentés-ées du travail	0	
5. sans abris	4	1.5%
6. ex-détenus-ues	1	0.4%

##### Groupe d'âge

7. enfants 0-5 ans	11	4.1%
8. enfants 6-12 ans	9	3.3%
9. adolescents-tes 12-18 ans	13	4.8%
10. jeunes 18-30 ans	14	5.2%
11. personnes âgées	44	16.4%

##### Groupes socio-économiques

12. chômeurs-euses	3	1.1%
13. assistés-ées sociaux-ales	7	2.6%
14. chambreurs-euses	1	0.4%
15. locataires	3	1.1%
16. travailleurs-euses	5	1.9%
17. employeur-euses	3	1.1%

##### autres catégories

18. femmes (condition féminine)	13	4.8%
19. mono-parentaux	9	3.3%
20. communautés ethniques	1	0.4%
21. adultes	7	2.6%
22. groupes communautaires	25	9.3%
23. parents	20	7.4%
24. population en général	22	8.2%
25. autres	8	3.0%
26. assistés-sociaux de 18-30 ans	3	1.1%
27. chômeures et ass. soc.	10	3.7%
28. jeunes 12-30 ans	5	1.9%
<b>TOTAL: (pour 223 dossiers)</b>	<b>269</b>	<b>100.0%</b>

#### C. Organisme-collaborateur

L'organisme/collaborateur, celui avec lequel vous menez

principalement votre action dans ce dossier. Cet organisme appartient-il:

1. au secteur communautaire	145	73.2%
2. au secteur public	49	24.7%
3. au secteur privé	4	2.0%

**S'il appartient au secteur communautaire, est-il un organisme:**

1. de défense des droits sociaux	14	9.9%
2. de services et/ou d'entraide	86	61.0%
3. de promotion et/ou de développement	41	29.1%

#### D. Rôle/fonction que vous jouez dans ce dossier

Laquelle des catégories suivantes identifie le mieux votre rôle dans ce dossier?

1. recrutement-mobilisation-animation-négociation	73	36.9%
2. support à la gestion, aux communications, au financement, à la formation	63	31.8%
3. recherche, documentation, enquête	29	14.6%
4. agent de concertation	33	16.7%

#### E. Combien de temps consacrez-vous à ce dossier par semaine?

6 heures et moins	84	37.5%
de 7 à 9 heures	72	32.1%
de 10 heures à 2 jours	47	21.0%
de 15 heures à 3 jours	17	7.6%
plus de 3 jours	4	1.8%

#### F. Depuis combien de temps travaillez-vous à ce dossier?

Un an et moins	150	68.2%
----------------	-----	-------

entre 13 mois et 2 ans .....	37 .....	16.8%
entre 25 mois et 3 ans .....	18 .....	8.2%
Plus de 3 ans .....	15 .....	6.8%

## 2.10 Modèles de pratique

Nous vous proposons 5 (cinq) modèles de pratique en travail communautaire. Indiquez le modèle qui correspond le mieux ou qui se rapproche le plus de votre propre définition du travail communautaire

### 1. Animation de groupe:

permet à un groupe de clarifier ses orientations, d'identifier les problèmes à résoudre, les ressources dont il dispose et les solutions éventuelles; l'intervenant-e a comme mandat de faciliter l'atteinte des objectifs que le groupe s'est fixé.

### 2. Organisation de services:

appui ou initie des services qui visent l'amélioration des conditions de vie d'une population; travaille parfois en collaboration avec d'autres institutions ou des groupes bénévoles; si nécessaire, contribue à la mise sur pied du groupe bénévole.

### 3. Organisation de services ou entreprises communautaires:

appuie ou initie des services ou des entreprises contrôlés par leurs utilisateurs-trices; travaille avec le groupe à augmenter ses capacités de contrôle d'un ou de plusieurs aspects de la vie quotidienne.

### 4. Participation et pression:

appuie l'action de groupes populaires dont le but est de mieux faire entendre la voix de ceux et celles qu'ils représentent ou de créer des pressions pour défendre leurs intérêts à court et à long terme; au besoin, favorise la création de tels groupes.

### 5. Politisation-Education politique:

favorise le développement d'une conscience politique par des luttes immédiates; vise, à long terme, la transformation des structures socio-politiques.

**Quel modèle correspond le mieux ou se rapproche le plus de votre définition du travail communautaire?**

Modèle no 1 .....	28 .....	11.3%
Numéro 2 .....	82 .....	33.15
Numéro 3 .....	70 .....	28.2%
Numéro 4 .....	33 .....	13.3%
Numéro 5 .....	9 .....	3.6%
Aucun de ces modèles .....	2 .....	0.8%
Tous ces modèles .....	1 .....	0.4%
Plus d'un modèle .....	23 .....	9.3%

## 2.11 Voici certains courants d'idées qui peuvent vous influencer actuellement.

**Quel est le courant qui vous influence le plus actuellement:**

1. l'alternative .....	12 .....	4.8%
2. la concertation du milieu .....	61 .....	24.6%
3. l'autogestion .....	6 .....	2.4%
4. le personnalisme .....	4 .....	1.6%
5. la conscientisation .....	36 .....	14.5%
6. les mouvements sociaux .....	8 .....	3.2%
7. l'analyse des classes sociales .....	5 .....	2.0%
8. la prise en charge par le milieu .....	91 .....	36.7%
9. l'écologie .....	5 .....	2.0%
10. le féminisme .....	9 .....	3.6%
11. le socialisme démocratique .....	5 .....	2.0%
12. autre .....	6 .....	2.4%

**Quel est le deuxième courant qui vous influence le plus:**

1. l'alternative .....	17 .....	6.8%
2. la concertation du milieu .....	62 .....	24.9%
3. l'autogestion .....	10 .....	4.0%
4. le personnalisme .....	0 .....	
5. la conscientisation .....	35 .....	14.1%
6. les mouvements sociaux .....	12 .....	4.8%
7. l'analyse des classes sociales .....	7 .....	2.8%
8. la prise en charge par le milieu .....	76 .....	30.5%
9. l'écologie .....	11 .....	4.4%

10. le féminisme .....	9	3.6%
11. le socialisme démocratique .....	6	2.4%
12. autre .....	4	1.6%
<b>2.12 Voici certaines valeurs qui peuvent vous guider dans votre pratique.</b>		
<b>Quelle est la valeur la plus importante qui vous guide:</b>		
1. l'égalité .....	23	9.1%
2. la liberté .....	6	2.4%
3. l'harmonie .....	6	2.4%
4. la combativité .....	6	2.4%
5. l'autonomie .....	85	33.7%
6. la justice .....	47	18.7%
7. la fraternité .....	1	0.4%
8. la solidarité .....	45	17.9%
9. l'authenticité .....	22	8.7%
10. autre .....	11	4.4%
<b>Quelle est la deuxième valeur qui vous guide :</b>		
1. l'égalité .....	31	12.4%
2. la liberté .....	11	4.4%
3. l'harmonie .....	12	4.8%
4. la combativité .....	15	6.0%
5. l'autonomie .....	43	17.2%
6. la justice .....	32	12.8%
7. la fraternité .....	6	2.4%
8. la solidarité .....	76	30.4%
9. l'authenticité .....	20	8.0%
10. autre .....	4	1.6%
<b>2.13 Votre travail au CLSC, vous demande-t-il de faire des interventions psychosociales de première ligne?</b>		
1. oui .....	48	19.5%
2. non .....	198	80.5%
<b>Si oui, combien avez-vous de dossiers</b>		
Moins de 10 dossiers .....	29	64.4%
10 dossiers et + .....	16	35.6%
<b>2.14 La question de l'éthique professionnelle devrait-elle être discutée entre les intervenants communautaires?</b>		
1. oui .....	221	90.9%
2. non .....	22	9.1%
<b>2.15 Un code d'éthique professionnelle serait-il utile?</b>		
1. oui .....	180	78.3%
2. non .....	50	21.7%

### **Partie 3: L'ORGANISATION INTERNE**

<b>3.1 Quel est votre rattachement administratif:</b>		
1. un module composé exclusivement d'intervenants communautaires .....	33	13.2%
2. une équipe multidisciplinaire .....	151	60.4%
3. autre .....	66	26.4%
<b>3.2 Avez-vous, dans votre CLSC, des rencontres entre O.C. et T.C. (ou postes assimilés)?</b>		
1. oui .....	138	54.5%
2. non .....	75	29.6%
3. Ne s'applique pas .....	40	15.8%
<b>3.3 Au cours de la dernière année, à quelle fréquence ont eu lieu ces rencontres?</b>		
1. chaque semaine .....	6	4.3%
2. plusieurs fois par mois .....	14	10.1%
3. chaque mois .....	63	45.3%
4. quelques fois par année .....	54	38.8%
5. 1 fois l'an .....	2	1.4%
<b>3.4 Décrivez les différents contenus de vos rencontres locales entre O.C./T.C. durant la dernière année.</b>		
<i>Types de contenus (cf. Tableau 20)</i>		
<b>3.5 Ces rencontres sont-elles reconnues et acceptées par l'institution?</b>		
1. Tout à fait reconnues .....	109	82.0%
2. partiellement reconnues .....	17	12.8%
3. aucunement reconnues .....	7	5.3%

## ENCADREMENT ET SUPERVISION

### 3.6 De combien de personnes votre supérieur immédiat est-il responsable dans votre CLSC?

De 1 à 15 personnes	76	30.9%
de 16 à 25 personnes	86	35.0%
de 26 à 30 personnes	34	13.8%
de 31 à 45 personnes	28	11.4%
46 personnes et +	22	8.9%

### 3.7.1 Considérez-vous que vous obtenez suffisamment de supervision professionnelle?

1. oui	78	31.3%
2. non	116	46.6%
3. Aucune supervision	55	22.1%

### 3.7.2 Considérez-vous la qualité de la supervision professionnelle que vous recevez comme:

1. d'excellente qualité	25	12.9%
2. de qualité suffisante	58	29.9%
3. de qualité passable	61	31.4%
4. de qualité médiocre	50	25.8%

### 3.7.3. Quelle est la discipline principale de formation de la personne qui vous supervise?

Service social	74	37.8%
Psychologie	18	9.2%
Sociologie	4	2.0%
Autres sciences sociales	11	5.6%
Sciences de l'éducation	9	4.6%
Théologie	2	1.0%
Animation	15	7.7%
Sciences de la santé	37	18.9%
Gestion et administration	9	4.6%
Autres sciences	5	2.6%

### 3.7.4. La personne qui vous supervise professionnellement est-elle

1. un cadre supérieur (D.G., D.S.P., Direction des programmes)	35	17.9%
2. un cadre intermédiaire, votre supérieur immédiat	147	75.4%
3. un autre employé (non-cadre) chef d'équipe ou de projet	8	4.1%
4. un conseiller à la programmation	1	0.5%
5. autre	4	2.1%

### 3.8 Considérez-vous obtenir suffisamment de support dans votre milieu de travail?

#### de la part de vos supérieurs

1. oui	112	46.3%
2. non	130	53.7%

#### de la part de pairs (collègues de votre équipe ou d'autres équipes)

1. oui	148	61.7%
2. non	92	38.3%

#### de la part de collaborateurs, en dehors du CLSC

1. oui	181	75.7%
2. non	58	24.3%

### 3.9 Voici des façons d'identifier les besoins qui justifient l'ouverture des dossiers où vous intervenez.

#### Principale façon:

1. par la direction générale (D.G.,C.A.)	29	11.8%
2. par votre supérieur immédiat	32	13.1%
3. par des discussions avec votre équipe de travail	45	18.4%
4. par des demandes de la population	91	37.1%
5. par vos propres analyses de besoins	42	17.1%
6. par des demandes d'autres équipes du CLSC	1	0.4%
7. autre	5	2.0%

#### Second choix:

1. par la direction générale (D.G.,C.A.)	10	4.2%
2. par votre supérieur immédiat	34	14.2%
3. par des discussions avec votre équipe de travail	41	17.1%
4. par des demandes de la population	74	30.8%
5. par vos propres analyses de besoins	50	20.8%
6. par des demandes d'autres équipes du CLSC	31	12.9%
7. autre		

## Partie 4: FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

**4.1 Pourriez-vous indiquer pour chaque diplôme que vous avez obtenu, en commençant par le plus récent:**

- A) Niveau d'étude ..... (cf. Tableau 34)  
 B) Discipline (idem)  
 C) Année

**4.2 Considérez-vous que ces études vous ont bien préparé à occuper votre poste d'intervenant communautaire?**

1. oui ..... 145 ..... 61.4%  
 2. non ..... 91 ..... 38.6%

**4.3 Poursuivez-vous actuellement des études en vue de l'obtention d'un diplôme?**

1. oui ..... 82 ..... 33.1%  
 2. non ..... 166 ..... 66.9%

**4.4 A quel niveau?**

- Certificat de 1er cycle ..... 26 ..... 32.9%  
 Baccalauréat ..... 18 ..... 22.8%  
 Maîtrise ..... 31 ..... 39.2%  
 Doctorat ..... 4 ..... 5.1%

**4.5 Dans quel discipline? (Cf. Tableau 41)**

**4.6 Ces études ont-elles pour but d'améliorer votre pratique d'intervenant communautaire?**

1. oui ..... 54 ..... 65.9%  
 2. non ..... 28 ..... 34.1%

**4.7 Avez-vous suivi des sessions de formation au cours des trois dernières années pour améliorer votre pratique d'intervenant communautaire?**

1. oui ..... 111 ..... 47.6%  
 2. non ..... 122 ..... 52.4%

**A) Thématique (Cf. Tableau 45)**

**Nombre d'heures**

- De 1 à 14 heures ..... 75 ..... 35.7%  
 De 15 à 30 heures ..... 86 ..... 41.0%  
 De 31 à 45 heures ..... 29 ..... 13.8%  
 Plus de 45 heures ..... 20 ..... 9.5%

**Les sessions furent payées par qui?**

- L'employeur ..... 167 ..... 83.1%  
 Le syndicat ..... 7 ..... 3.5%  
 Moi-même ..... 17 ..... 8.5%  
 Autre ..... 10 ..... 5.0%

**Les sessions ont amélioré votre pratique?**

1. oui ..... 175 ..... 87.1%  
 2. non ..... 26 ..... 12.9%

**4.8 Avez-vous l'intention de poursuivre des études en vue de l'obtention d'un diplôme**

1. oui ..... 119 ..... 53.9%  
 2. non ..... 102 ..... 46.1%

**à quel niveau d'étude**

- Pré-universitaire ..... 1 ..... 0.9%  
 Certificat de 1er cycle ..... 7 ..... 6.5%  
 Baccalauréat ..... 35 ..... 32.7%  
 Maîtrise ..... 57 ..... 53.3%  
 Doctorat ..... 7 ..... 6.5%

**Dans quelle discipline (question ouverte)**

- Service social ..... 47 ..... 44.3%  
 Psychologie ..... 4 ..... 3.8%  
 Sociologie ..... 5 ..... 4.7%  
 Autres sciences sociales ..... 3 ..... 2.8%  
 Sciences de l'éducation ..... 2 ..... 1.9%  
 Lettres ..... 2 ..... 1.9%  
 Animation ..... 12 ..... 11.3%  
 Communication ..... 3 ..... 2.8%  
 Autres sciences humaines ..... 7 ..... 6.6%  
 Sciences de la santé ..... 1 ..... 0.9%

Gestion et administration	19	17.9%
Autres sciences	1	0.9%
<b>Pensez-vous entreprendre ces études au cours des 12 prochains mois?</b>		
1. oui	70	55.1%
2. non	57	44.9%
<b>4.9 Avez-vous l'intention de suivre des sessions de formation ponctuelle?</b>		
1. oui	186	78.5%
2. non	51	21.5%
<i>thèmes souhaitables (cf Tableau 45)</i>		

## Partie 5: QUELQUES QUESTIONS D'ORDRE GÉNÉRAL

### 5.1 Lequel de ces énoncés correspond le mieux à votre situation?

1. J'ai suffisamment de marge de manoeuvre dans mon travail et on respecte ma compétence	163	67.6%
2. Je me sens sous-utilisé	43	17.8%
3. On m'en demande trop; je suis débordé	35	14.5%

### 5.2 Considérez-vous que votre travail a un impact négatif sur votre santé?

1. oui	30	12.0%
2. non	87	34.9%
3. parfois	132	53.0%

### 5.3 Si vous décidiez de laisser votre emploi actuel, quel type d'emploi envisageriez-vous?

(Question ouverte)

Dans des groupes communautaires	47	18.1%
Dans les services sociaux	11	4.2%
Dans un secteur de recherche	20	7.7%
En enseignement	25	9.7%
En journalisme	16	6.2%
En administration	26	10.0%
En affaires (dans le même secteur)	16	6.2%
Hors du communautaire	34	13.1%
Indéterminé	64	24.7%
<b>TOTAL des réponses (pour 232 individus):</b>	<b>259</b>	<b>100.0%</b>

### 5.4 Êtes-vous membre d'une corporation professionnelle ou d'une association professionnelle?

Cette question fut abandonnée au moment de la codification:  
trop peu de personnes y ayant répondu: 10. (voir p. 18)

### 5.5 Pensez-vous que les intervenants communautaires (O.C./T.C.) de votre région, ou sous-région, devraient se rencontrer?

1. oui, régulièrement	135	54.0%
2. à l'occasion, sur certains dossiers	104	41.6%
3. exceptionnellement	4	1.6%
4. non	1	0.4%
5. ne sais pas	6	2.4%

### 5.6 Croyez-vous qu'il soit nécessaire que les organisateurs et travailleurs communautaires créent un regroupement québécois à caractère professionnel?

1. oui	159	64.4%
2. non	32	13.0%
3. ne sais pas	56	22.7%

### 5.7 Si oui, quels en seraient les mandats?

*formation*

Important	113	62.8%
Intéressant	64	35.6%
Inapproprié	3	1.7%

*échanges autour des pratiques*

Important	128	69.2%
Intéressant	55	29.7%
Inapproprié	2	1.1%

*représentation*

Important	84	50.3%
Intéressant	70	41.9%
Inapproprié	13	7.8%

**5.8 Utilisez-vous l'informatique?**

***dans votre milieu de travail***

1. oui ..... 46 .....19.2%  
2. non ..... 193 .....80.8%

***sur une base personnelle***

1. oui ..... 44 .....20.0%  
2. non ..... 176 .....80.0%

**5.9 Un colloque sur l'action communautaire en CLSC se tiendra à Québec en mai 1988.**

***Estimez-vous utile d'y participer?***

1. oui ..... 245 .....99.2%  
2. non ..... 2 ......8%

***Croyez-vous pouvoir y participer?***

1. oui ..... 200 .....89.3%  
2. non ..... 24 .....10.7%

***Les regroupements de problématiques utilisés dans les tableaux croisés:***

**Maintien à domicile et santé:**

- Maintien à domicile
- Vieillessement
- Santé au travail
- Santé physique
- Transport en commun

**Prévention et santé mentale:**

- Santé mentale
- Habitudes de vie (alimentation, tabac, alcool, stress)
- Qualité de l'environnement
- Réinsertion sociale

**Socio-économique et logement**

- Logement
- Sécurité du revenu
- Accès à un emploi
- Promotion économique
- Développement régional
- Développement local

**Support aux groupes, éducation populaire, information**

- Éducation populaire
- Scolarisation, alphabétisation
- Informations communautaires
- Promotions culturelles
- Gestion et fonctionnement d'un organisme
- Participation à la démocratie locale
- Études de besoins

**Condition féminine et Jeunesse**

- Condition féminine
- Violence contre la personne
- Racisme
- Jeunesse
- Service de garde

**AUX INTERVENANTS ET INTERVENANTES**  
**EN ACTION COMMUNAUTAIRE**  
**DANS LES CLSC**

Une recherche par et pour nous.  
Une recherche pour connaître nos pratiques.  
Une recherche pour préparer notre colloque.

---

Tout a commencé à Victoriaville, en octobre 1986. Quatre cents personnes avaient répondu à l'appel de la Corporation de développement communautaire des Bois-Francs pour se faire signe de changement, comme le voulait le slogan du colloque. Ces gens provenaient du secteur communautaire et s'étaient déplacés pour discuter de leurs pratiques. Ce colloque fût réussi à plus d'un point de vue. Le texte que vous avez en mains constitue une retombée très directe de cette rencontre. Expliquons nous.

Une quarantaine d'intervenants et d'intervenantes de CLSC se trouvaient au colloque de Victoriaville. Organisée spontanément, une brève rencontre de ces personnes donna comme résultat concret la formation d'un comité provisoire de liaison des intervenants communautaires de CLSC; ce comité avait comme mandat d'examiner toutes les possibilités d'organiser une rencontre provinciale sur l'action communautaire en CLSC.

Inutile ici de présenter toutes les démarches effectuées par ce comité. Nous aurons l'occasion d'en reparler. Notons toutefois un certain nombre d'événements qui expliquent que nous nous adressions à vous aujourd'hui.

Le besoin d'une rencontre provinciale des intervenants et intervenantes communautaires en CLSC est fondé sur la conjoncture particulière que vivent ces personnes dans leur institution: à la fois bousculés par des rapports d'enquête et par la volonté de la Fédération des CLSC d'implanter l'approche communautaire, les professionnels du communautaire sentent que les pratiques se modifient et qu'il y a des volontés politiques de leur faire jouer un nouveau rôle, sans que celui-ci soit toujours bien identifié. Par ailleurs, ils n'ont pas de lieu d'échanges sur leurs pratiques professionnelles, encore moins sur les tensions inévitables que les changements en cours ou prévisibles comportent. Le colloque de Victoriaville a servi de révélateur: si les intervenants du secteur communautaire peuvent organiser une telle rencontre, pourquoi ne pas les imiter, nous des CLSC, qui avons beaucoup de choses à nous dire ?

Un colloque sur l'action communautaire en CLSC est donc organisé pour mai 1988 en collaboration avec l'école de service social de l'Université Laval. Vous recevrez bientôt, si ce n'est déjà fait, une invitation à y participer.

C'est dans le but d'obtenir un portrait d'ensemble des pratiques en organisation et travail communautaire que le comité de liaison a demandé à des universitaires de s'associer à lui pour réaliser la présente enquête. Il s'agit donc d'un travail conjoint par une équipe composée des personnes mentionnées sur la première page de ce questionnaire.

Pourquoi cette recherche ? Bien sûr, pour alimenter la réflexion du colloque du mois de mai prochain. Mais aussi, pour nous permettre de voir plus clairement l'état de notre pratique professionnelle; une meilleure connaissance des pratiques dans l'ensemble des CLSC permettra de mieux nous situer dans une conjoncture où le communautaire est bien à la mode. Par ailleurs, pour le milieu universitaire, la présente recherche permettra une mise à jour des connaissances et peut-être un renouvellement des enseignements - souhaitons-le.

Nos sources de financement ? Une telle recherche demande habituellement un financement important. Nous ne vous raconterons pas ici nos malheurs auprès d'organismes qui auraient pu nous financer. Disons simplement que tout le travail a été fait par l'équipe de recherche à même le budget personnel de chaque membre et que le Centre de recherche sur les services communautaires a accepté d'assumer les frais de dactylographie, de photocopies et d'envois postaux. Qu'il en soit grandement remercié, en particulier son directeur M. Hector Quellet, qui a su comprendre et respecter notre démarche et Madame Joyce Kelly qui patiemment a repris plusieurs fois nos ébauches jusqu'à ce produit final.

Comment répondre à ce questionnaire ? De façon fort simple: encerclez le numéro qui apparaît à gauche des choix de réponses que nous vous proposons et écrivez (lisiblement s.v.p.) les précisions que nous vous demandons à quelques questions. Vous constaterez que nous avons fait l'effort de poser des questions fermées de telle sorte que votre temps de réponse soit le plus court possible.

À qui s'adresse le questionnaire ? À 341 personnes que nous avons identifiées comme intervenants et intervenantes communautaires. Ce questionnaire vous est envoyé nominativement. Est-il nécessaire de préciser que vous n'avez pas à vous identifier, que nous respecterons la confidentialité de vos réponses et que votre CLSC ne sera pas identifié dans le rapport que nous préparerons.

À vos plumes, le plus tôt possible, pour que nous recevions votre questionnaire au plus tard le 19 février. Ça nous laissera à peine deux mois pour colliger les informations et en sortir des conclusions pour le colloque. Vous pouvez utiliser l'autocollant inclu dans cette enveloppe pour nous retourner le questionnaire.

L'équipe de recherche

Pour information supplémentaire:  
Gilles Beauchamp: 253-2181 à Montréal  
Yves Hurtubise 656-5520 à Québec

3 février 1988