



Contribution
des **organismes
communautaires**
oeuvrant en **santé et
services sociaux** à Laval

Portrait régional

Agence de la santé
et des services sociaux
de Laval

Québec 

Rédaction : Étude réalisé et rédigée par Mme Lynda Binhas, Firme Gestion Cléhas

Collaborateurs : M^{me} France Morin (en remplacement de M^{me} Christine Lafortune), Agence de la santé et des services sociaux de Laval, M. Maxime Bergeron-Laurencelle, Corporation de développement communautaire de Laval, Mme Lynda Binhas, Firme Gestion Cléhas

Conception et mise en page : M^{me} Manon St-Pierre, Agence de la santé et des services sociaux de Laval

Édition et diffusion :

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

Coût : Gratuit

Disponible gratuitement à partir de la section « Documentation » du site Internet de l'Agence : www.sssslaval.gouv.qc.ca

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

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

©Agence de la santé et des services sociaux de Laval, 2009

Dépôt légal – 2009

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

Bibliothèque et Archives Canada, 2009

ISBN-978-2-923699-36-3 (version imprimée)

ISBN-978-2-923699-37-0 (version PDF)

TABLE DES MATIÈRES

1 - Préambule.....	1
2 - La méthodologie	1
3 - Les domaines d'activités, les services et activités des organismes.....	2
3.1 - Les pistes de réflexion.....	14
4 - Les services et la clientèle	15
4.1 - L'élargissement de l'offre de service et d'activités	16
4.2 - Les pistes de réflexion.....	23
5 - Le réseautage.....	24
5.1 - Les pistes de réflexion.....	28
6 - Les ressources humaines	29
6.1 - Les ressources humaines des organismes financés en mission globale	29
6.2 - Les pistes de réflexion.....	33
6.3 - Les activités de formation, la rétention et le renouvellement du personnel.....	34
6.4 - L'implication bénévole	36
6.5 - Les pistes de réflexion.....	37
7 - Quelques informations financières.....	38
8 - En synthèse	40

Annexe 1

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Quartiers d'implantation des organismes	2
Tableau 2	Domaine d'activités des organismes selon la typologie nationale.....	3
Tableau 3	Types d'organismes selon le cadre de référence régional	4
Tableau 4	Secteurs d'activités des organismes	5
Tableau 5	Activités et services offerts	7
Tableau 6	Provenance de la clientèle hors quartier	9
Tableau 7	Effets de la croissance de l'offre de service et/ou activités.....	11
Tableau 8	Éléments explicatifs de la modification des services et activités	16
Tableau 9	Effets de la modification des services et activités.....	17
Tableau 10	Domaine d'activités des organismes avec lesquels l'offre s'inscrit en complémentarité	18
Tableau 11	Établissements du réseau de la santé avec lesquels l'offre s'inscrit en complémentarité.....	20
Tableau 12	Éléments influençant l'élargissement de l'offre de service	20
Tableau 13	Partenaires de l'élargissement de l'offre de service	22
Tableau 14	Effets de la croissance des organismes reliée au réseautage avec les organismes communautaires.....	26
Tableau 15	Autres partenaires de réseautage	26
Tableau 16	Effets de la croissance des organismes reliée au réseautage avec les établissements du réseau de la santé.....	28
Tableau 17	Nombre moyen d'employés et salaire horaire médian par genre et statut d'emploi.....	29
Tableau 18	Éloignement du marché du travail des employés rémunérés au moment de l'embauche.....	30
Tableau 19	Scolarité des employés à temps plein, en moyenne et par organisme	32
Tableau 20	Scolarité des employés à temps partiel, en moyenne et par organisme	32
Tableau 21	Employés sur les programme d'insertion – nombre moyen et salaire horaire médian par genre et statut d'emploi	33
Tableau 22	Raisons motivant les employés à quitter l'organisme.....	35

LISTE DES FIGURES

Figure 1	Types de mandat des organismes	3
Figure 2	Situation géographique de la clientèle desservie	8
Figure 3	Évolution de la clientèle comparativement à la dernière année financière	10
Figure 4	Évolution de la clientèle comparativement à l'avant-dernière année financière.....	10
Figure 5	Évolution de l'offre de service et/ou activités depuis les cinq dernières années	11
Figure 6	Tenue d'activités de levée de fonds.....	12
Figure 7	Liens d'affaires avec des fournisseurs de biens et de services de Laval.....	13
Figure 8	Importance de faire affaire avec des fournisseurs de la région.....	13
Figure 9	Complémentarité de l'offre de service avec celle d'autres organismes communautaires	17
Figure 10	Complémentarité de l'offre de service avec celle d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux.....	19
Figure 11	Offre de nouveaux services envisagée à court ou moyen termes	20
Figure 12	Modalités reliées à l'élargissement de l'offre de service	21
Figure 13	Réalisation du développement des nouveaux services dans les délais prévus.....	22
Figure 14	Implication dans des activités de réseautage avec les organismes communautaires	24
Figure 15	Principaux types d'activités de réseautage avec les organismes communautaires	25
Figure 16	Principaux types de réseautage avec des institutions ou établissements du réseau de la santé et des services sociaux.....	27
Figure 17	Évolution du nombre d'employés rémunérés depuis l'avant-dernière année financière	31
Figure 18	Prévision de l'évolution du nombre d'employés rémunérés pour la prochaine année	31
Figure 19	Affectation des bénévoles	37
Figure 20	Composition moyenne du revenu total des organismes selon les sources de financement	39

1 - PRÉAMBULE

Ce portrait, réalisé à l'initiative de l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval, en collaboration avec la Corporation de développement communautaire de Laval (CDC), vise à documenter la contribution des organismes communautaires œuvrant en santé et services sociaux à Laval et, tout particulièrement, en matière d'amélioration de la santé et du bien-être de la population lavalloise. Il s'agissait de mettre l'accent sur les contributions, les retombées sociales dans la communauté et sur les actions posées et portées par les organismes communautaires œuvrant en santé et services sociaux sur le territoire.

Le présent portrait n'a pas la prétention de circonscrire et de documenter l'entièreté de la contribution des organismes communautaires œuvrant en santé et services sociaux à Laval, cette contribution étant à la fois large, étendue et fort diversifiée. Il s'agit donc d'un premier exercice dressant un portrait d'ensemble à partir duquel il serait envisageable de s'adresser plus spécifiquement et de façon plus ciblée à la multiplicité des services, à l'étendue de l'offre, à l'adaptation de celle-ci aux besoins de la population lavalloise en matière de santé et de bien-être, à l'attention et aux efforts développés pour adapter cette offre aux besoins actuels et pour cerner les besoins émergents.

Enfin, le présent portrait n'intègre pas de volet interprétatif des résultats et informations obtenus. Cette interprétation sera cependant guidée par une mise de l'avant¹ des données ou informations à partir desquelles des réflexions et analyses interprétatives pourront être menées ultérieurement par les différents acteurs du réseau de la santé et de services sociaux de Laval et la CDC de Laval.

2 - LA MÉTHODOLOGIE

L'ensemble des organismes communautaires œuvrant en santé et services sociaux à Laval, financés en mission globale et en ententes de services, a été visé par le présent portrait².

L'administration postale du questionnaire construit pour les besoins de l'étude nous a permis de joindre 75 organismes, dont 67 organismes financés en mission globale et 8 organismes financés en ententes de services ou en projets, sur les 86 organismes communautaires lavallois ou intervenant dans la région de Laval. Le nombre d'organismes joints nous assure d'une représentativité des résultats sur l'ensemble des organismes communautaires œuvrant en santé et services sociaux³ à l'échelle de la région de Laval, en dépassant les standards les plus élevés⁴. Autant dire, donc, que les résultats obtenus auprès des coordonnateurs et coordonnatrices des organismes communautaires ayant participé à l'étude peuvent, sans restriction, être généralisés à l'ensemble des organismes communautaires de la région de Laval.

En complément, des groupes de discussion ont été menés dans le but de documenter plus largement la contribution, l'apport et les retombées sociales, en matière d'amélioration de la santé et du bien-être de la population lavalloise, des organismes communautaires ciblés. Quatre groupes de discussion ont été tenus auprès de participants, d'organisateur communautaires, d'intervenants et de gestionnaires du réseau de la santé et des services sociaux.

¹ Le lecteur pourra les consulter en recherchant les parties du document intitulées *Les pistes de réflexion*.

² La liste et les coordonnées des organismes nous ont été fournies par l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval.

³ Pour l'ensemble du document et afin d'alléger le texte, nous ferons référence aux organismes communautaires œuvrant en santé et services sociaux à Laval en utilisant l'expression d'*organismes communautaires*.

⁴ Il est ici fait référence aux standards méthodologiques fixant le niveau de confiance à 95 % et le degré de précision à ± 5 %. Dans le cas présent, le degré de précision est de ± 4 %.

3 - LES DOMAINES D'ACTIVITÉS, LES SERVICES ET ACTIVITÉS DES ORGANISMES

Cette section présente la situation géographique des organismes communautaires à Laval, la répartition de leur mandat (régional, local ou supra-régional), leur domaine d'activités (par exemple le milieu de vie et soutien à la communauté, l'aide et entraide, la sensibilisation, etc.) et les types d'organismes, dont plus de la moitié sont des organismes d'activités et de services. Une liste exhaustive des secteurs d'activités ainsi que les activités et les services offerts est présentée. On y retrouve aussi des informations sur la répartition géographique à Laval de la clientèle desservie ainsi qu'à l'extérieur de la ville. Finalement, ce chapitre présente l'évolution de l'offre de service et/ou activités et de son utilisation par sa clientèle, ainsi que les impacts que cela entraîne pour les organismes.

Aucune tendance forte ne se démarque quant au nombre d'années d'existence des organismes communautaires œuvrant en santé et services sociaux à Laval. Le nombre moyen d'années d'existence de ces organismes est estimé à 19 ans.

Tableau 1

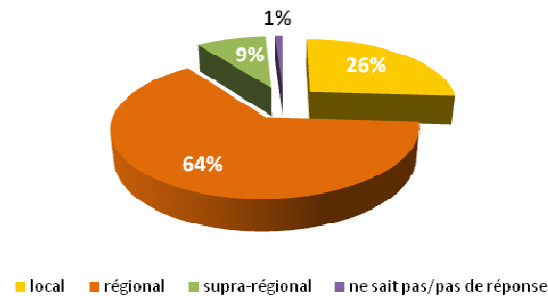
Quartiers d'implantation des organismes

Quartiers	Nombre d'organismes	% d'organismes en fonction du nombre de répondants
Laval-des-Rapides	14	18
Chomedey	12	16
Pont-Viau	11	14
Vimont	7	9
Fabreville	5	7
Laval-Ouest	5	7
Sainte-Rose	3	4
Saint-Vincent-de-Paul	3	4
Auteuil	2	3
Duvernay	2	3
Sainte-Dorothée	2	3
Saint-François	2	3
Hors Laval	1	1
Îles Laval	0	0
Laval-sur-le-Lac	0	0
Ne sait pas/pas de réponse	6	8
Total	75	100

Une part significative (48 %) des organismes communautaires est implantée dans la portion la plus peuplée du territoire, à savoir, dans les quartiers de Laval-des-Rapides (18 %), Chomedey (16 %) et Pont-Viau (14 %). Ces trois quartiers rassemblent à eux seuls près de 40 % de la population lavalloise (voir carte en annexe 1).

Figure 1

Types de mandats des organismes



Plus de la moitié (64 %) des organismes communautaires de la région de Laval ont un mandat régional; plus du quart (26 %) ont un mandat local et 9 % ont un mandat supra-régional.

Tableau 2

Domaine d'activités des organismes selon la typologie nationale

Domaine d'activités	Nombre d'organismes	% d'organismes en fonction du nombre de répondants
Milieu de vie et soutien à la communauté	34	45
Aide et entraide	24	32
Sensibilisation/promotion/défense des droits	8	11
Hébergement	5	6
Regroupement régional	2	3
Ne sait pas/pas de réponse	2	3
Total	75	100

Près de la moitié (45 %) des organismes offrent un milieu de vie et de soutien à la communauté; ce sont donc des organismes offrant un lieu d'appartenance et de transition, un réseau d'entraide et d'action par le biais d'activités diversifiées. Près du tiers (32 %) sont voués à l'aide et à l'entraide, réalisant des activités d'accueil, d'entraide mutuelle, d'écoute et de dépannage. Enfin, 11 % des organismes centrent leurs activités autour de la sensibilisation, promotion et défense des droits, en offrant des activités de soutien visant à faire reconnaître ou valoir les droits des personnes. Le domaine d'activités le moins investi sur le territoire lavallois est celui de l'hébergement (6 % des organismes).

Tableau 3

Types d'organismes selon le cadre de référence régional

Types d'organismes	Nombre d'organismes	% d'organismes en fonction du nombre de répondants
Organismes d'activités-services	42	56
Organismes d'intervention sur des problématiques spécifiques	20	27
Association bénévole	9	12
Ne sait pas/pas de réponse	4	5
Total	75	100

Plus de la moitié (56 %) des organismes sont des organismes d'activités et de services, donc des organismes développant différents programmes d'activités nécessitant une infrastructure permanente. Plus du quart (27 %) sont des organismes d'intervention sur des problématiques spécifiques. Ces organismes visent la prise en charge des situations des personnes vivant des problématiques, en mettant à leur disposition, dans les murs mêmes de l'organisme, un local pour l'accueil des personnes, ou encore en intervenant dans le milieu de vie. Les associations bénévoles caractérisent moins fortement les organismes communautaires en santé et services sociaux de la région de Laval.

Tableau 4Secteurs d'activités des organismes ⁵

Secteurs d'activités	% d'organismes
Personnes âgées	21
Santé mentale	19
Déficiência intellectuelle	12
Personnes démunies	12
Maintien à domicile	11
Maisons de jeunes	11
Déficiência physique	10
Autres ressources jeunesse	8
Assistance, accompagnement et centres d'écoute	8
Santé physique	8
Alcoolisme, toxicomanie et autres dépendances	7
Troubles envahissants du développement	6
Déficiences multiples	5
Centres d'action bénévole	5
Contraception, allaitement, périnatalité, famille	5
Santé publique	5
Maisons d'hébergement pour femmes violentées ou en difficulté	5
Concertation et consultation en général	5
VIH-SIDA	4
Hébergements mixtes	3
Justice alternative	3
Agressions à caractère sexuel	3
Centres de femmes	3
Communautés culturelles autochtones	3
Maisons d'hébergement communautaire jeunesse	1
Cancer	1
Autres ressources pour femmes	1
Autres ressources pour hommes	1
Adoption	0
Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALAC)	0
Maisons d'hébergement pour hommes en difficulté	0
Orientation et identité sexuelles	0
Autres	19
Ne sait pas/pas de réponse	8

⁵ Le total des pourcentages excède les 100 % puisque les répondants pouvaient cocher plus d'un choix de réponses.

Les organismes communautaires ayant participé à l'étude agissent plus significativement dans les secteurs d'activités voués aux personnes âgées (21 %), à la santé mentale (19 %), à la déficience intellectuelle (12 %), aux personnes démunies (12 %), au maintien à domicile (11 %) et aux maisons de jeunes (11 %).

Certains organismes (19 %) agissent dans d'autres secteurs d'activités. Ces autres secteurs d'activités investis par les organismes communautaires en santé et services sociaux du territoire lavallois sont ceux de/des :

- l'enfance en difficulté d'apprentissage
- l'aide à la famille
- l'aide aux parents et intervenants travaillant avec des enfants ayant des difficultés d'adaptation et d'apprentissage et/ou déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité
- personnes touchées par la maladie d'Alzheimer
- hommes, femmes, adolescent(e)s aux prises avec une problématique en délinquance sexuelle – conjoint(e)s, parents, proches d'agresseurs sexuels
- services aux jeunes 12 – 21 ans
- distribution de nourriture aux enfants par le biais des écoles, organismes et autres
- information au transport adapté
- personnes aidantes
- prévention de la violence conjugale auprès des hommes / prévention du suicide auprès des hommes.

Tableau 5Activités et services offerts ⁶

Activités et services offerts	Nombre d'organismes	% d'organismes
Accueil, écoute téléphonique, soutien, référence	50	67
Information, sensibilisation	48	64
Animation, conférences, ateliers, formations, rencontres thématiques	46	61
Relation d'aide, support-conseil	40	53
Activités sociales, culturelles, sportives et loisirs	32	43
Accompagnement, assistance, défense individuelle des droits	30	40
Intégration sociale	24	33
Actions collectives visant la transformation sociale (sensibilisation, manifestations et revendications, activités médiatiques, participation à des consultations publiques)	23	31
Éducation populaire et pratiques citoyennes	21	29
Insertion à l'emploi	18	24
Cuisine collective	13	20
Transport et accompagnement	15	20
Promotion et défense collective des droits	14	19
Dépannage alimentaire	13	17
Recrutement et formation de bénévoles	13	17
Aide aux devoirs	13	16
Comptoir vestimentaire, friperie	9	12
Répit-gardiennage	9	12
Téléphones et/ou visites amicales	9	12
Halte-garderie	7	9
Hébergement, suivi post-hébergement	7	9
Popote roulante, repas préparés, surgelés	7	9
Logements supervisés, logements seconde étape	6	8
Suivi communautaire d'intensité variable	5	7
Distribution de biens, meubles	4	5
Soutien communautaire en logement social	3	4
Groupes d'achat et/ou d'entraide	2	3
Jardin communautaire, coopératif	2	3
Application de mesures de renvoi et sanctions extra judiciaires	1	1
Soins palliatifs	1	1
Aide domestique et/ou menus services	0	0
Soutien à l'allaitement	0	0
Autres	2	3
Ne sait pas/pas de réponse	1	1

⁶ Le total des pourcentages excède les 100 % puisque les répondants pouvaient cocher plus qu'un choix de réponse.

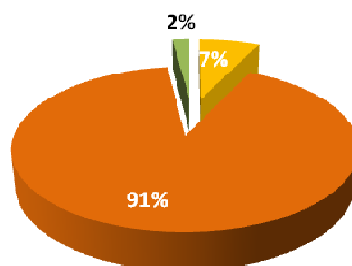
Les organismes ayant participé à l'étude offrent majoritairement des activités et services rattachés à l'accueil, l'écoute téléphonique, le soutien, la référence (67 %), à l'information, la sensibilisation (64 %) et à l'animation, conférences, ateliers, formation, rencontres thématiques (61 %). Les activités et services moins investis par les organismes ayant participé à l'étude sont ceux de l'application de mesures de renvoi et sanctions extra judiciaires (1 %), des soins palliatifs (1 %) et des groupes d'achat et d'entraide (3 %).

Certains organismes (3 %) offrent d'autres activités et services. Ces autres services et activités relèvent de/des :

- loisirs adaptés
- la psychothérapie
- nouveaux apprentissages et développement de l'autonomie pour les personnes déficientes intellectuelles
- la thérapie pour alcooliques, toxicomanes, joueurs
- dîners et repas communautaires
- sensibilisation, éducation, traitement, expertise en délinquance sexuelle
- groupes de soutien / entraide par les pairs / formation
- rencontres, concertation, défense des droits
- banques alimentaires
- formation populaire
- ateliers supervisés
- services de consultation individuelle / groupes thérapeutiques en prévention de la violence conjugale / groupes thérapeutiques en prévention du suicide
- intervention / centre de jour / activités de pré-emploi et implication volontaire.

Figure 2

Situation géographique de la clientèle desservie



- desserte exclusive d'une clientèle du quartier
- desserte d'une clientèle du quartier et hors quartier
- pas de réponse

La grande majorité (91 %) des organismes communautaires de la région de Laval desservent une clientèle du territoire et hors territoire du quartier d'implantation, ce qui s'explique par la situation géographique des organismes, puisque 48 % d'entre eux sont situés dans la portion la plus peuplée de Laval. Les résidents des autres quartiers de la région se voient donc dans l'obligation de se déplacer vers ces points de services, eu égard à la desserte et à l'offre de service dispensées dans leur propre quartier. Seuls 7 % des organismes desservent exclusivement les clientèles du quartier.

Tableau 6Provenance de la clientèle hors quartier⁷

Quartiers	% d'organismes
Sainte-Dorothée	83
Auteuil	72
Fabreville	72
Vimont	72
Chomedey	71
Pont-Viau	69
Sainte-Rose	69
Saint-Vincent-de-Paul	69
Duvernay	68
Laval-Ouest	68
Saint-François	68
Laval-des-Rapides	65
Îles Laval	60
Laval-sur-le-Lac	60
Hors Laval	35
Ne sait pas/pas de réponse	7

Les clientèles des organismes qui ne desservent pas de façon exclusive les résidents du quartier proviennent majoritairement de Sainte-Dorothée (83 % des organismes), d'Auteuil (72 %), de Fabreville (72 %) et de Vimont (72 %), ce qui, là encore, s'explique par la situation géographique des organismes, concentrés plus fortement dans les quartiers Laval-des-Rapides, Chomedey et Pont-Viau. Les clientèles se déplacent donc vers les services. Bien que significative (35 % des organismes), la clientèle hors Laval fréquente moins fortement l'un ou l'autre des organismes en santé et services sociaux desservant une clientèle du territoire et hors territoire d'implantation.

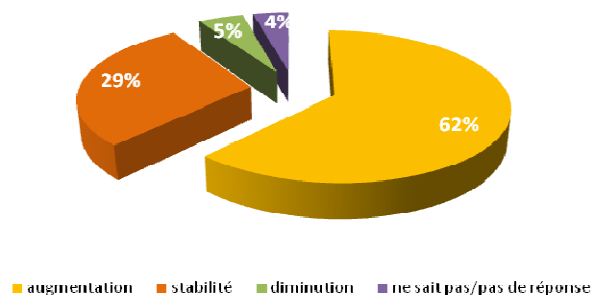
Lorsque les organismes desservent des personnes ne résidant pas à Laval, elles desservent notamment des clientèles situées dans les régions, villes et quartiers suivants :

- Saint-Eustache
- Montréal
- Laurentides
- Lanaudière
- Montérégie
- Ahuntsic
- Terrebonne
- Pointe-aux-Trembles
- Montréal-Nord
- Deux-Montagnes
- Saint-Marthe-sur-le-Lac
- l'ensemble de la province
- l'ensemble du Canada (à l'occasion).

⁷ Le total des pourcentages excède les 100 % puisque les répondants pouvaient cocher plus d'un choix de réponses.

Figure 3

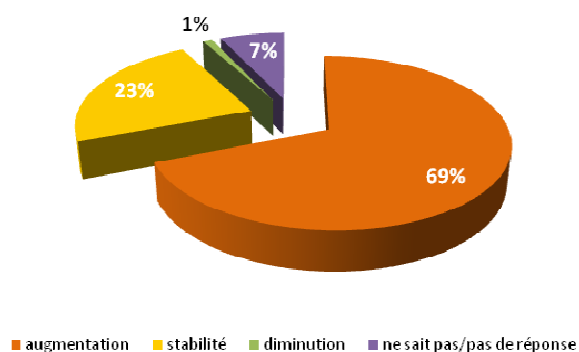
Évolution de la clientèle comparativement à la dernière année financière



Sur une base comparative avec la dernière année financière, plus de la moitié (62 %) des organismes ont connu une augmentation de leur clientèle. On parle alors d'une augmentation moyenne de 19 %. Plus du quart (29 %) des organismes ont connu une stabilité et 5 % une diminution de clientèle. Dans le dernier de ces cas, on parle d'une diminution moyenne de 7 %.

Figure 4

Évolution de la clientèle comparativement à l'avant-dernière année financière

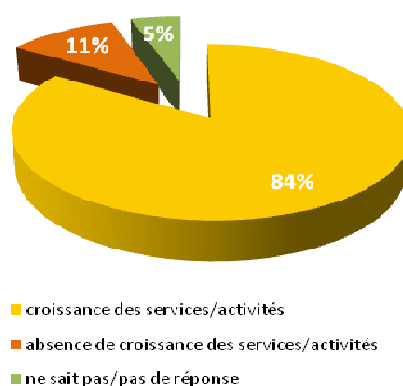


Sur une base comparative avec l'avant-dernière année financière, plus de la moitié (69 %) des organismes ont connu une augmentation de leur clientèle. On parle alors d'une augmentation moyenne de 19 %. Moins du quart (23 %) des organismes ont connu une stabilité et 1 % une diminution de clientèle. Dans le dernier de ces cas, on parle d'une diminution moyenne de 15 %⁸.

⁸ Un seul organisme a connu une baisse de clientèle comparativement à l'avant-dernière année.

Figure 5

Évolution de l'offre de service et/ou activités depuis les cinq dernières années



Une forte majorité (84 %) des organismes communautaires de Laval ont connu une croissance de leur offre de service et/ou activités dans le courant des cinq dernières années. On parle alors d'un budget de croissance médian⁹, par organisme, estimé à 60 000 \$. Dans ce même intervalle, 11 % des organismes n'ont pas expérimenté une telle croissance.

Tableau 7

Effets de la croissance de l'offre de service et/ou activités ¹⁰

Effets de la croissance	% d'organismes
Embauche de nouvelles ressources humaines	67
Développement de nouvelles activités	67
Achat de nouveaux équipements	60
Augmentation des salaires	55
Consolidation de l'offre de service	43
Autres	3
Ne sait pas/pas de réponse	1
Ne s'applique pas	3

Lorsque les organismes ont connu une croissance de leur offre de service et/ou activités, cette dernière s'est notamment traduite par l'embauche de nouvelles ressources (67 % des organismes), par le développement de nouvelles activités (67 %) et par l'achat de nouveaux équipements (60 %). Cette croissance a eu moins d'effets sur la consolidation de l'offre de service (43 %) et sur l'augmentation des salaires (55 %).

⁹ La médiane est une mesure de tendance centrale précisant la valeur occupant la position centrale d'une série numérique (50 % des valeurs observées sont donc inférieures à la médiane), ce qui la distingue de la valeur moyenne qui correspond à la moyenne arithmétique de l'ensemble.

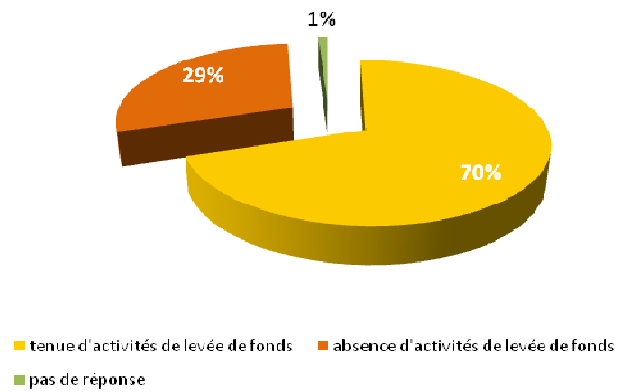
¹⁰ Le total des pourcentages excède les 100 % puisque les répondants pouvaient cocher plus d'un choix de réponses.

Les répondants ont aussi fait référence à d'autres effets reliés à la croissance de leur offre de service et/ou activités. Au nombre de ceux-ci, on retrouve notamment :

- l'augmentation du nombre d'heures des ressources humaines sur appel et du nombre d'heures des bénévoles
- l'indexation des salaires au coût de la vie
- la diversification du personnel
- l'agrandissement des locaux
- la relocalisation de l'organisme.

Figure 6

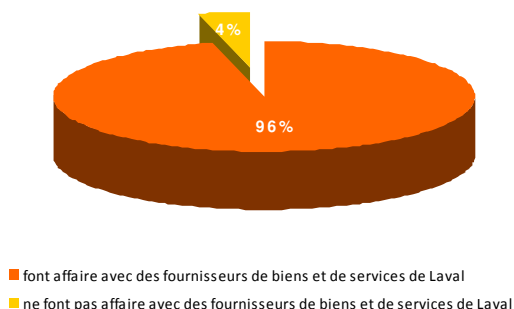
Tenue d'activités de levée de fonds par les organismes communautaires



Une part significative (70 %) des organismes communautaires de Laval tiennent des activités de levée de fonds, ce qui n'est pas le cas de plus du quart (29 %) des organismes. Lorsque de telles activités sont portées par l'organisme, les levées de fonds occupent, en moyenne, 14 % du budget total d'opération.

Figure 7

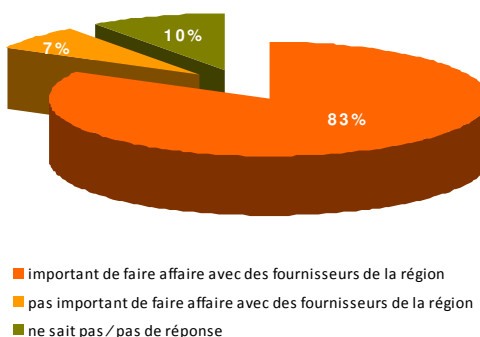
Liens d'affaires avec des fournisseurs de biens et de services de Laval



Certaines données recueillies l'ont été en vue de documenter une portion de la contribution économique des organismes communautaires. Dans ce sens, précisons que la presque totalité (96 %) des organismes font affaire avec des fournisseurs de biens et de services de la région de Laval. Lorsque c'est le cas, on parle d'un montant moyen approximatif, par organisme, estimé à 25 006 \$ et d'une part moyenne approximative de 71 % du total des achats en biens et services effectués dans le courant de la dernière année financière. Lorsque les organismes ne font pas affaire avec des fournisseurs de biens et de services de la région de Laval, c'est notamment en raison de la localisation de leurs fournisseurs habituels ou encore en raison des coûts, parfois plus élevés chez les fournisseurs lavallois.

Figure 8

Importance de faire affaire avec des fournisseurs de la région



Pour une part significative (83 %) des organismes communautaires de Laval, il est important de faire affaire avec des fournisseurs de biens et de services de la région; 10 % des organismes ne partagent pas cet avis.

Lorsque les répondants accordent une importance à l'achat de biens et de services auprès de fournisseurs de la région, ils évoquent :

- l'encouragement de l'économie locale
- l'encouragement du développement économique régional
- l'encouragement de l'achat local
- un juste retour des choses, après avoir reçu le soutien de la communauté (principe de réciprocité)
- la proximité des services
- l'accessibilité
- la qualité des services
- la rapidité des services
- l'intérêt de faire connaître l'organisme communautaire dans sa communauté, ce qui se traduit par une entraide lors des levées de fonds
- l'environnement (développement durable).

Lorsque les répondants estiment qu'il n'est pas important de faire affaire avec des fournisseurs de biens et de services de la région, ils évoquent la recherche d'économies.

3.1 - LES PISTES DE RÉFLEXION

La concentration territoriale des organismes communautaires pourrait susciter des réflexions à mener sur la base d'une desserte des quartiers Sainte-Dorothée, Auteuil, Fabreville et Vimont; la clientèle de ces quartiers devant se déplacer vers les organismes communautaires des quartiers mieux desservis.

4 - LES SERVICES ET LA CLIENTÈLE

La clientèle est au cœur des préoccupations des organismes communautaires afin que celle-ci reçoive des services de qualité et à l'image de leurs besoins. Des données ont été fournies afin d'identifier le nombre de personnes desservies et des enquêtes ont été effectuées afin de connaître leur avis sur les services/activités offerts. On y note une modification des services et des activités ces dernières années, principalement causée par l'évolution des besoins de la clientèle et on y présente les impacts que cela a entraînés. Cette section nous démontre l'importance de la complémentarité de l'offre de service et activités entre divers organismes communautaires et avec les établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Tel que souligné dans cette section, ce sont aussi les besoins en pleine évolution des personnes qui fréquentent les organismes communautaires, qui ont participé à l'élargissement de l'offre de service chez les organismes communautaires.

Tous services et activités confondus et toutes clientèles confondues, les organismes communautaires de la région de Laval ont offert par organisme et au cours de la dernière année financière, 2 040 heures¹¹ de services / activités. Par semaine, les organismes communautaires offrent, par organisme, 40 heures d'ouverture aux personnes fréquentant l'organisme, 30 heures d'activités / services individuels, 16 heures d'activités de groupe et 10 heures d'activités au grand public.

Les avis sont partagés quant à l'adéquation entre les heures de services/activités offerts et la réponse aux besoins de la clientèle, puisque 51 % des répondants estiment que le nombre d'heures proposé permet une réponse adéquate aux besoins de la clientèle, alors que 41 % des répondants ne sont pas de cet avis. Ces derniers évoquent :

- un manque de temps pour l'écoute, le dépistage, l'accompagnement et la référence
- un manque de temps et de ressources humaines pour les suivis individuels et le soutien téléphonique
- un manque de temps pour le développement d'activités
- l'expression du besoin, par les participants, de prolonger les heures d'ouverture
- l'expression du besoin, par les participants, d'offrir des services de soir et de fin de semaine
- le plus grand nombre de demandes comparativement à l'offre de service
- la nécessité d'offrir des services cinq jours par semaine
- la longueur de la liste d'attente (deux mois et environ 25 clients)
- la nécessité d'offrir un plus grand nombre de groupes de soutien
- la nécessité d'offrir des repas communautaires le soir.

Au cours de la dernière année financière, 130 heures de services/activités ont été offertes, par organisme, en lien avec un ou plusieurs autres organismes communautaires et 100 heures en lien avec un ou plusieurs établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Dans le même intervalle, les organismes communautaires de Laval ont effectué 352 références vers un ou plusieurs autres organismes communautaires et 215 références vers un ou plusieurs établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

¹¹ Les nombres d'heures de services et d'activités sont estimées en nombres médians et non pas en nombres moyens.

Les organismes communautaires lavallois ont, en moyenne, par organisme et au cours de la dernière année financière, desservi¹² 1 375 personnes. Dans ce même intervalle, les organismes affichent, en moyenne et par organisme, 6 736 fréquentations. Au total et sur l'ensemble des 86 organismes communautaires de Laval, on parle alors de 118 250 personnes desservies et 579 296 fréquentations¹³.

4.1 - L'ÉLARGISSEMENT DE L'OFFRE DE SERVICE ET D'ACTIVITÉS

Une forte majorité (88 %) des organismes communautaires de la région de Laval ont vu se modifier leurs services et activités au cours des années.

Tableau 8

Éléments explicatifs de la modification des services et activités¹⁴

Éléments	% d'organismes
Évolution des besoins de la clientèle	97
Ententes de services	32
Besoins des établissements du réseau de la santé et des services sociaux	24
Étendue du territoire à desservir	24
Autres	15

Cette modification des services et activités s'est majoritairement (97 % des organismes) opérée en fonction de l'évolution des besoins de la clientèle; les ententes de services se classent en seconde position quant à une telle modification, puisqu'elles sont à l'origine de modulations des services et activités dans 32 % des organismes. Les besoins des établissements du réseau de la santé et des services sociaux autant que l'étendue du territoire à desservir se classent respectivement en troisième position dans l'éventail des éléments ayant conduit à une modification des services et activités des organismes communautaires de la région de Laval.

D'autres éléments ayant contribué à la modification de l'offre de service et activités ont été soulignés par les coordonnateurs et coordonnatrices des organismes :

- le budget disponible / l'augmentation du financement
- l'entrée en vigueur de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (LSJPA entente-cadre)
- la consolidation de l'offre
- la restructuration et l'encadrement des services de l'organisme
- une nouvelle mission.

¹² Les informations relatives à la desserte sont possiblement sujettes à des dédoublements, puisqu'une personne peut fréquenter un ou plusieurs organismes communautaires du territoire.

¹³ Il s'agit là d'une généralisation des résultats obtenus à l'ensemble des 86 organismes communautaires de la région. Cette généralisation peut être effectuée puisque le nombre d'organismes joints nous assure d'une représentativité des résultats avec un degré de précision de $\pm 5\%$.

¹⁴ Le total des pourcentages excède les 100 % puisque les répondants pouvaient cocher plus d'un choix de réponses.

Tableau 9

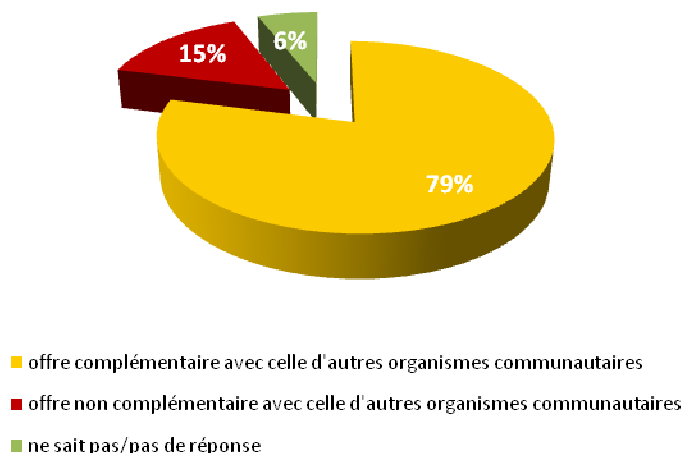
Effets de la modification des services et activités¹⁵

Éléments	% d'organismes
Innover au niveau des services / activités	79
Adapter vos services / activités	77
Adapter vos pratiques	54
Renouveler vos pratiques	36
Dépasser le cadre de la mission de votre organisme	20

Cette modification des services et activités a conduit les organismes à innover au niveau des services et activités (79 % des organismes) et à adapter leurs services et activités (77 %). Des effets de cette modification ont aussi marqué, bien que moins significativement, l'adaptation des pratiques (54 %) ainsi que le renouvellement des pratiques (36 %).

Figure 9

Complémentarité de l'offre de service et activités avec celle d'autres organismes communautaires



L'offre de service et activités d'une forte majorité (79 %) d'organismes communautaires de Laval s'inscrit en complémentarité avec celle d'autres organismes communautaires. Lorsque c'est le cas, les organismes avec lesquels l'offre s'avère être complémentaire agissent notamment dans les domaines de la santé mentale (49 % des organismes), de l'assistance/accompagnement/centres d'écoute (42 %), de l'alcoolisme/toxicomanie/autres dépendances (39 %), des personnes âgées (35 %) et des personnes démunies (35 %).

¹⁵ Le total des pourcentages excède les 100 % puisque les répondants pouvaient cocher plus d'un choix de réponses.

Tableau 10Domaines d'activités des organismes avec lesquels l'offre s'inscrit en complémentarité¹⁶

Domaines d'activités	Nombre d'organismes	% d'organismes
Santé mentale	29	49
Assistance, accompagnement et centres d'écoute	25	42
Alcoolisme, toxicomanie et autres dépendances	26	39
Personnes âgées	21	35
Personnes démunies	21	35
Déficience intellectuelle	20	34
Maisons d'hébergement pour femmes violentées ou en difficulté	18	30
Autres ressources jeunesse	18	30
Maintien à domicile	17	29
Centres de femmes	16	25
Centres d'action bénévole	16	25
Maisons de jeunes	16	25
Organismes de justice alternative	14	24
Santé physique	14	24
Concertation et consultation en général	14	24
Autres ressources pour femmes	13	22
Autres ressources pour hommes	13	22
Déficience physique	12	21
Hébergements mixtes	12	20
Maisons d'hébergement communautaire jeunesse	12	20
Troubles envahissants du développement	11	19
VIH-SIDA	10	17
Santé publique	10	17
Agressions à caractère sexuel	10	17
Contraception, allaitement, périnatalité, famille	9	15
Cancer	9	15
Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALAC)	8	13
Communautés culturelles et autochtones	8	13
Orientation et identité sexuelles	8	13
Déficiences multiples	7	12
Maison d'hébergement pour hommes en difficulté	3	5
Adoption	1	2
Autres	9	15
Ne sait pas/pas de réponse	5	8

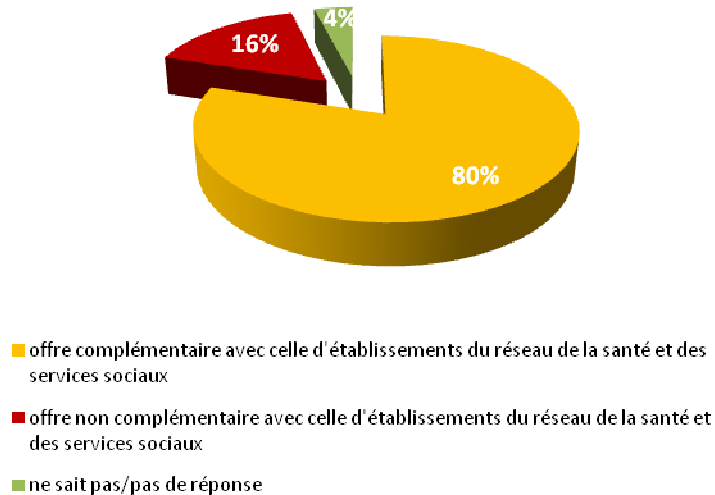
¹⁶ Le total des pourcentages excède les 100 % puisque les répondants pouvaient cocher plus d'un choix de réponses.

L'offre de service et activités de certains organismes est en complémentarité avec des organismes dont le domaine d'activités est autre (15 %). Ces domaines d'activités sont ceux de/des :

- la dysphasie et troubles d'apprentissage
- l'hébergement VIH-SIDA
- la petite enfance
- la réinsertion au travail (plateau de travail)
- familles d'accueil
- du centre communautaire pour personnes âgées
- proches aidants ayant une personne âgée à domicile.

Figure 10

Complémentarité de l'offre de service et activités
avec celle d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux



L'offre de service et activités d'une forte majorité (80 %) d'organismes communautaires de Laval s'inscrit en complémentarité avec celle des établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Lorsque c'est le cas, l'offre semble s'inscrire en plus grande complémentarité avec le Centre de santé et de services sociaux de Laval (83 %) et en complémentarité moins marquée avec l'Hôpital juif de réadaptation (22 %).

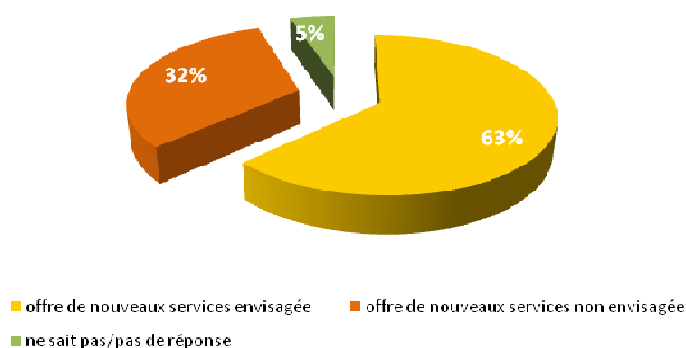
Tableau 11

Établissements du réseau de la santé et des services sociaux avec lesquels l'offre s'inscrit en complémentarité ¹⁷

Établissements	% d'organismes
Le Centre de santé et de services sociaux de Laval (CSSS)	83
Le CRDI Normand-Laramée	37
Le Centre jeunesse de Laval	35
L'Hôpital juif de réadaptation	22

Figure 11

Offre de nouveaux services envisagée à court ou moyen termes



Près des deux tiers (63 %) des organismes communautaires de la région de Laval envisagent l'offre de nouveaux services à court ou moyen termes, ce qui n'est pas le cas de près du tiers (32 %) des organismes.

Tableau 12

Éléments influençant l'élargissement de l'offre de service ¹⁸

Éléments	% d'organismes
Évolution des besoins de la clientèle	91
Besoins des établissements du réseau de la santé et des services sociaux (demandes effectives)	32
Ententes de services	21
Étendue du territoire à desservir	19
Autres	15

¹⁷ Le total des pourcentages excède les 100 % puisque les répondants pouvaient cocher plus d'un choix de réponses

¹⁸ Le total des pourcentages excède les 100 % puisque les répondants pouvaient cocher plus d'un choix de réponses.

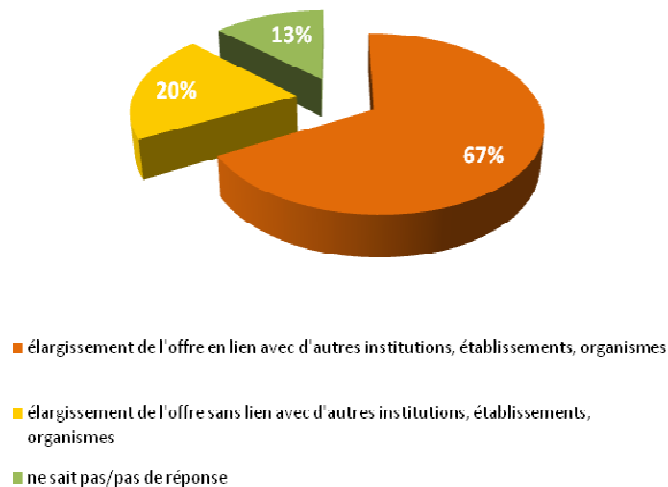
Cet élargissement de l'offre de service est fortement dicté par l'évolution des besoins de la clientèle (91 %). Près du tiers (32 %) l'envisage en fonction des besoins des établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Le facteur le moins impliqué dans cette ouverture à d'autres services est celui de l'étendue du territoire à desservir (19 %).

D'autres éléments ayant conduit à envisager l'élargissement de l'offre de service des organismes communautaires de Laval ont été mis de l'avant. Au nombre de ceux-ci figurent :

- la disponibilité de ressources humaines
- la disponibilité de ressources financières
- le besoin de transport et services.

Figure 12

Modalités reliées à l'élargissement de l'offre de service



Pour les deux tiers (67 %) des organismes, cet élargissement de l'offre de service se fera en lien avec un ou plusieurs établissements, organismes et/ou institutions. Dans la grande majorité (73 %) des cas, ces partenaires seront des établissements, organismes ou institutions régionaux; 3 % envisage des liens avec des partenaires lavallois et des partenaires hors région. Lorsque l'ouverture de l'offre de service est planifiée en lien avec des partenaires régionaux, elle sera notamment menée avec des organismes communautaires (66 %) et avec le CSSS de Laval (51 %). Les institutions (2 %) seront moins fortement impliquées dans l'élargissement de l'offre de service des organismes communautaires de Laval. Lorsqu'elles sont déjà arrêtées, les modalités entourant ces liens seront de l'ordre de l'entente formelle (30 %), de l'entente informelle (25 %) et/ou de l'entente de services (21 %).

Tableau 13

Partenaires de l'élargissement de l'offre de service¹⁹

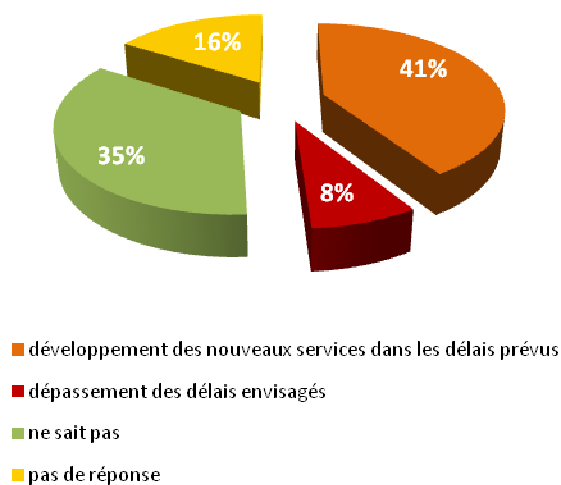
Partenaires	% d'organismes
Organismes communautaires	66
CSSS de Laval	51
Établissements régionaux en santé et services sociaux	24
Institutions ²⁰	2
Autres	2
Ne sait pas/pas de réponse	15

D'autres partenaires seront impliqués dans l'élargissement de l'offre de service avec un ou plusieurs établissements, organismes et/ou institutions :

- le Secrétariat des aînés
- Services Canada
- des institutions religieuses.

Figure 13

Réalisation du développement des nouveaux services dans les délais prévus



Plus du tiers (41 %) des organismes prévoyant l'élargissement de leur offre de service estiment être en mesure de réaliser ce développement dans les délais prévus, 8 % ne sont pas dans cette situation et 35 % des répondants n'ont pas été en mesure de se prononcer sur ce point.

¹⁹ Le total des pourcentages excède les 100 % puisque les répondants pouvaient cocher plus d'un choix de réponses.

²⁰ Le terme d'institution renvoie aux commissions scolaires, à la Ville, donc à l'intersectoriel.

4.2 - LES PISTES DE RÉFLEXION

Il semble pertinent de mettre de l'avant le niveau d'adéquation entre les services et activités offerts par les organismes communautaires pour répondre aux besoins de la clientèle (51 % des organismes estiment que l'offre permet de répondre aux besoins, 41 % ne sont pas de cet avis et 8 % n'ont pas été en mesure de répondre à la question).

L'importance du maillage / réseautage avec d'autres organismes communautaires de la région, le nombre de références des organismes communautaires vers d'autres organismes communautaires et vers les établissements du réseau de la santé; l'importance de la desserte (personnes desservies et fréquentations); la modification de l'offre de service et activités au cours des dernières années (ce qui est le cas de 88 % des organismes communautaires) en fonction de l'évolution des besoins de la clientèle et des ententes de services; l'innovation et l'adaptation des services et activités; la prévision de l'offre de nouveaux services et activités à court et moyen termes (63 % des organismes communautaires) en fonction de l'évolution de la clientèle; la complémentarité de l'offre entre organismes communautaires et avec celle des établissements du réseau de la santé et des services sociaux, sont à mettre de l'avant tant pour documenter l'apport social des organismes communautaires que pour asseoir des réflexions à mener.

5 - LE RÉSEAUTAGE

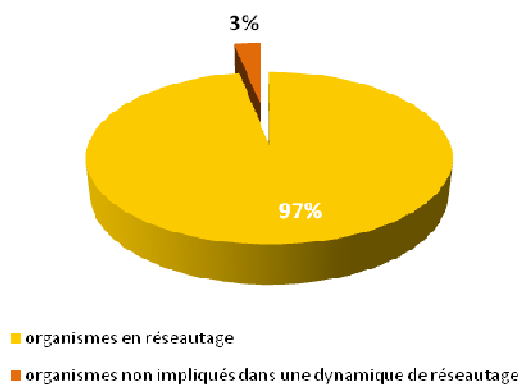
Le réseautage, principalement lié aux activités de concertation et de partenariat, a des impacts importants sur la croissance des organismes communautaires, notamment au niveau de l'offre de service et activités. On constate auprès des organismes qu'ils accordent plus de temps et d'importance au réseautage. Dans cette section, on présente les avantages (plus grande visibilité, promotion des projets, nouveaux partenariats, etc.) et les effets entraînés sur les organismes grâce au réseautage (97 % des organismes communautaires font du réseautage). On y présente également les partenaires autres que les organismes communautaires, tels les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, la ville de Laval, les écoles, le corps policier et autres ainsi que leurs effets positifs pour les organisations (principalement liés à une croissance de l'organisme).

Le réseautage a eu des impacts importants sur la croissance des organismes communautaires, notamment au niveau de l'offre de service et activités. Voyons les résultats :

Tous types d'activités de réseautage confondus et indépendamment des organismes, institutions et établissements avec lesquels sont menées ces activités, les organismes communautaires de la région de Laval ont consacré, par organisme et dans le courant de la dernière année financière, 200 heures²¹ au réseautage. Dans l'intervalle des cinq dernières années, 73 % des organismes ont vu croître le nombre d'heures dédiées à la mise en réseautage.

Figure 14

Implication dans des activités de réseautage avec des organismes communautaires



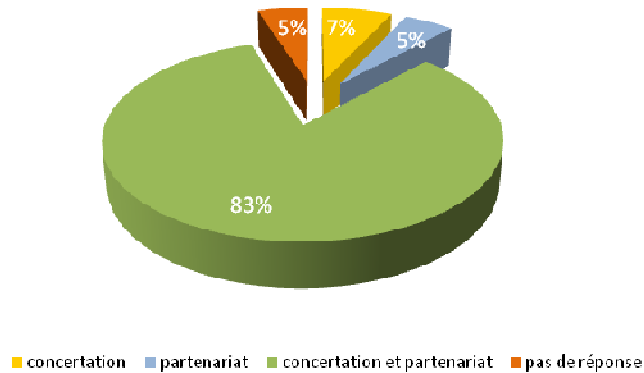
La presque totalité (97 %) des organismes communautaires de Laval sont en lien, en réseautage avec un ou plusieurs organismes communautaires de la région. Il s'agit, majoritairement (83 % des organismes), d'activités de concertation et de partenariat²².

²¹ Il s'agit du nombre médian.

²² La concertation est centrée autour d'activités visant à se concerter pour agir ensemble. Le partenariat est, quant à lui, axé sur des activités de collaboration et de coopération autour d'enjeux, de projets.

Figure 15

Principaux types d'activités de réseautage
avec les organismes communautaires



Parmi les organismes impliqués dans une dynamique de réseautage, 81 % estiment que ces activités ont eu un impact sur la croissance de l'organisme; 11 % des répondants ne sont pas de cet avis.

Cette implication a conduit à/au :

- une plus grande visibilité de l'organisme
- la promotion des projets
- une meilleure transmission de l'information (impact sur le service à la clientèle)
- une meilleure connaissance réciproque des services et activités (référence personnalisée)
- des opportunités de partenariat
- développement de partenariats en lien avec la mission des organismes
- développement de projets communs
- des ententes de services, des protocoles d'entente et des protocoles de collaboration
- l'augmentation de la qualité des services (meilleures références, cohérence d'intervention, arrimage d'activités)
- l'augmentation des références vers l'organisme
- une collaboration d'échanges et de services
- la réponse à de nouveaux besoins
- développement de nouveaux services (par les références)
- une plus grande efficacité dans les projets
- développement de formations pour les partenaires de la région
- l'augmentation du nombre de membres
- des prêts de locaux.

Tableau 14

Effets de la croissance des organismes reliée au réseautage avec les organismes communautaires ²³

Effets sur ...	% d'organismes
L'offre de service et d'activités	77
La continuité des services	57
L'adaptation des services et activités	52
La diversification des services et activités	51
L'accès aux services et activités	51
Le développement de compétences	47
L'optimisation de la qualité des services et activités	43
L'augmentation des revenus	28
Pas de réponse	13

La croissance des organismes attribuable aux activités de réseautage avec d'autres organismes communautaires se répercute plus significativement sur l'offre de service et d'activités (77 %), sur la continuité des services (57 %), sur l'adaptation des services et activités (52 %) et sur la diversification des services et activités (51 %). Lorsque l'augmentation des revenus est l'un des effets de cette croissance, le montant médian d'augmentation, par organisme, est estimé à 40 000 \$.

Tableau 15

Autres partenaires de réseautage ²⁴

Partenaires de réseautage	% d'organismes
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux de la région	93
Institutions de la région	57
Autres	5

Une forte majorité (93 %) des organismes communautaires de Laval sont en lien, en réseautage, avec des établissements du réseau de la santé et des services sociaux lavallois. Plus de la moitié (57 %) des organismes participent à de telles activités avec une ou plusieurs institutions de la région. On parle, alors, majoritairement d'activités de concertation et de partenariat (75 %).

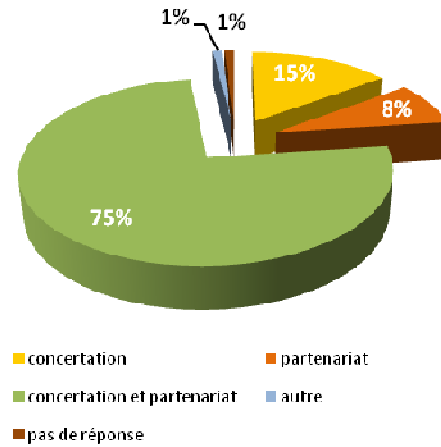
D'autres partenaires de réseautage ont été identifiés par les répondants : la ville de Laval, les écoles, les services d'urgence sociale (municipalité), le corps policier de Laval, les pompiers de Laval, la Caisse populaire Desjardins, Centraide du grand Montréal, ainsi que des fédérations et associations.

²³ Le total des pourcentages excède les 100 % puisque les répondants pouvaient cocher plus d'un choix de réponses.

²⁴ Le total des pourcentages excède les 100 % puisque les répondants pouvaient cocher plus d'un choix de réponses.

Figure 16

Principaux types d'activités de réseautage avec des institutions ou des établissements du réseau de la santé et des services sociaux



Parmi les organismes impliqués dans une dynamique de réseautage avec des institutions et/ou avec un ou plusieurs établissements du réseau de la santé et des services sociaux, 83 % estiment que ces activités ont eu un impact sur la croissance de l'organisme; 11 % des répondants ne sont pas de cet avis.

Au nombre de ces impacts figurent :

- la connaissance des priorités de l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval
- l'information sur les besoins de la clientèle
- la circulation d'informations pertinentes auprès de la clientèle
- une meilleure communication entre les instances
- la connaissance des ressources du milieu
- le support
- la complémentarité
- une plus grande visibilité
- la connaissance des services offerts par les partenaires
- le partage et l'enrichissement de services
- l'augmentation du nombre de références vers l'organisme
- l'augmentation du nombre de membres
- l'augmentation du nombre d'activités / élargissement de l'offre de service
- le partenariat de projets avec le bailleur de fonds
- l'échange d'idées novatrices.

Tableau 16

Effets de la croissance des organismes reliée au réseautage avec les établissements du réseau de la santé²⁵

Effets sur ...	% d'organismes
L'offre de service et d'activités	77
La continuité des services	63
La diversification des services et activités	52
Le développement de compétences	52
L'adaptation des services et activités	37
L'optimisation de la qualité des services et activités	32
L'accès aux services et activités	21
L'augmentation des revenus	14
Pas de réponse	11

La croissance des organismes attribuable aux activités de réseautage avec des institutions et/ou établissements du réseau de la santé et des services sociaux lavallois se répercute plus significativement sur l'offre de service et d'activités (77 %), sur la continuité des services (63 %), sur la diversification des services et activités (52 %) et sur le développement de compétences (52 %). Alors que les effets de cette croissance touchent plus fortement le développement des compétences, ils se répercutent moins fortement sur l'adaptation des services et activités, et ce, comparativement aux effets du réseautage avec d'autres organismes communautaires.

Lorsque l'augmentation des revenus est l'un des effets de cette croissance, le montant médian d'augmentation, par organisme, est estimé à 35 000 \$, ce qui représente une somme moins importante comparativement aux effets du réseautage avec les organismes communautaires.

5.1 - LES PISTES DE RÉFLEXION

Il semble pertinent de mettre de l'avant l'importance du réseautage et l'augmentation du nombre d'heures qui y sont consacrées, et ce, depuis quelques années. Le réseautage avec d'autres organismes communautaires (97 % des organismes communautaires en procèdent) et avec les établissements du réseau de la santé (93 %) ont eu un impact sur l'offre de service et activités, sur la continuité, l'adaptation et la diversification des services et activités, ainsi que sur le développement des compétences (ce qui semble être un impact relié au réseautage avec les établissements du réseau de la santé et des services sociaux).

²⁵ Le total des pourcentages excède les 100 % puisque les répondants pouvaient cocher plus d'un choix de réponses.

6 - LES RESSOURCES HUMAINES

Cette section décrit sommairement les gens qui œuvrent dans les organismes communautaires, leurs conditions d'emploi avant leur embauche, leur provenance et leur niveau de la scolarité. En plus des employés, les organismes communautaires font appel à des services de consultants, des contractuels et plus du tiers des organismes ont employé des personnes dans le cadre de programmes d'insertion.

Les activités de formation font partie des services que les organismes communautaires offrent à leur personnel. Dans cette section, il est aussi question des difficultés que rencontrent les organismes en lien avec leurs employés (difficultés à combler certains postes, les raisons motivant les employés à quitter leur poste, rétention du personnel). Finalement, on démontre que la majeure partie des organismes communautaires (85 %) comptent sur le support de bénévoles pour leurs activités.

Qui sont les gens qui œuvrent dans les organismes communautaires, d'où proviennent-ils et quels sont les niveaux de scolarité sont autant de questions sondées. D'autre part, quelles sont les difficultés de rétention du personnel ? Enfin, quelle est l'implication des bénévoles aux tâches directement reliées à l'offre de service ? Toutes ces questions sont abordées dans cette section.

6.1 - LES RESSOURCES HUMAINES DES ORGANISMES FINANCÉS EN MISSION GLOBALE ²⁶

En moyenne et par organisme financé en mission globale, on compte neuf employés rémunérés. Sur l'ensemble des organismes financés en mission globale, ce sont donc 603 employés rémunérés, hors programmes d'insertion, qui soutiennent l'offre de service et d'activités proposée. Parmi ceux-ci, on compte plus de femmes que d'hommes. Plus du tiers (37 %) des organismes financés en mission globale comptent parmi leurs employés un ou plusieurs anciens participants à leurs services et/ou activités. On parle, alors, en moyenne de 2 employés.

Tableau 17

Nombre moyen d'employés et salaire horaire médian par genre et statut d'emploi

	Temps plein (30 heures et plus)	Salaire horaire médian temps plein	Temps partiel (moins de 30 heures)	Salaire horaire médian temps partiel
Nombre moyen d'employés	9	17,00 \$	2	15,47 \$
Nombre moyen de femmes	5	15,00 \$	1	15,69 \$
Nombre moyen d'hommes	1	17,00 \$	1	14,30 \$

Dans 16 % des organismes communautaires de la région, un ou plusieurs employés étaient au chômage au moment de leur embauche. Dans 13 % des organismes, un ou plusieurs employés étaient éloignés du marché du travail au moment de leur embauche. Dans plus du tiers (39 %) des organismes, cette situation ne s'applique pas.

²⁶ Cette section n'informe que sur les organismes financés en mission globale. Le nombre d'organismes financés en ententes de services ou en projets ayant participé à l'enquête n'étant pas suffisant pour nous assurer d'une représentativité des résultats à l'ensemble des organismes communautaires financés en ententes de services ou en projets.

Tableau 18Éloignement du marché du travail des employés rémunérés au moment de l'embauche ²⁷

	% d'organismes
Au chômage	16
Éloignés du marché du travail	13
Sur l'aide sociale	10
Ne sait pas/pas de réponse	38
Ne s'applique pas	39

En moyenne et par organisme, on parle d'un employé éloigné du marché du travail pour une période moyenne²⁸ estimée à 18 mois, de deux employés au chômage pour une période moyenne estimée à 10 mois et de trois employés sur l'aide sociale pour une période moyenne estimée à 21 mois.

Le salaire horaire médian des hommes occupant les postes à temps plein est plus élevé que celui des femmes. Pour les postes à temps partiel, le salaire horaire médian des femmes est, quant à lui, plus élevé que celui des hommes (tableau 17).

Entre la dernière et l'avant-dernière année financière, la stabilité (55 % des organismes) et l'augmentation (34 %) ont plus fortement marqué l'évolution du nombre d'employés rémunérés (figure 17). Lorsque les organismes ont connu, dans cet intervalle, une augmentation du nombre de leurs employés, on parle alors, en moyenne et par organisme, de deux employés. Lorsque les organismes ont connu une diminution de leurs ressources humaines, on parle alors, en moyenne et par organisme, de deux employés.

Au moment de l'étude, plus de la moitié (53 %) des organismes envisageaient maintenir leur nombre d'employés au cours des douze prochains mois, 30 % prévoyaient une augmentation du nombre de leurs ressources humaines et 7 % une diminution (figure 18). Lorsqu'une augmentation est envisagée, on parle alors, en moyenne et par organisme, de 2 employés. Lorsqu'une baisse est prévue, on estime devoir se départir d'un employé, en moyenne et par organisme.

²⁷ Le total des pourcentages excède les 100 % puisque les répondants pouvaient cocher plus d'un choix de réponses.

Les données concernant l'éloignement du marché du travail au moment de l'embauche doivent être consultées avec prudence, puisque 38 % des répondants n'ont pas été en mesure de fournir des informations à ce sujet.

²⁸ Par employé.

Figure 17

Évolution du nombre d'employés rémunérés depuis l'avant-dernière année financière

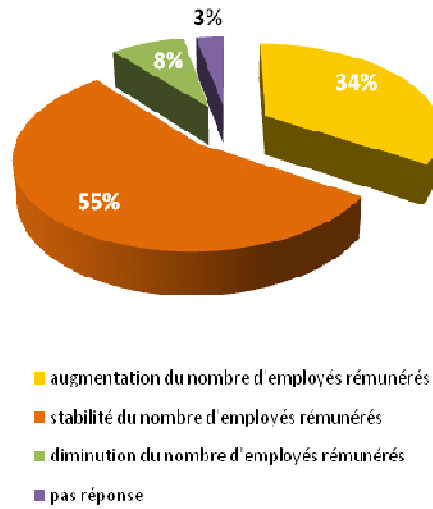


Figure 18

Prévision de l'évolution du nombre d'employés rémunérés pour la prochaine année

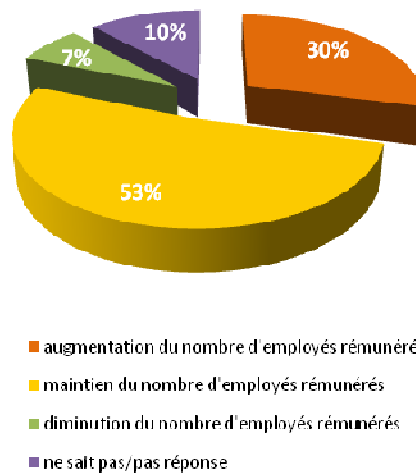


Tableau 19

Scolarité des employés à temps plein, en moyenne et par organisme

Niveaux de scolarité	Nombre de femmes	Nombre d'hommes
Diplôme universitaire	2	1
Diplôme collégial	2	0
Diplôme secondaire ou professionnel	1	0
Moins d'un secondaire	0	0

La majorité des employés occupant les postes à temps plein possèdent un diplôme universitaire ou un diplôme collégial, ce qui est aussi le cas pour les employés occupant les postes à temps partiel. Au total et sur l'ensemble des 86 organismes communautaires de Laval, 258 employés à temps plein possèdent un diplôme universitaire, 172 employés détiennent un diplôme collégial et 86 employés à temps plein détiennent un diplôme secondaire ou professionnel. Du côté des employés à temps partiel, 172 employés possèdent un diplôme universitaire et 86 employés un diplôme collégial.

Tableau 20

Scolarité des employés à temps partiel, en moyenne et par organisme

Niveaux de scolarité	Nombre de femmes	Nombre d'hommes
Diplôme universitaire	1	1
Diplôme collégial	1	0
Diplôme secondaire ou professionnel	0	0
Moins d'un secondaire	0	0

En moyenne et par organisme, les employés occupant les postes à temps plein affichent un nombre d'années d'ancienneté estimé à cinq ans. Du côté des employés à temps partiel, le nombre d'années d'ancienneté est de quatre ans.

Certaines données recueillies l'ont été en vue de documenter une portion de la contribution économique des organismes communautaires. Dans ce sens, précisons que dans la presque totalité (93 %) des organismes en santé et services sociaux de Laval, financés en mission globale, un ou plusieurs employés hors ou sur programme d'insertion habitent la région²⁹. On parle alors d'une moyenne de six employés par organisme. Dans 87 % de ces organismes, en moyenne cinq de ces ressources humaines habitaient déjà la région au moment de leur embauche; dans 6 % des organismes dont un ou plusieurs employés habitent Laval, certaines de ces ressources humaines se sont installées dans la région suite à leur embauche dans l'organisme. On parle, alors, d'une moyenne de cinq employés³⁰ par organisme. Les employés et bénévoles d'une part significative (82 %) des organismes ont développé des habitudes d'achat à proximité de leur lieu de travail (lunch, services, épicerie, etc.)³¹.

²⁹ Ce qui n'est pas le cas dans 3 % des organismes.

³⁰ L'interprétation de cette statistique doit être menée avec prudence puisque seuls 4 organismes sont dans cette situation.

³¹ 16 % des répondants n'ont pas été en mesure de répondre à cette question.

Plus de la moitié (66 %) des organismes en santé et services sociaux financés en mission globale font appel à des services de consultants, de contractuels et à des services professionnels pour l'offre de service, d'activités, pour les tâches administratives et autres. Pour la dernière année financière, un budget médian estimé à 8 500 \$ y a été consacré.

Bien que 69 % des organismes communautaires financés en mission globale ne soient pas voués à l'insertion en emploi, plus du tiers (42 %) ont employé des personnes dans le cadre de programmes d'insertion, durant la dernière année financière. On parle alors, en moyenne et par entreprise, de quatre employés et de 112 employés sur l'ensemble des organismes financés en mission globale³². Dans près du quart (23 %) des organismes, ces employés sont restés au service de l'organisme³³ après la fin de la subvention, ce qui ne fut pas le cas dans plus de la moitié (56 %) des organismes.

Tableau 21

Employés sur les programmes d'insertion
Nombre moyen et salaire horaire médian par genre et statut d'emploi

	Temps plein (30 heures et plus)	Salaire horaire médian temps plein	Temps partiel (moins de 30 heures)	Salaire horaire médian temps partiel
Nombre moyen d'employés	1	10,00\$	1	8,45\$
Nombre moyen de femmes	1	10,00\$	1	8,08\$
Nombre moyen d'hommes	0	-	0	-

En moyenne et dans le cadre de programmes d'insertion, les organismes en santé et services sociaux de Laval emploient majoritairement des femmes. Le salaire horaire moyen des postes à temps plein est nettement plus élevé que celui des postes à temps partiel.

6.2 - LES PISTES DE RÉFLEXION

Dans plus du tiers des organismes communautaires, les employés étaient, au moment de leur embauche, éloignés du marché du travail, et ce, toutes situations d'éloignement confondues (en moyenne entre un et sept employés par organisation, sur un total moyen de neuf employés par organisation).

Le niveau de scolarité des employés est majoritairement universitaire ou collégial.

Les organismes communautaires embauchent, en moyenne, entre un et deux employés sur des programmes d'insertion, ce qui est aussi le cas d'organismes non voués à l'insertion.

³² Ce nombre a été estimé sur 42 % des organismes financés en mission globale, puisque ce sont 42 % de ces organismes qui emploient des ressources humaines dans le cadre de programmes d'insertion.

³³ En tant que ressource humaine rémunérée.

6.3 - LES ACTIVITÉS DE FORMATION, LA RÉTENTION ET LE RENOUVELLEMENT DU PERSONNEL

La grande majorité (90 %) des organismes communautaires financés en mission globale offrent des activités de formation à leurs membres du personnel. Au total et par organisme, on parle alors de 140 heures de formation offertes dans le courant de la dernière année financière.

Alors que près de la moitié (47 %) des organismes n'ont pas rencontré des difficultés à combler un ou plusieurs postes dans le courant des trois dernières années, 49 % des organismes ont, quant à eux, été confrontés à ce type de difficulté.

Ces difficultés concernent les postes :

- de directeur général
- de coordonnateur
- de coordonnateur en services communautaires
- d'animateur
- d'intervenant
- d'intervenante auprès des femmes et des enfants
- d'intervenant auprès des enfants de 2 à 5 ans
- d'intervenant en relation d'aide
- d'intervenant social de soir
- d'intervenant en santé gaie
- d'animateur en éducation spécialisée
- d'intervenant psychosocial en santé mentale
- de psycho-éducateur
- d'agent de recherche
- d'agent de liaison
- de directeur des communications
- de directeur du financement
- de secrétaire
- de comptable
- de conseiller en droit
- de commis en bureautique
- de cuisinier et aide-cuisinier
- d'aide-jardinier
- d'employé à la meublerie
- d'aubergiste de nuit
- d'employé de maintenance.

Tableau 22

Raisons motivant les employés à quitter l'organisme³⁴

Raisons	% d'organismes
Meilleur salaire	62
Meilleurs avantages sociaux	45
Nouveau défi professionnel	45
Sécurité d'emploi ou permanence	26
Aucune possibilité d'avancement à l'interne	14
Autres	32
Ne sait pas/pas de réponse	12
Ne s'applique pas	4

Lorsque les employés quittent les organismes communautaires financés en mission globale, ils le font plus significativement pour l'obtention d'un meilleur salaire (62 %), pour l'obtention de meilleurs avantages sociaux (45 %) et pour relever de nouveaux défis professionnels (45 %). La non-opportunité d'avancement à l'interne (14 %) semble jouer un rôle moins important dans la prise de décision de quitter les organismes communautaires de la région.

Au nombre des autres raisons motivant le départ des employés figurent :

- la retraite
- le retour aux études
- la fin des études (pour les employés à temps partiel)
- le déménagement hors territoire
- l'intérêt pour l'obtention d'un fonds de pension
- le manque de compétences
- les fins de contrat
- la réorganisation / restructuration
- des difficultés envers l'organisme et envers la clientèle
- l'exigence du travail
- l'épuisement (relié à la problématique)
- la fatigue de compassion.

Lorsque les employés quittent les organismes en santé et services sociaux de la région, ils se dirigent vers :

- le réseau public
- le ministère de la Santé et des Services sociaux
- les commissions scolaires
- le Centre jeunesse
- l'institutionnel
- d'autres organismes communautaires
- l'armée canadienne
- le Centre local d'emploi
- les Cégeps.

³⁴ Le total des pourcentages excède les 100 % puisque les répondants pouvaient cocher plus d'un choix de réponses.

Plus du tiers (37 %) des organismes rencontrent des difficultés de rétention du personnel; 53 % ne sont pas confrontés à cette problématique.

Ces difficultés de rétention concernent plus particulièrement les postes :

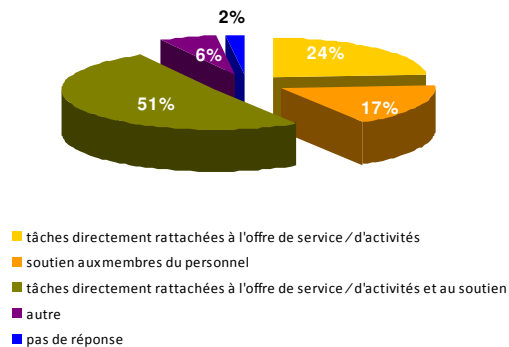
- en animation
- en intervention
- en intervention thérapeutique
- en intervention sur appel (soirs et fins de semaine)
- en intervention psychosociale
- d'agent de soutien
- en éducation
- administratifs
- de levée de fonds
- en technique de bureautique
- de conseiller en droit
- de direction / coordination
- de livraison
- de secrétariat
- de cuisinier
- de jardinier
- d'entretien
- en manutention de matériaux lourds.

6.4 - L'IMPLICATION BÉNÉVOLE

Une part significative (85 %) des organismes communautaires financés en mission globale bénéficient de l'implication de bénévoles autres que les administrateurs. On parle, alors, en moyenne et pour la dernière année financière, de 75 bénévoles par organisme. Au total et sur l'ensemble des organismes financés en mission globale, on compte sur l'implication de 5 025 bénévoles. Ces bénévoles offrent annuellement, en moyenne et par organisme, entre 1 et 499 heures (23 % des organismes) et entre 5 000 et 9 999 heures (13 % des organismes).

Figure 19

Affectation des bénévoles au sein des organismes



Les bénévoles sont plus fortement (51 %) affectés aux tâches combinant l'offre de service, l'offre d'activités et le soutien des membres du personnel; ils sont aussi significativement impliqués dans les tâches en lien direct avec l'offre de service et d'activités (24 %). Les bénévoles sont aussi impliqués au sein de divers comités.

En ce qui concerne la mobilisation des bénévoles, les situations sont partagées. En effet, 48 % des organismes éprouvent certaines difficultés à obtenir l'engagement des bénévoles, alors que 48 % des organismes ne vivent pas cette problématique³⁵.

Lorsque les organismes rencontrent des difficultés à obtenir l'engagement de bénévoles, ils soulignent, notamment :

- la difficulté de trouver des personnes fiables et responsables
- le fait que les jeunes s'engagent, mais ne sont pas toujours présents
- le vieillissement des bénévoles (grande problématique puisque les aînés démontrent un fort engagement)
- la lourdeur des responsabilités confiées aux bénévoles, lourdeur reliée au type de clientèle (dans ce contexte, certains bénévoles ne veulent pas être sollicités sur une base régulière)
- le renouvellement des bénévoles
- l'engagement fixe
- la variation du nombre de bénévoles en fonction des périodes de l'année.

6.5 - LES PISTES DE RÉFLEXION

Une forte majorité des organismes communautaires offrent de la formation à leurs employés.

Par ailleurs, il serait pertinent de mener des réflexions sur les raisons motivant les employés à quitter les organismes communautaires : l'obtention d'un meilleur salaire, de meilleurs avantages sociaux et le désir de relever de nouveaux défis. Enfin, il est important de souligner la forte participation bénévole au sein des organismes communautaires et le niveau de responsabilité qui leur est confié.

³⁵ 4 % des répondants n'ont pas répondu ou n'ont pas été en mesure de répondre à la question.

7 - QUELQUES INFORMATIONS FINANCIÈRES

Les informations financières proposées dans cette section ne concernent que les organismes communautaires de la région de Laval financés en mission globale. On parle alors de 67 organismes sur les 86 organismes communautaires implantés sur le territoire de Laval, financés en mission globale et en ententes de services ou en projets. Plus spécifiquement, il est question du revenu des organismes, leurs dépenses, la masse salariale, le budget dédié aux services et activités, le budget réservé pour les infrastructures, donc les revenus et dépenses liés à l'exercice de leur mission et enfin des différentes sources de financement des organismes.

Le revenu total médian des organismes communautaires de Laval est estimé, pour l'année 2007-2008 et par organisme, à 313 896 \$. Sur l'ensemble des organismes financés en mission globale, on parle alors d'un revenu total de 24 159 956 \$ pour l'exercice 2007-2008.

Pour cette même année financière, les dépenses totales médianes effectuées par les organismes communautaires s'élèvent à 286 220 \$ par organisme. Sur l'ensemble des 67 organismes financés en mission globale, ces dépenses totales se chiffrent à 23 462 904 \$, ce qui représente 97 % du revenu total des organismes financés en mission globale.

La masse salariale médiane, versée en 2007-2008 par chacun des organismes, s'élève à 175 546 \$. Sur l'ensemble des organismes en santé et services sociaux financés en mission globale, la masse salariale se chiffre à 14 094 400 \$. Cette masse salariale, versée à quelques 603 employés, tous statuts d'emplois³⁶ confondus, représente 58 % du revenu total et 60 % des dépenses totales des organismes.

Pour cette même année financière, le budget médian dédié aux services et activités est estimé, par organisme, à 49 312 \$. Sur l'ensemble des 67 organismes financés en mission globale, on parle de 5 300 866 \$, ce qui représente, pour l'exercice 2007-2008, 22 % du revenu total et 23 % des dépenses totales des organismes.

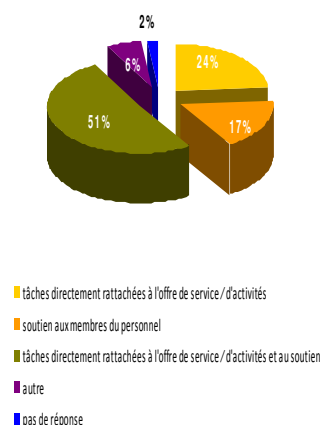
Le budget médian réservé pour les infrastructures est de 44 167 \$ par organisme. L'ensemble des organismes financés en mission globale y consacrent 4 067 638 \$, ce qui représente 17 % du revenu total des organismes.

Le pourcentage moyen de financement octroyé par l'Agence de la santé et de services sociaux de Laval aux organismes communautaires de la région est estimé à 57 % du revenu total des organismes communautaires lavallois, financés en mission globale. Le pourcentage moyen du financement gouvernemental, ce qui inclut toutes les sources de revenu gouvernemental et les sources de revenu de l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval, est estimé à 73 % du revenu total des organismes financés en mission globale. Les organismes ont donc généré, pour l'exercice 2007-2008, 27 % de leur revenu total.

³⁶ Employés occupant les postes à temps plein et à temps partiel.

Figure 20

Composition moyenne du revenu total des organismes
selon les sources de financement



Le résultat médian de l'exercice 2007-2008 est de 1 995 \$ par organisme. Sur l'ensemble des 67 organismes régionaux financés en mission globale, on parle alors de 2 724 212 \$.

En moyenne et pour l'année financière visée, les organismes ont enregistré des surplus médians estimés à 31 240 \$ par organisme. Les surplus médians affectés par organisme sont estimés à 34 864 \$. En moyenne, les surplus non affectés représentent 14 % des dépenses totales effectuées.

8 - EN SYNTHÈSE

Il est important de souligner le travail des organismes communautaires à Laval qui s'investissent à offrir des services à la communauté. Ce document visait à documenter la contribution des organismes communautaires œuvrant en santé et services sociaux à Laval et tout particulièrement en matière d'amélioration de la santé et du bien-être de la population lavalloise.

Les organismes communautaires de Laval, c'est, tous services et activités confondus et toutes clientèles confondues, 175 440 heures de services/activités par année, dont 11 180 heures offertes en lien avec un ou plusieurs autres organismes communautaires et 8 600 heures en lien avec un ou plusieurs établissements du réseau de la santé. Sur une base hebdomadaire, c'est 3 440 heures d'ouverture aux personnes fréquentant l'organisme, 2 580 heures d'activités/services individuels, 1 376 heures d'activités de groupe et 869 heures d'activités au grand public.

Les organismes communautaires de Laval, c'est aussi, annuellement, 118 250 personnes desservies, 579 296 fréquentations³⁷, 30 272 références vers un ou plusieurs autres organismes communautaires, 18 490 références vers un ou plusieurs établissements du réseau de la santé et des services sociaux et 17 200 heures de réseautage avec des organismes communautaires, institutions et établissements du réseau de la santé.

Tous ces services et toutes ces activités sont soutenus par 603 employés rémunérés, 112 ressources humaines employées par le biais de programmes d'insertion et 5 025 bénévoles.

Les organismes communautaires de Laval, c'est aussi, un revenu total de 24 159 956 \$, une masse salariale de 14 094 400 \$ et 5 300 866 \$ dédiés à l'offre de service et activités³⁸.

À la lecture des besoins de la clientèle et en fonction des ententes de services, une forte majorité des organismes communautaires de la région de Laval ont, au cours des années, modifié leurs services et activités. Cette modification a particulièrement conduit les organismes à innover au niveau des services et activités et à adapter leurs services et activités. À court et moyen termes, cette offre de service est appelée à être élargie pour près des deux tiers des organismes communautaires de la région.

Au cours des cinq dernières années et pour une forte majorité des organismes, cette offre de service et/ou activités a connu une croissance à laquelle on rattache un budget de croissance médian estimé à 60 000 \$ par organisme. Cette croissance s'est aussi et notamment traduite par l'embauche de nouvelles ressources, par le développement de nouvelles activités et par l'achat de nouveaux équipements.

Sur une base comparative avec les deux dernières années financières, plus de la moitié des organismes ont connu une augmentation de leur clientèle, augmentation estimée annuellement à 19 % du bassin de clientèle effectif.

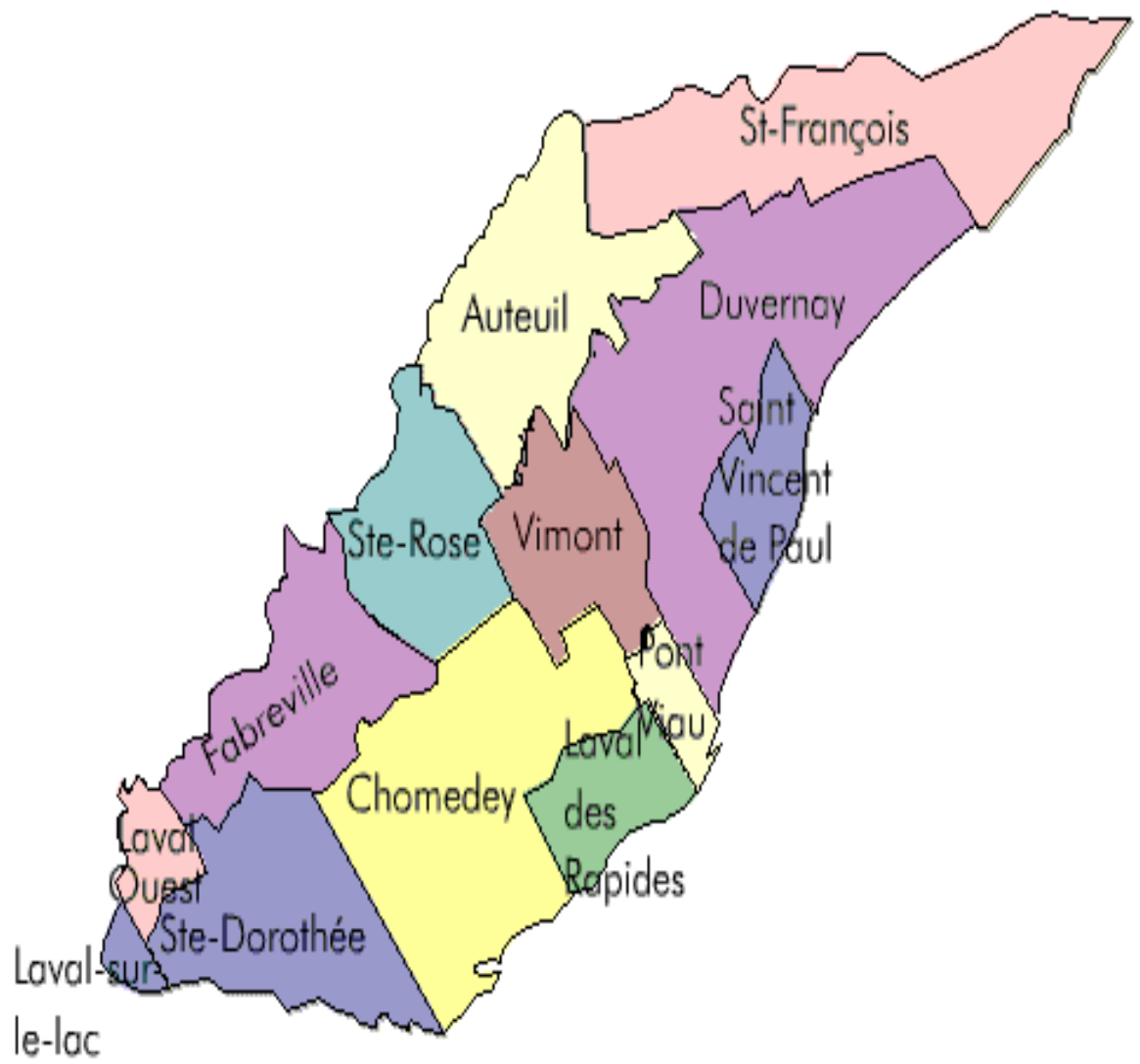
La presque totalité des organismes communautaires de la région mènent des activités de réseautage avec d'autres organismes communautaires et/ou avec un ou plusieurs établissements du réseau de la santé. Outre les impacts sur la croissance des organismes, cette implication a eu des effets sur l'offre de service et d'activités, sur la continuité des services, sur l'adaptation des services et activités, sur la diversification des services et activités et sur le développement des compétences.

³⁷ Une personne peut utiliser les services de plus d'un organisme communautaire.

³⁸ Ces informations financières ne portent que sur les organismes communautaires de la région de Laval, financés en mission globale.

Annexe 1

CARTE DE LA RÉGION DE LAVAL





**Agence de la santé
et des services sociaux
de Laval**

Québec  
 

800, boulevard Chomedey
Tour A, Laval (Québec)
H7V 3Y4

Téléphone : 450 978-2000
Télécopieur : 450 978-2100
regie-laval@ssss.gouv.qc.ca