



DÉFI SERVICES PUBLICS

Pour des services centrés sur les besoins des personnes qui ont une déficience intellectuelle et leur famille.

REGROUPEMENT DE PARENTS DE PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE DE MONTRÉAL

Les effets des services communautaires sur les familles, les groupes et leurs salariés.

Si certains prétendent que la diversité des services offerts par les groupes communautaires reflète leur capacité d'adaptation, il n'en demeure pas moins que de fonctionner dans un marché ouvert à tous les intérêts présente plusieurs effets pervers.

L'obligation de magasiner pour les familles sans avoir la certitude de trouver le service qui leur convient n'est pas le moindre de ces effets indésirables. Du côté des groupes, gérer un sous-financement chronique tout en essayant de satisfaire les besoins des usagers n'est pas une tâche aisée. À ce défi s'ajoute le désir de satisfaire les demandes des employés en matière de reconnaissance sociale et de valorisation salariale, tout en voulant maintenir le coût des services à un niveau raisonnable.

Au final, la règle qui se met en place n'est-elle pas celle du morcellement des services et de l'institutionnalisation des groupes communautaires? À charge ensuite pour les familles de se débrouiller et pour les groupes d'assumer leurs contraintes.

À LA RECHERCHE DU BON SERVICE



EN UN COUP D'ŒIL

- Le point sur les services communautaires
- La petite histoire d'un long engagement politique et éditorial
- Les groupes communautaires confrontés à la logique du marché et au désarroi des familles

La petite histoire d'un long engagement politique et éditorial

Depuis sa création au début des années 1980, le Regroupement de parents de personnes ayant une déficience intellectuelle de Montréal a créé et produit trois bulletins qui ont profondément marqué les étapes de son évolution.

Le premier bulletin du Regroupement de parents de personnes ayant une déficience intellectuelle de Montréal s'appelait **Attitudes**. Il insistait alors sur la normalisation des personnes qui présentaient une déficience intellectuelle et sur leur capacité à intégrer la société. La naissance de l'OPHQ et le renforcement des associations de personnes handicapées soutenaient et guidaient ce large mouvement d'intégration sociale.

Moins analytique, plus informatif et davantage centré sur la vie associative de notre organisme, **Parents-Défi** a succédé à **Attitudes** au début des années 1990 jusqu'à son remplacement en 1996 par **Option Intégration**. De 1996 à 2009, notre association a produit et diffusé plus de trente numéros de ce bulletin que l'on peut d'ailleurs retrouver sur notre site web à l'adresse suivante : www.rppadim.com

Si ces trois séries de publications ont marqué la vie de notre organisme, elles ont aussi exprimé les besoins des personnes qui présentaient une déficience intellectuelle et ceux de leur famille. Les enjeux qui caractérisaient l'intégration sociale des personnes que l'on appelle aujourd'hui « différentes » n'ont pas manqué d'être analysés de même que les lacunes dans l'offre des services disponibles à l'époque.

Depuis, les restrictions budgétaires et les règles de gestion néolibérales imposées aux établissements ont fragilisé davantage les services publics, au point que les services privés à buts lucratif et non lucratif sont maintenant considérés comme des solutions acceptables à la dérive des services publics. C'est à l'analyse de cette double dérive que **DÉFI SERVICES PUBLICS** consacrera ses pages.

POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS

RPPADIM

911, Jean-Talon Est, local 227 A, Montréal, Québec H2R 1V5

Tél. : (514) 255-3064, Téléc. : (514) 255-3635

www.rppadim.com

marcelfaulkner@rppadim.com



DÉFI SERVICES PUBLICS

est produit et diffusé par le Regroupement de parents de personnes ayant une déficience intellectuelle de Montréal (RPPADIM)

RESPONSABLE DE LA RÉDACTION
Marcel Faulkner

RÉVISION DES TEXTES
Ginette Déziel

MISE EN PAGE
Élise Daviault

LES GROUPES COMMUNAUTAIRES CONFRONTÉS À LA LOGIQUE DU MARCHÉ ET AU DÉSARROI DES FAMILLES

L'incapacité des services publics à répondre de manière adéquate et dans des temps raisonnables aux besoins des personnes qui présentent une déficience intellectuelle et à ceux des familles a incité les groupes communautaires à diversifier leur offre de services. Très souvent avec peu de moyens et à force de bénévolat et de détermination, plusieurs organismes ont réussi à mettre en place des services de qualité. Spécialisés au début dans le secteur des loisirs et du répit, ces services couvrent maintenant les domaines les plus divers du développement des enfants et des adultes et de leur intégration sociale. Certains de ces services témoignent même d'un savoir-faire dont les organismes ont raison d'être fiers, alors que d'autres répondent de manière très fine à des besoins clairement ciblés, comme nous l'avons nous-mêmes déjà documenté¹.

Si la diversité des services est un bon indice de la capacité d'innovation et d'adaptation des groupes communautaires comme certains l'affirment, nous prétendons aussi que l'émiettement et la dispersion des services dans un marché ouvert à tous les intérêts représentent un défi de taille à l'établissement d'une offre de services cohérente. Doit-on oublier le continuum de services que les groupes communautaires ont toujours revendiqué et que le réseau public prétendait pouvoir établir? La nouvelle règle serait-elle celle du morcellement et de l'émiettement des services, y compris dans le milieu communautaire? À charge pour les familles de se débrouiller et de magasiner.

À cela s'ajoute le fait que la mise en marché des services communautaires s'accompagne d'une série de tâches et de contraintes qui mobilisent l'énergie des groupes dont la quête de financement, la reddition de compte dont les règles varient d'un bailleur de fonds à l'autre, la mobilité des salariés et leur demande d'être reconnus comme des professionnels au même titre que leurs collègues des autres réseaux.

1. L'ACCROISSEMENT DES SERVICES COMMUNAUTAIRES

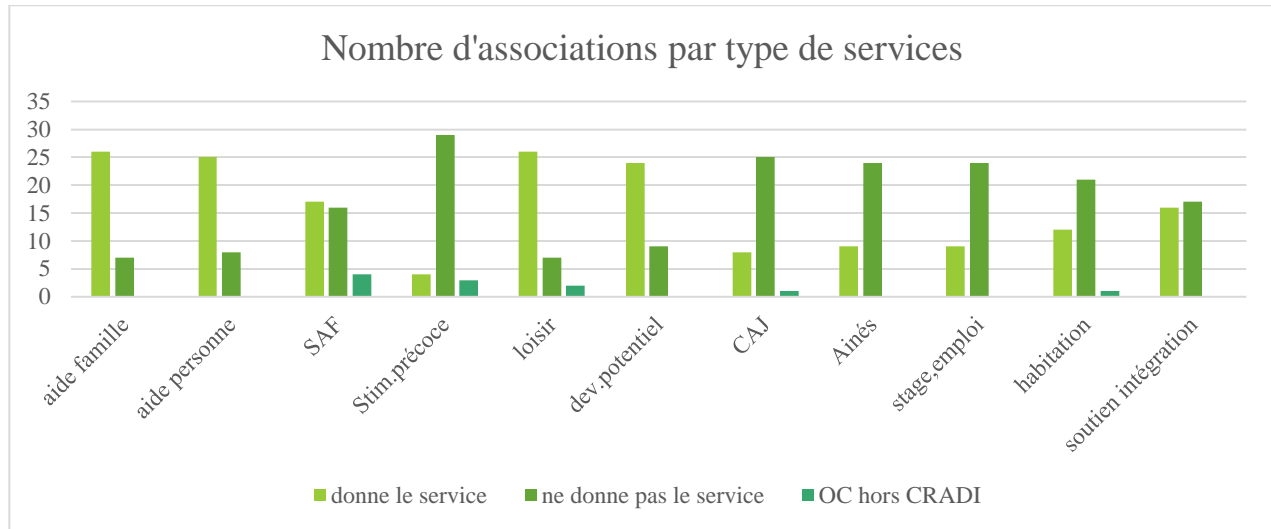
Plusieurs des services qui sont maintenant offerts par les groupes communautaires ont été conçus à l'origine comme devant être palliatifs, le temps que les services publics prennent la relève. Sous la pression de la demande et pour contrer le manque de ressources qui perdure, d'autres services se sont ajoutés au fil des ans. À telle enseigne que ces services sont devenus essentiels autant pour les personnes qui en ont besoin que pour les établissements publics qui y réfèrent leurs usagers.

Une étude récente menée par le Comité régional pour l'autisme et la déficience intellectuelle (CRADI) fait état de la diversité de ces services à Montréal². L'étude porte sur trente et un groupes et associations dont le premier tableau donne la répartition par types de services offerts.

¹ Marcel Faulkner : *Refonder les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle*, Regroupement de parents de personnes ayant une déficience Intellectuelle de Montréal, 2019. Des passages de ce document sont repris ici.

² Thérèse Colin, *Rapport synthèse, les organismes communautaires et leurs responsabilités*, Comité régional pour l'autisme et la déficience intellectuelle (CRADI), 2020.

Tableau 1
Nombre d'associations par types de service offert



Le deuxième tableau présente schématiquement la variété des types d'interventions que les groupes pratiquent selon des intensités, des horaires et des modalités très variables, tout en tenant compte de leurs moyens et des compétences de leur personnel.

Tableau 2
Nombre d'associations par service offert et types d'intervention

Services offerts et nombre d'organismes	Types d'intervention
Aide à la personne / 22	Accueil, référence, accompagnement au PSI et aux plaintes, soutien psycho-social et en défense des droits.
Soutien à la famille / 16	Maison de répit, banque de gardiens, garde à domicile, dépannage occasionnel, accompagnateurs.
Loisir / 25	Service de jour et de fin de semaine, camp de jour ou de séjour l'été, soirée de danse, etc.
Développement des enfants / 4	Groupe de parents, éveil musical, consultations individuelles en orthophonie et en ergothérapie, atelier individuel ou collectif de stimulation précoce.
Développement des adultes / 24	Comportement adapté, confiance en soi, relation aux autres, gestion du budget, cuisine, entretien du logement, commission, transport, pratique sexuelle appropriée, règle de sécurité et la prévention des abus.
Parcours vers l'emploi / 9	Prérequis et soutien à l'emploi, stage individuel et plateau de travail.
Activité de jour / 5	Activité de participation sociale.
Hébergement / 10	Apprentissage à la vie en logement avec ou sans les parents.
Soutien aux milieux de vie / 15	Activité d'intégration sociale en milieu de garde, de loisir, à l'école et dans la communauté.

Si la diversité des services offerts par les groupes communautaires et la multitude des interventions auxquelles ils donnent lieu peuvent être vues sous les angles de la richesse, de la complémentarité et de l'exploration de solutions alternatives aux services publics, elles peuvent aussi être considérées sous l'angle de l'éparpillement et de l'émiettement des services, à charge pour les familles de trouver celui qui convient le moins mal à leurs besoins. Il faut aussi prendre en considération les effets de cette offre de services sur les groupes eux-mêmes, leurs salariés, et sur les relations que les uns et les autres entretiennent avec leurs différents partenaires.

2. LES EFFETS D'UNE OFFRE ÉLARGIE DE SERVICES SUR LES GROUPES : LE DÉVELOPPEMENT D'UNE LOGIQUE COMMERCIALE ET ENTREPRENEURIALE

Si les organismes communautaires ne sont pas des entreprises privées, il n'en demeure pas moins que plusieurs des règles de fonctionnement du secteur privé ont pénétré les groupes communautaires et qu'elles déterminent leur progression sur le marché des services sociaux. Par exemple, la gestion des budgets impose des règles comptables similaires à celles du secteur privé et la reddition de compte, variable selon les bailleurs de fonds, devient de plus en plus exigeante. La gestion du personnel n'est plus laissée au seul vouloir des directions, et la recherche d'un climat de travail qui soit satisfaisant influe autant sur la mobilité des employés qu'elle en dépend. À cela s'ajoutent le développement des services et l'entretien de relations cordiales avec les usagers et les familles dans une dynamique où ceux-ci sont à la fois bénéficiaires des services et représentants de la communauté. Bref, gérer un organisme communautaire est devenu un métier pour lequel les compétences ne sont pas données à tous.

Le management et les pratiques entrepreneuriales propres au secteur privé s'insinuent dans les groupes communautaires



La fragilité financière des groupes communautaires est bien connue et la modestie de leurs moyens, ajoutée à l'incertitude de leur financement à long terme, mettent souvent en cause leur existence même. Assurer la survie des organismes est donc un souci permanent des directions, ce qui les incite à multiplier leurs sources de financement. Une étude de l'Agence de la Santé et des Services sociaux de Montréal publiée en 2013 montre que le financement du Programme de soutien aux organismes communautaires, dont plusieurs groupes dépendent, représente seulement le tiers de leur budget total¹. Pour combler leurs besoins financiers, les groupes doivent donc multiplier leurs sources de financement et plusieurs recourent à des fondations privées, à Centraide et à l'Agence de la santé publique du Canada dont les modalités de la reddition de compte sont reconnues pour être particulièrement contraignantes.



Plusieurs bailleurs de fonds, dont le Programme de soutien aux organismes communautaires, accordent leur aide financière à la condition que les organismes démontrent qu'ils sont impliqués dans leur milieu et que leur fonctionnement est démocratique. L'ancrage dans la communauté se mesure, notamment mais non exclusivement, par un membership conséquent, ce à quoi une offre de services alléchante peut contribuer. Cette obligation qui est en soi assez naturelle pour des groupes qui se disent issus de la communauté explique l'importance qu'ils accordent à différents événements et « salons » qui leur procurent une visibilité. Deux gains sont ici escomptés : faire valoir leur offre de services et attirer des « clients » qui éventuellement deviendront des membres.

Sans heurter de front les valeurs qui animent les groupes communautaires, mais avec une certaine efficacité, de nouvelles manières de faire s'insinuent dans le fonctionnement des groupes et en modifient la dynamique. Par exemple, des organismes adoptent, souvent avec un certain empressement, de nouvelles pratiques commerciales et entrepreneuriales propres au secteur privé. D'autres modifient leur mission, souvent sans s'en rendre compte, et considèrent faire de la « sensibilisation » quand ils font la promotion de leurs services. Une certaine compétition qui a toutes les allures d'une concurrence qui ne dit pas encore son nom s'instaure entre les groupes et affaiblit les solidarités propres à ce milieu.

¹ Agence de la Santé et des Services sociaux de Montréal, *Les organismes communautaires : Des partenaires essentiels et dans le besoin. Portrait de leur contribution et de leur situation budgétaire*, 2013.

Bref, l'acceptation d'ententes de services pour bénéficier d'un financement alléchant et qui transforme les groupes en sous-traitants, la prise en charge de personnes dont les besoins dépassent la capacité d'accueil des groupes, la reddition de compte qui siphonne l'énergie des directions, sont autant de contraintes qui approchent les groupes communautaires du secteur privé.

3. LES EFFETS DES SERVICES COMMUNAUTAIRES SUR LES SALARIÉS : QUÊTE DE RECONNAISSANCE ET DE VALORISATION SALARIALE

Le recours au bénévolat et à des employés souvent sous-payés par rapport à leur qualification explique en partie le développement des services que les organismes communautaires offrent. Les conditions de travail des employés qui œuvrent dans ce secteur ont fait l'objet de plusieurs études sur lesquelles il n'est pas nécessaire de revenir, tant elles font consensus¹.

Nous voulons plutôt attirer l'attention sur un autre aspect du travail des salariés du secteur communautaire dont la prise en compte influencera de plus en plus le fonctionnement des organismes. La quête des salariés pour une plus grande reconnaissance sociale de leur travail et leur demande de meilleures conditions de travail, notamment salariales, impacteront de plus en plus le fonctionnement des organismes. Certains proposent déjà la création d'un régime particulier d'assurance collective propre à ce secteur d'activités, tandis que d'autres envisagent la syndicalisation des salariés du communautaire. Ces demandes sont normales et légitimes et accompagnent tout naturellement le processus d'institutionnalisation des organismes communautaires.

Les prochains enjeux de l'institutionnalisation des organismes communautaires : reconnaissance du travail et valorisation salariale



¹ Sur les conditions de travail dans le secteur communautaire, voir Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal : « Les conséquences du sous-financement des organismes communautaires montréalais. Des conclusions qui appellent à la mobilisation » et « Conditions de travail des personnes salariées du milieu communautaire », 31 mars 2018. Lire aussi Céline Métivier, « À bout de souffle L'action communautaire en 2018 », Nouveaux cahiers du socialisme, No 20, Les groupes populaires face à l'État, p. 23-30.

De plus que les activités du secteur communautaire, notamment en matière de prestation de services, se distinguent de moins en moins de celles des secteurs public et privé. Les passages des salariés d'un secteur d'activités à l'autre sont déjà fréquents, et l'obligation de retenir les salariés les plus compétents incitera les organismes communautaires à soutenir la concurrence par une offre de conditions de travail comparables à celles des autres secteurs.

Si l'époque de « faire beaucoup avec peu » et du « on est tellement dévoués », persiste encore, il n'en demeure pas moins qu'elle est appelée à disparaître à brève échéance. La nouvelle dynamique qui est déjà à l'œuvre ne manquera pas d'avoir un effet sur la répartition des ressources au sein des organismes. Certains ont déjà été confrontés à des choix difficiles entre l'amélioration de leurs services et celle des conditions de travail de leurs employés, d'autres tentent de garder leurs employés les plus compétents, quitte à restreindre l'accès à leurs services. L'enrichissement de l'offre de services par les groupes communautaires n'est-elle pas à l'origine du déclin de la promotion des intérêts et de la défense des droits qui, hier encore, reposait essentiellement sur le bénévolat des membres et l'engagement des employés?

VOUS VOULEZ EXPRIMER UNE IDÉE, PARTAGER UNE OPINION ? C'EST PEUT-ÊTRE LE BON ENDROIT !



Ce bulletin se veut un lieu d'échange autour d'une revendication centrale : obtenir de meilleurs services publics pour les personnes qui vivent avec une déficience intellectuelle. Ses pages vous sont ouvertes. N'hésitez pas à nous adresser vos commentaires.

POUR TOUTE COMMUNICATION
DÉFI SERVICES PUBLICS :
marcelfaulkner@rppadim.com

4. LES EFFETS DES SERVICES COMMUNAUTAIRES SUR LES FAMILLES : LE MAGASINAGE

Les usagers et leur famille apprécient ordinairement les services que les groupes communautaires leur offrent. Le contexte convivial dans lequel ces services sont offerts n'est pas étranger à leur satisfaction, de même que la facilité des échanges avec les employés. L'empathie qui caractérise l'attitude de ces derniers et qui imprègne la culture des organismes contribue aussi à la satisfaction des usagers et des familles, en même temps qu'elle assure le succès de leurs services. Ainsi, n'est-il pas rare de voir des familles refuser d'abandonner ces services, même si un établissement offre de les prendre en charge.

Mais doit-on pour autant encourager l'émiettement des services entre de multiples dispensateurs et inciter les familles à magasiner périodiquement les services que leur situation requiert sans avoir l'assurance d'obtenir celui qui convient à leurs besoins? D'autant plus qu'il est bien établi que les groupes communautaires maintiennent difficilement leurs services et qu'ils ne sont pas en mesure de prendre en charge plusieurs des problématiques auxquelles ils sont confrontés.

Magasiner des services à la pièce est-il la solution ?



L'émiettement des services entre de multiples dispensateurs et l'instauration d'un régime à trois vitesses obligent les familles à constamment magasiner leurs services, mais sans jamais avoir l'assurance d'obtenir le service qui convient vraiment à leurs besoins.

Et qu'en est-il des droits des personnes desservies par les organismes communautaires? Si les droits des usagers des services publics sont prescrits par la loi, il en est autrement pour les usagers des services communautaires qui ne bénéficient d'aucune protection.

En fait, les familles ne sont-elles pas déjà prisonnières d'un système à vitesses variables selon que les services sont offerts par le réseau public, le secteur privé ou les organismes communautaires? Et les groupes communautaires ont-ils une part de responsabilité dans l'établissement de ce régime ?

5. LA CONTRIBUTION DES SERVICES COMMUNAUTAIRES À UN RÉGIME À TROIS VITESSES

On a déjà mentionné le fait que les services dispensés par le milieu communautaire servent de soupape au réseau public en déclin, et que plusieurs programmes sociaux ne pourraient répondre à la demande sans sa contribution. On sait aussi que trop souvent les services publics misent sur le dévouement et la disponibilité des organismes communautaires pour atteindre leurs objectifs, d'autant plus que ces derniers opèrent à moindres coûts.

La contrepartie malheureuse de cette tendance réside dans le fait que l'augmentation de l'offre de services par les secteurs privés à buts lucratif et non lucratif s'alimentent à la même source, soit celle du déclin des services publics. En fait, les services communautaires représentent la face collective ou « socialisée » de la privatisation des services et participent à la même logique commerciale et entrepreneuriale que l'on trouve dans le secteur privé à but lucratif comme nous l'avons souligné précédemment et plus amplement développé dans une publication antérieure¹. Mais les groupes communautaires doivent-ils rester silencieux face à cette situation et perpétuer par leur silence les illusions que comporte une telle orientation?

¹ Voir notamment: *Refonder les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle*, Regroupement de parents de personnes ayant une déficience Intellectuelle de Montréal, 2019. Des passages de ce document sont repris ici.
REGROUPEMENT DE PARENTS DE PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE DE MONTRÉAL

6. PEUT-ON ESPÉRER UN SURSAUT ?

Au terme de cet article, nous sommes tentés de reprendre la conclusion de l'étude qu'a effectuée Thérèse Colin pour le compte du Comité régional pour l'autisme et la déficience intellectuelle (CRADI) de Montréal dans laquelle elle affirme :

« Constitué à l'origine et encore de familles et de personnes ayant des déficiences, le milieu communautaire est essentiellement pragmatique. Appelé à trouver des solutions à des problèmes concrets de tous les jours et souvent urgents, il a mis sur pied les services essentiels identifiés plus haut (aide et entraide, loisirs, soutien aux familles et activités de développement personnel et intégration) en attendant l'arrivée de services publics. Et actuellement encore, il a tendance à répondre présent là où le réseau des services de santé et des services sociaux (RSSS) tarde à intervenir ou se retire. Là où ce modus operandi était fonctionnel quand il y avait développement des services publics, il pose problème quand le RSSS se désengage, le milieu communautaire ne pouvant remplacer le RSSS sur une base permanente, sans en même temps perdre son âme. »

La question est posée : les familles sont et seront-elles mieux servies par des services privés à buts lucratif et non lucratif dispersés, émiettés, sous-traités à bas coûts, et sans contrôle, ou par des services publics de qualité?

Si vous croyez que votre entourage pourrait profiter de la lecture de ce bulletin, n'hésitez pas à le diffuser auprès de vos membres et au sein de vos réseaux.



POUR TOUTE COMMUNICATION
marcelfaulkner@rppadim.com

LA MISSION DU NOUVEAU BULLETIN DU REGROUPEMENT DE PARENTS DE PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE DE MONTRÉAL



REPRENDRE L'INITIATIVE ET REVENDIQUER

En dépit de toutes les difficultés, des tâches qui s'accumulent et des besoins qui augmentent, nous croyons que le milieu associatif est capable de reprendre l'initiative, malgré la conjoncture défavorable et un certain pessimisme ambiant. Il nous appartient de revenir à l'essentiel, c'est-à-dire aux besoins que les familles expriment et qu'elles désespèrent de voir satisfaits¹.

Délaissions la position d'attente dans laquelle nous sommes enfermés et choisissons le terrain de nos revendications. Si nous devons sensibiliser d'autres milieux, faisons-le. S'il faut construire des alliances, mettons-y nos énergies. Surtout, nous devons interpeler les décideurs et revenir à la charge sans relâche.

Revendiquer et agir sont les seuls moyens à notre disposition, et la solidarité notre seule arme. Il nous appartient de la construire si nous voulons mettre fin à la détérioration des services destinés aux personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme et à leurs proches.

VOUS POUVEZ AUSSI ADHÉRER À SOS DI SERVICES PUBLICS



SOS DI SERVICES PUBLICS

POUR TOUTE COMMUNICATION
SOS DI SERVICES PUBLICS
911 Jean-Talon, Est, local 227A
Montréal, QC H2R 1V5
Tél.: 514-255-3064
marcelfaulkner@rppadim.com

<https://sosdiservicespublics.jimdosite.com>

¹ Les paragraphes de cette page sont tirés de : Marcel Faulkner, Claude Béliveau, Gilles Roy, *Un réseau en perte de mission. Les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle*, Regroupement de parents de personnes ayant une déficience intellectuelle de Montréal, 2018.