

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC

**LA CONSTRUCTION DES REPRÉSENTATIONS:
LE CAS D'ACTEURS DE L'ÉCONOMIE SOCIALE
EN AIDE DOMESTIQUE
Volume I**

THÈSE

PRÉSENTÉE À

**L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À RIMOUSKI
comme exigence partielle du
Programme conjoint de doctorat en développement régional**

PAR

MBAÏRO MBAÏGANGNON EMMANUEL

Octobre 2008

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À RIMOUSKI
Service de la bibliothèque

Avertissement

La diffusion de ce mémoire ou de cette thèse se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire « *Autorisation de reproduire et de diffuser un rapport, un mémoire ou une thèse* ». En signant ce formulaire, l'auteur concède à l'Université du Québec à Rimouski une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de son travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, l'auteur autorise l'Université du Québec à Rimouski à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de son travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de la part de l'auteur à ses droits moraux ni à ses droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, l'auteur conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont il possède un exemplaire.

« Aussi longue que soit la nuit, l'aube finit toujours par poindre »

Oumar Dioume

DÉDICACE

En reconnaissance de tout ce qu'ils ont fait pour mes sœurs et frères et pour moi-même, nous dédions cette thèse à notre père feu Mbaïro Libigue Énos et à notre maman Gaouna Nakemdé Myriam.

REMERCIEMENTS

Cette thèse doit beaucoup à Monsieur Dufour Jules, Ph.D., professeur émérite, pour avoir accepté de tout cœur de nous accompagner, à un moment très difficile et inoubliable de notre parcours académique, dans notre formation. Nous lui disons un Merci bien particulier.

Aux autres membres de jury de notre thèse, nous profitons de cette même opportunité pour leur exprimer notre profonde gratitude. Nous pensons à : Dr Johanne Boisjoly Ph.D., Dr Antoine Ntêtu, Ph.D., Dr Marc-Adélarde Tremblay, Ph.D.

En outre, nous exprimons notre gratitude à l'endroit des participantes et participants à notre recherche doctorale, à savoir, les coordonnatrices, coordonnateurs et employés des organismes d'économie sociale en aide à domicile évoluant au Bas-Saint-Laurent, ainsi que leurs partenaires, pour leur large ouverture et leur noble et franche collaboration.

Nous voudrions adresser également nos remerciements à Monsieur Saucier Carol, Ph.D., pour avoir dirigé une bonne partie de nos travaux pendant notre séjour à l'UQAR. Nous lui en sommes reconnaissants.

Nous remercions tous nos enseignants et les membres de la Direction de notre programme de formation, particulièrement Dr. Lafontaine Danielle Ph.D., Dr. Boisjoly Johanne Ph.D. et Dr. Côté Serge Ph.D. Nous n'oublions pas pour autant Thalheim Jeanne et Larrivée Jean.

Aux membres de notre petite famille, Mila et Michelle, et à ceux de la grande famille résidant dans notre pays d'origine en proie avec la guerre, à la famille Arsenault, à la famille Randah, à notre belle-sœur québécoise Nathalie Bernard et sa famille, à nos amis dont la famille Ayéva, Isabelle Lavoie et sa famille, Idiatou et sa famille, Didoungou et sa famille, Michèle et sa famille, Louise et sa famille, Souad, Rain et Youssouf, Jean-Baptiste Tschiala Ibn San, Houssou Laurence, Maoulida, Zoé, Renée Frénette, Ryno Bérubé, Isabelle Martin, Jean-Daniel, Abdoul Charaf, Abdellatif Lemssaoui, et à tous nos anciens collaborateurs et actuels amis de l'Association des Étudiants Internationaux (AEI) de l'Université du Québec à Rimouski, nous formulons des remerciements distingués pour leur soutien (prières, conseils, etc.).

RÉSUMÉ

Cette thèse expose la façon dont les acteurs de l'économie sociale en aide domestique évoluant au Bas-Saint-Laurent se représentent les effets sociaux et territoriaux de leurs actions. Il va s'en dire que les concepts d'économie sociale et de représentation ont occupé une place centrale dans notre réflexion.

En effet, partant des résultats de notre analyse concernant l'appropriation du concept d'économie sociale par les acteurs et par leurs collaborateurs institutionnels, nous avons réalisé qu'une partie des difficultés qui sont liées à la qualification des impacts de leurs actions repose sur leurs représentations. Aussi, dans certaines hypothèses, cette situation a alimenté des tensions non pas seulement entre les logiques d'action employées par des acteurs différents, mais aussi entre les logiques des praticiens eux-mêmes. Sous cet angle, notre constat est que ces deux concepts entretiennent des liens.

Aussi, en nous basant sur leur interdépendance tout en tenant compte de la nouveauté de notre thème de recherche, particulièrement en ce qui concerne le Bas-Saint-Laurent, notre objectif principal fut d'actualiser l'information concernant l'expérience des praticiens. Dans cet ordre d'idées, nous avons réalisé 43 entretiens semi-dirigés décortiqués en utilisant la méthode d'analyse du contenu. Ce fut de cette façon que nous avons réussi à augmenter notre apprentissage et amélioré notre compréhension des phénomènes d'intérêt.

Nous pensons que l'on trouvera dans cette thèse quelques réponses aux questions concernant le contexte d'émergence des praticiens de l'économie sociale en aide domestique au Bas-Saint-Laurent et les impacts sociaux et territoriaux de leurs actions. Nous y avons également abordé d'autres questions telles que celles des tensions, leur nature et la façon de les surmonter. De plus, nous y formulons quelques suggestions visant à améliorer les relations de gouvernance que nous avons observées de même que les politiques dans le domaine de l'aide à domicile et de l'amélioration de l'image des praticiens.

Enfin, soulignons que cette thèse a été rédigée en focalisant l'attention sur les deux parties interreliées qui la composent, notamment, les parties théorique et empirique. La première explique les éléments conceptuels qui ont motivé le déclenchement de notre étude autour du thème de représentation d'acteur, ou qui fondent le cadre théorique de notre recherche et la posture épistémologique que nous avons employée, ou enfin, qui explique notre approche méthodologique. La seconde reprend, sous une forme explicative, décrit les phénomènes d'intérêt à partir des données langagières collectées, reconstruit l'information qui a émergé du terrain en termes de résultats et ce, en lien avec les éléments conceptuels de la recherche, bref, tente de construire un schème explicatif permettant d'élaborer la théorie ancrée.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	III
RÉSUMÉ	IV
TABLE DES MATIÈRES	V
LISTE DES TABLEAUX	IX
LISTE DES FIGURES	X
LISTE ET SIGNIFICATION DES ABRÉVIATIONS	XI
INTRODUCTION	1
CHAPITRE PREMIER	
PROBLÉMATIQUE GÉNÉRALE DE LA RECHERCHE	10
1.1 LES DÉFINITIONS DE L'ÉCONOMIE SOCIALE COMME ÉLÉMENTS DE LA PROBLÉMATIQUE.....	11
1.1.1 La définition à partir des composantes.....	11
1.1.2 La définition par les valeurs (version belge).....	14
1.1.3 La définition à partir des logiques d'action.....	18
1.1.4 La définition par les règles d'organisation.....	21
1.1.5 La définition par la dynamique des acteurs et les formes économiques.....	23
1.1.6 La définition par les valeurs (version québécoise).....	27
1.2 L'ÉVALUATION DANS LE RAPPORT ENTRE L'ÉTAT LES ACTEURS DE L'ÉCONOMIE SOCIALE	36
1.2.1 L'évaluation est-elle synonyme de vérification ou contrôle de gestion ?.....	36
1.2.2 L'évaluation peut-elle être vue comme un processus intégré ?	44
1.3 LES PROBLÈME ET THÈME CENTRAL DE LA RECHERCHE.....	46
1.3.1 Présentation du problème de recherche	47
1.3.2 Le choix du thème central de la recherche	49
1.4 QUESTIONS DE RECHERCHE	51
1.5 PERTINENCE DE LA RECHERCHE.....	52
1.5.1 La pertinence sociale	53
1.5.2 La pertinence scientifique	57
1.6 LES OBJECTIFS DE LA RECHERCHE	63

CHAPITRE II

CADRE THÉORICO-CONCEPTUEL.....	65
2.1 LE CADRE THÉORIQUE DE LA RECHERCHE.....	66
2.1.1 La théorie des conventions	66
2.1.2 Les économies de la grandeur (approche de référence).....	76
2.1.3 La théorie du néo-corporatisme sociétal (approche complémentaire)	83
2.1.4 Le multisociétariat (un axiome).....	89
2.2 LE CADRE CONCEPTUEL DE LA RECHERCHE.....	96
2.2.1 La dimension organisationnelle.....	97
2.2.2 La dimension institutionnelle	100
2.2.3 La dimension d'utilité sociale.....	104

CHAPITRE III

CADRE MÉTHODOLOGIQUE.....	109
3.1 LA CONSTRUCTION DE L'OBJET DE RECHERCHE.....	110
3.2 DES CHOIX POLITIQUES PRÉALABLES.....	116
3.3 LES STRATÉGIES DE CUEILLETTE DE DONNÉES.....	124
3.4 LES PRINCIPALES TECHNIQUES DE CUEILLETTE DES DONNÉES UTILISÉES.....	130
3.5 L'ANALYSE DU CONTENU	137

CHAPITRE IV

PRÉSENTATION DES ACTEURS.....	146
4.1 APERÇU DE LA SITUATION AVANT 1970.....	147
4.2 LE PARCOURS DES ACTEURS	155
4.2.1 Première épisode : l'uniformisation des services à domicile (1970-1990).....	155
4.2.2 Deuxième épisode : la prise en compte des initiatives associatives (1990-1995).....	164
4.3 LOCALISATION DES ACTEURS	175
4.3.1 Esquisse du territoire desservi par Services Kam-Aide inc.	175
4.3.2 Esquisse du territoire de Cab des Seigneuries	177
4.3.3 Survol du territoire de Cab région Témis	179
4.3.4 Brève description du territoire desservi par Logis-Aide des Basques	181
4.3.5 Esquisse du territoire desservi par Coup de main à domicile	183
4.3.6 Esquisse du territoire desservi par Les Bourgeons de La Mitis.....	185
4.3.7 Esquisse du territoire desservi par Services à domicile de Matane	187
4.3.8 Esquisse du territoire desservi par Aide-Maison-La-Vallée	190

4.3.9 Récapitulatif	192
4.4 MISSION, OBJECTIFS GÉNÉRAUX ET SERVICES DES ORGANISMES EN AVD	194
4.4.1 La mission	194
4.4.2 Objectifs généraux	195
4.4.3 Les services	196
4.5 LES STRUCTURES DE L'EXERCICE DES POUVOIRS	198
4.5.1 Mise au point	199
4.5.2 L'Assemblée générale annuelle et le Conseil d'administration	201
4.5.3 La Direction générale	210

CHAPITRE V

TYPOLOGIE DES IMPACTS ET DES LOGIQUES D'ACTION EMPLOYÉS PAR LES

PRATICIENS	248
5.1 CARACTÉRISATION DES EFFETS DES ACTIONS RÉPERTORIÉS	249
5.1.1 La signification du concept d'effet	249
5.1.2 La méthode d'analyse du contenu et le cadre heuristique	251
5.1.3 Les effets des actions des praticiens (tableau 14)	260
5.2 LES LOGIQUES D'ACTION	288
5.2.1 Mise au point	289
5.2.2 Quantification des logiques d'action retenues	293
5.3 LA COEXISTENCE ET LES TENSIONS ENTRE LES LOGIQUES D'ACTION	315
5.3.1 Les possibilités d'usage simultané de logiques différentes	315
5.3.2 Les tensions	321

CHAPITRE VI

APPROFONDISSEMENT DES RÉSULTATS	336
6.1 DE L'IMPLICATION CONJOINTE À LA GOUVERNANCE	337
6.1.1 De l'implication conjointe des praticiens et de l'État	337
6.1.2 De la nature de ce modèle de gouvernance	341
6.2 PRINCIPALES FAILLES IDENTIFIÉES	343
6.2.1 La subordination des relations collaboratives au pouvoir ministériel	343
6.2.2 La méthode de financement des services à domicile : le cas du crédit d'impôt	351
6.3 LES DIFFÉRENTES PERCEPTIONS DES EFFETS DES ACTIONS DES PRATICIENS	358
6.3.1 De la perception des praticiens des effets de leurs actions	358
6.3.2 La perception des principaux collaborateurs institutionnels	363
6.3.3 Les leçons tirées des observations précédentes	369

6.4 L'ENGAGEMENT ORGANISATIONNEL CHEZ LES PRATICIENS	372
6.4.1 Compréhension empirique du concept d'engagement	373
6.4.2 Le fondement de l'engagement des acteurs : le « feu sacré »	375
6.4.3 Fonctions de l'engagement organisationnel	382
CONCLUSION	392
PRINCIPALES SUGGESTIONS	407
BIBLIOGRAPHIE	415
LISTE DE QUELQUES SITES INTERNETS CONSULTÉS	434
Annexe 1 : Grille d'entretien standard (trois thèmes).....	437
Annexe 2 : Une vue d'ensemble des relations tissées ou entretenues par les praticiens.....	439
Annexe 3 : Le programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD).....	440
Annexe 4 : Effets sociaux indirects	443
Annexe 5 : Principaux effets territoriaux directs	444
Annexe 6 : Les principales spécifications des mondes	445

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : La région du Bas-Saint-Laurent	117
Figure 2 : Rappel des étapes fondamentales de la recherche.....	136
Figure 3 : Les étapes de la condensation des données.....	141
Figure 4 : Schéma de la démarche analytique	145
Figure 5 : Croquis du territoire desservi par Services Kam-Aides inc.	176
Figure 6 : Aperçu du territoire desservi par Cab des Seigneuries	178
Figure 7 : Présentation géographique du territoire desservi par Cab région Témis	180
Figure 8 : Carte géographique du territoire desservi par Logis-Aide des Basques	182
Figure 9 : Croquis du territoire desservi par Coup de main à domicile.....	184
Figure 10 : Croquis du territoire desservi par Les Bourgeons de La Mitis	186
Figure 11 : Croquis du territoire desservi par Services à domicile.....	189
Figure 12 : Croquis du territoire desservi par Aide-Maison Vallée	191
Figure 13. Classification des MRC en fonction de leur population en 2006.....	193
Figure 14 : Classification des MRC en fonction de leur densité	194
Figure 15 : Pourcentage des clients par organisme.....	198
Figure 16 : Le modèle d'organigramme actuel des OBNL en AVD	199
Figure 17 : Schéma d'analyse des structures de pouvoirs	200
Figure 18 : Nouveau modèle d'organigramme pour les OBNL en AVD	200
Figure 19 : Poids de chaque OBNL dans la création d'emploi (2003-2004)	218
Figure 20 : Schéma de la dynamique des collaborations.....	245
Figure 21 : Cadre heuristique général d'analyse des fragments de discours des acteurs ...	253
Figure 22 : Cadre d'analyse des impacts territoriaux	287
Figure 23 : Caricature d'un usage simultané des logiques domestique-connexionniste ..	319
Figure 24 : Schéma des écarts de perception.....	372
Figure 25 : Métaphore visuelle du modèle de représentation de « feu sacré ».....	378

LISTE ET SIGNIFICATION DES ABRÉVIATIONS

<u>Cigles</u>	<u>Signification</u>
ACFAS	Association canadienne-française pour l'avancement des sciences
AVD	Aide à la vie domestique
AVQ	Aide à la vie quotidienne
ARUC-ES	Alliance de recherche universités-communautés en économie sociale
ASSS	Agence de santé et services sociaux
CIRIEC	Centre international de recherches et de l'information sur l'économie publique, sociale et coopérative
CLD	Centre local de développement
CRÉ	Conseil régional des élus
CRISES	Centre de recherches sur les innovations sociales
CSSS	Centre de santé et services sociaux
CSMO	Comité sectoriel de main-d'œuvre en économie sociale
EESAD	Entreprise d'économie sociale en aide domestique
MSSS	Ministère de la santé et services sociaux
OBNL	Organisme à but non lucratif
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
RAM	Régime d'assurance maladie du Québec
RDI	Réseau de l'information de la radio de Radio-Canada

INTRODUCTION

D'entrée de jeu, soulignons d'abord qu'à la question de savoir, s'il y a quelques raisons que ce soit d'entreprendre une étude dans le champ de connaissances de l'économie sociale, des réponses positives sont avancées assez spontanément, aussi bien par les promoteurs que par la plupart des chercheurs et étudiants-chercheurs qui s'y intéressent (Lévesque, 2004 et 2006; Osborne, 1994). Ces dernières peuvent varier selon l'intérêt des personnes qui s'y adonnent.

En ce qui nous concerne, la réponse à cette question se veut simple. En effet, il suffit de jeter un regard autour de soi pour se rendre compte que partout dans le monde aujourd'hui, des expériences inédites d'économie sociale ont émergé pour tenter de répondre collectivement aux faiblesses des interventions de l'État, devant des demandes variées exprimées par une partie de la population, et du marché (Defourny et Monzon Campos, 1992; Enjolras, 1995; Lévesque, 2006). Au nombre de ces expériences, citons par exemple, la coopérative des Caisses populaires Desjardins au Québec, les « entreprises communautaires » au Royaume-Uni, la nouvelle vague des associations et coopératives de services sociaux, telles que celles évoluant dans le domaine de l'aide à domicile au Canada et en France, dans celui des finances et du commerce, telles que la Coopérative d'utilisation de matériel agricole (CUMA) au Québec et en France, la célèbre « Grameen Bank » au Bangladesh, la « Tontine » ou réseau d'entraide des femmes en Afrique, les filières de

commerce équitable Nord-Sud et Sud-Sud, dans des champs d'activité interconnectés comme les cuisines collectives en Amérique-Latine, etc.

Ces initiatives sont en voie de renouveler le concept de l'économie sociale, terme qui est généralement employé pour désigner le pôle d'activités exercées par les coopératives, les mutuelles et les associations, si on se réfère notamment, aux définitions proposées par Desroches (1983) et Vienney (1994), aux travaux de recherche tels que ceux de Saucier et Thivierge (2000), de Vaillancourt et Aubry (2004), de Favreau (2005) et aux discours de certains acteurs politiques tels que celui de Hascoët qui disait que l'économie sociale et l'économie solidaire agissent ensemble afin de "survivre" à la logique libérale¹.

Ce renouvellement se manifeste sous nos yeux, tous les jours, à travers des pratiques novatrices qui consistent, entre autres, à s'associer pour porter collectivement les enjeux du modèle d'entrepreneurship autre que celui qui se manifeste dans le secteur des activités visant à simplement faire du profit ou dominer le marché (Desmoutier, 2001). Comme le soulignent généralement les sociologues tels que Cohen et Rogers (1992), Laville (1995), Marshall (2000) et bien d'autres, ici, il s'agit d'humaniser l'économie.

Ce renouvellement intéresse également les institutions internationales telles que le Bureau international du travail (BIT) et l'Organisation des Nations Unies pour l'Éducation, la Science et la Culture (UNESCO) dont les experts plaident en faveur d'une économie éthique. Si les défis et stratégies de cette économie éthique sont la réalisation d'une

¹ HASCOËT, G. (2000). « Ensemble pour une économie plurielle ». Revue Transrural-initiatives, n° 178/Économie solidaire.

« mondialisation à visage humain »², l'un de ses objectifs fondamentaux est celui de réconcilier l'économique, le social, l'écologique et le culturel. Sous ces aspects, il y a lieu de penser que ce type d'économie présente des ressemblances avec l'économie sociale puisque celle-ci a intégré dans ses normes, dès son apparition, des principes et règles éthiques qu'elle n'a pas cessé d'adapter au contexte de son évolution. Par exemple, « combiner à la fois des objectifs économiques et sociaux, être territorialisées, c'est-à-dire s'inscrire dans une dynamique de développement localisé d'un quartier, d'une ville ou d'un village »³.

Il ne serait pas inutile d'ajouter que, dans le même ordre d'idées, l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE), par exemple, emploie, dans certains de ses travaux, le concept d'« économie plurielle »⁴, perçue comme une perspective d'avenir dans laquelle l'économie sociale jouerait un rôle important, à l'avis de Laville (1996). Ce type d'économie se définirait, selon Hall et Soskice (2001) et Favreau (2005), comme une « économie de marché libérale » ou une « économie de marché coordonnée ».

Sur la base des constats exposés dans les lignes qui précèdent, il nous semble que le projet du « grand marché mondial » découlant de la vision marchande est une stratégie plutôt insoutenable, en ce sens que certaines conséquences sociales du « néolibéralisme

² UNESCO (2003). *Économie éthique : défis et stratégies pour l'UNESCO*. Paris, p. 3

³ TREMBLAY, S. (1999). « Économie sociale et enjeux pour les groupes communautaires : le cas de deux initiatives d'économie sociale au centre-ville de Chicoutimi », dans SAUCIER, C. (dir). *L'économie sociale en question : expériences et études de cas*. Chicoutimi, UQAC, GRIR, pp. 174.

⁴ LAVILLE, J-L. (1996). « Économie et solidarité : linéaments d'une problématique », dans OCDE. *Réconcilier l'économique et le social. Vers une Économie plurielle*. OCDE poche, pp. 45-56

trionphant » sont suffisamment graves pour motiver, à notre avis, son rejet, à moins de lui conférer un visage humain. Parmi ces conséquences, citons l'« incapacité du capitalisme à fournir spontanément un emploi à tous ceux qui le souhaitent et l'incapacité des politiques à compenser cette faiblesse »⁵. Cette situation permet de s'interroger si l'on n'assiste pas à la fin du travail pérenne et à l'émergence du travail précaire, car, vu sa généralisation, nous avons le sentiment d'un impossible retour au plein emploi.

Depuis son apparition, son histoire continue de s'écrire sous nos yeux tous les jours sous diverses formes : l'exclusion professionnelle et l'isolement social ou la pauvreté analysée de plus en plus sous l'angle des questions sociales plus récentes (Favreau, 2002). Non seulement certains individus souffrent de ses conséquences sociales, mais des États également. Par exemple, ceux du Sud qui sont devenus de façon inimaginable redevables à des acteurs qui leur sont extérieurs tels que le Fonds monétaire international, la Banque mondiale, l'Agence canadienne de développement international, pour ne citer que ceux-là (Favreau, 2005).

C'est en partie cette situation qui aurait amené Ignace Sachs à penser que si nous regardions la réalité en face, nous comprendrions qu'à l'heure actuelle, le monde est pris dans un cercle vicieux où les riches surconsomment et drainent la grande majorité des ressources disponibles, alors que les pauvres sous-consomment et sont acculés à la misère,

⁵ HARRIBEY, J-M (2000). « De la fin du travail à l'économie plurielle : quelques fausses pistes », dans OCDE. *Appel des économistes contre la pensée unique. Le bel avenir du contrat de travail. Alternatives au social-libéralisme*. Paris, Syros, pp. 19-40

sur-utilisent les rares ressources auxquelles ils ont accès⁶. En d'autres mots, il existe à l'heure actuelle dans le monde des catégories sociales défavorisées qui accèdent difficilement ou non aux dispositifs sociaux qui, pourtant, sont réputés avoir été mis de façon prioritaire à leur disposition.

Sur ces fondements, nous pensons qu'étudier l'économie sociale est sans doute stimulant pour mieux comprendre, particulièrement, son potentiel d'innovation^{*}, de transformation de l'État-providence en État-social et son potentiel de développement social par l'économique. Il convient de comprendre impérativement que le courant « économie sociale » est lié, en amont, à la réflexion de chercheurs et de dirigeants qui refusent le capitalisme et le néolibéralisme comme seule voie de développement (Fall, Favreau et Larose, 2004).

Dans cette même visée, soulignons que l'économie sociale nous fascine d'autant qu'elle permet de trouver des réponses inédites à des besoins sociaux, à des aspirations de développement d'appartenances collectives, le tout se conjuguant avec la visée d'un monde démocratique et équitable⁷. En d'autres termes, ses potentiels d'innovation, de transformation et de développement nous tiennent pour des témoins oculaires de plusieurs de ses pratiques significatives au Québec et dans le reste du monde.

⁶ SACHS, I. (1980). Stratégie de l'écodéveloppement. Paris, édition ouvrière, p. 22

^{*} Le concept d'innovation est polysémique. Nous l'employons pour l'instant dans le sens d'innovation sociale qui, en des termes très simples, désigne une nouvelle façon de faire des choses (Lévesque : 2002, 18). Cahiers du CRISES n° 0205

⁷ FAVREAU, L. (2005). Qu'est-ce que l'économie sociale ? Synthèse introductive. Montréal, UQAM, Cahiers du LAREPPS n° 05-16, p. 1

Citons, en ce sens, les initiatives qui encouragent des personnes à s'associer et s'appropriier collectivement du matériel agricole afin de répondre de façon spécifique aux besoins des membres de l'association et de la collectivité, et donc, de faire face aux enjeux qui sont liés à leur existence, ou qui permettent d'humaniser une partie des échanges entre les pays du Nord et ceux du Sud, ou encore qui favorisent l'éducation populaire des femmes et l'acquisition des valeurs humaines intergénérationnelles, et enfin, ceux qui suscitent le désir de porter une assistance multiforme à des personnes vivant à domicile.

Soulignons que l'intérêt à étudier l'économie sociale est immense dans le sens où il a amené certains chercheurs à créer de nouveaux objets d'études ou des laboratoires d'analyse afin de mieux penser la réalité (Lévesque, 1995) : analyser les actions des entreprises du tiers secteur en termes de *services rendus à la société* (Defourny et Monzo Campos, 1992; Gadrey, 1996), penser l'Association comme un *compromis social* et non pas comme une organisation dont la rentabilité sociale n'est mesurable qu'à travers la dimension économique de ses activités (Enjolras, 1993), etc. En effet, à l'avis de plusieurs auteurs, la *dimension sociale* des activités de production est aussi importante que la dimension économique, en ce qui à trait à la production de tout ce qui importe pour bien vivre individuellement et collectivement (Benko et Lipietz, 2000; Méda, 1999).

Ce renouvellement enclenche une ère nouvelle, et donc, un tournant théorique et épistémologique étroitement lié à la crise du fordisme dans les années 1970. Comme on le sait bien, en sociologie, lorsque de telles mutations se manifestent, on passe généralement d'un paradigme critique, d'un paradigme du soupçon où les structures occupaient une place

déterminante, à un paradigme qui rend compte de l'*agir des acteurs* individuels et collectifs, c'est-à-dire, qui tient compte de leurs compétences à comprendre et affronter la réalité (Brassard, 1999). C'est bien dans cette mouvance que s'inscrit notre thèse.

Ainsi, notre rapport commence-t-il, après la présente introduction générale, par un premier chapitre consacré à la problématique de notre recherche. Celle-ci étant composée des éléments suivants : la définition de l'économie sociale, l'évaluation et l'économie sociale dans les rapports entre l'État et les entreprises du tiers secteur, la formulation du problème et du thème de la recherche, sa pertinence, et ses objectifs.

Et puisqu'en général les activités de recherche scientifique s'articulent autour d'un ou de plusieurs courants de pensée ou approches épistémologiques, et qu'elles s'inscrivent, en plus, dans un cadre d'idées préconçues en lien avec la problématique que développe l'étudiant-chercheur, nous avons présenté immédiatement, dans cette thèse, après la spécification de la problématique de notre recherche, notre posture épistémologique. Cette présentation est suivie de celle du cadre conceptuel. Ces deux points saillants sont suivis d'un autre exposant les questions soulevées dans cette étude. La somme de ces points saillants forment le chapitre deux de notre thèse.

Naturellement, lorsqu'on pose des questions de recherche, on est interpellé par ces dernières et on est convié à y répondre. Pour ce faire, on doit se prémunir d'outils et utiliser des méthodes spécifiques afin de fournir des réponses appropriées. C'est dans cet esprit que le troisième chapitre expose, essentiellement, la méthodologie que nous avons employée. On y trouve de l'information en lien avec la construction de l'objet de notre recherche, nos

choix méthodologiques préalables, les stratégies mises de l'avant, les techniques de cueillette et d'analyse des données, et enfin, de l'information sur leur validité et fiabilité.

Après avoir exposé la méthodologie de notre recherche, nous avons présenté ses principaux résultats dans les trois derniers chapitres mettant en relief ses aspects pratiques. Ainsi, le quatrième chapitre a été consacré à la présentation des acteurs ayant pris part à notre recherche. Nous justifions ce choix par le fait qu'il est important de mieux les connaître et actualiser l'information les concernant avant de se pencher sur leurs logiques d'action. C'est évidemment dans cette perspective que le quatrième chapitre comprend le récit de la petite histoire des services à domicile au Québec (1630 à 2006), la réglementation desdits services à partir de l'année 1970 avec le Rapport Castonguay-Nepveu, l'émergence des entreprises d'économie sociale en aide domestique (EESAD) ou d'organismes en aide à la vie domestique (AVD), et enfin, la composition et le fonctionnement de leurs principaux organes de prise de décisions stratégiques.

Le chapitre quatre nous a offert l'opportunité d'articuler le cinquième chapitre autour des points suivants : la typologie des effets des actions répertoriées, les logiques d'actions mises de l'avant par les praticiens dans la réalisation de leurs actions, et, enfin, leur coexistence et la manifestation possibles des tensions entre elles. Aussi, il nous paraît utile d'indiquer que nous avons inséré, par endroits, les points de vue essentiels de leurs partenaires, des usagers de leurs services et des bénévoles, dans le but de permettre d'être suffisamment renseigné des aspects importants de notre recherche. Cette façon de faire ne signifie nullement que notre étude fait de la vérification des points de vue des uns auprès

des autres, moins encore, de la comparaison. Elle signifie simplement que nous avons usé de toutes les possibilités en notre avantage pour approfondir la compréhension que nous avons des aspects importants de notre recherche avant sa mise en œuvre.

Enfin, le sixième chapitre adjoint aux précédents permet de se faire une opinion de l'interprétation que nous faisons des résultats de notre recherche. Les points qui y ont été développés sont les suivants : l'implication des praticiens et de leurs collaborateurs institutionnels relevant de l'État dans la desserte des collectivités locales en matière de services à domicile, ses principales failles, l'aperçu des perceptions que se font les acteurs des effets de leurs actions et celui de leurs principaux collaborateurs institutionnels, et l'engagement organisationnel des praticiens.

CHAPITRE 1

PROBLÉMATIQUE GÉNÉRALE DE LA RECHERCHE

Les données des sources documentaires indiquent sans ambiguïté que « le débat sur l'économie sociale prête souvent à confusion de sorte que plusieurs se demandent si l'on discute bien de la même chose et, en conséquence, s'il ne faut pas rejeter une fois pour toute cette appellation » (Lévesque et Mendell : 1999, 1). Il peut donc être admis de dire que plusieurs définitions de l'économie sociale peuvent être fournies selon les façons de voir les choses des participants au débat sur l'économie sociale. Dès lors, il ne fait plus de doute que définir l'économie sociale est en soi, encore un exercice difficile.

L'objectif du présent chapitre consiste à présenter, dans un premier volet, les différentes façons de définir l'économie sociale, avant d'exposer, dans un second, les questions dont l'articulation nous a permis de formuler, dans le troisième volet, le problème de notre recherche et d'en retenir le thème central. Il présente, également, dans un quatrième volet, sa pertinence théorique et pratique, et dans un cinquième, ses intentions.

1.1 Les définitions de l'économie sociale comme éléments de la problématique

De façon générale, on constate qu'il existe six façons de définir l'économie sociale, à l'heure actuelle. Il s'agit de la définition par les composantes (Desroche, 1983), la définition (belge) par les valeurs (Defourny et Monzon, 1992), la définition selon la logique des acteurs (Enjolras, 1993), la définition à partir des règles (Vienney, 1994), la définition par la dynamique des acteurs (Laville, 1994), et la définition (québécoise) par les valeurs (Chantier de l'économie social, 1996).

1.1.1 La définition à partir des composantes

La définition à partir des composantes a été proposée par Desroche (1983), dans son ouvrage intitulé « Pour un traité d'économie sociale ». Selon cet auteur, l'approche par les composantes de l'économie sociale met en évidence trois composantes fondamentales et quatre composantes périphériques.

1) Les composantes fondamentales, selon Desroche

- a) l'entreprise coopérative d'un type ou d'un autre : c'est-à-dire soit la coopérative de travail, soit la coopérative de services, non sans examen, au passage, de l'éventuelle combinaison, toujours pendante, entre ces deux types de coopératives dont les sociétaires sont, pour la première, ses travailleurs, pour la seconde, ses usagers;
- b) l'entreprise mutualiste, moyennant un tronc commun avec la première et leurs différences spécifiques (coopérative : à chacun selon ses transactions; mutualiste : à chacun selon ses besoins);
- c) l'entreprise associative, en reprenant le tryptique proposé par M. Bloch-Lainé : de prestations, d'influence, de rencontre; en limitant peut-être le membership aux associations de prestation et en le négociant avec les autres dans la mesure où de telles associations ne seraient pas aussi des entreprises⁸.

⁸ DESROCHE, H. (1983). Pour un traité d'économie sociale. Paris, Coopérative d'information et d'édition mutualiste (CIEM), p. 204

2) Les composantes périphériques sont les suivantes

- a) l'entreprise communale, dans la mesure où elle est propre à une entreprise de participation intensive et où demeurent transparentes et contrôlées les péréquations entre le prélèvement fiscal et la régie gestionnaire;
- b) l'entreprise communautaire... on pourrait dire également populaire, selon la dénomination souvent retenue par les expériences québécoises : mixte entre l'entreprise associative et l'entreprise communale ou même régionale;
- c) l'entreprise paritaire – lorsqu'elle est le fait d'un syndicat - agissant non pas comme représentant revendicatif des preneurs de travail (Arbeitnehmer) mais comme agent responsable et donneur de travail (Arbeitgeber) soit comme initiateur comme la Hevrat Ovdim en Israël, soit en copartnership comme dans les entreprises allemandes analysées par Hesselbach;
- d) l'entreprise participative, celle qui, à partir d'une entreprise privée aménage des participations aux résultats, à la gestion, à la propriété jusqu'à atteindre un apparentement avec l'entreprise coopérative (ibid. p. 206).

Lévesque et Mendell (1999) pensent que l'un de ses points forts tient au fait que Desroche arrime sa définition à un modèle d'analyse organisationnelle, en l'occurrence, le « quadrilatère des acteurs ». Celui-ci étant employé en sciences de la gestion et permet de distinguer au sein d'un organisme de l'économie sociale, quatre types d'acteurs ayant des intérêts spécifiques. Ce quadrilatère se compose ainsi : 1) les membres et les bénévoles à la base; 2) les administrateurs élus en assemblée générale; 3) les gestionnaires généralement engagés par les administrateurs; 4) les salariés engagés par les gestionnaires.

Le quadrilatère des acteurs présenté ci-dessus permet de mettre en évidence la relation de coopération entre les acteurs eux-mêmes (niveau micro), puis, entre leur organisation et son environnement externe (niveau macro social). À notre connaissance, la coopération ne s'exerce pas dans l'anarchie. Elle obéit à des règles claires de fonctionnement, à des principes et valeurs défendus en économie sociale. À l'instar de Lévesque et Mendell (1999), nous pensons que c'est sur eux que repose, en partie, la

richesse de la dynamique des acteurs dans la mesure où le respect des règles, principes et valeurs permet de rendre l'organisation plus vivante. Cette façon de voir les choses avait inspiré entre temps Defourny et Monzon (1992), Vienney (1994), Laville (1994) et le Chantier de l'économie sociale (1996), dans leur définition de l'économie sociale.

Soulignons au passage que, de ce qui précède, nous pouvons dire que la définition proposée par Desroche est importante, notamment, par l'éclairage qu'elle nous apporte sur les composantes et interfaces de l'économie sociale. Elle l'est encore, d'une autre manière, dans la mesure où les entreprises associatives, les entreprises communales et mêmes régionales ou populaires auxquelles elle fait allusion, sont des « expériences québécoises » (Desroche : 1983, 206), « comme celle du JAL (trois villages du Bas-St-Laurent-Gaspésie) »⁹.

Cette définition comporte cependant quelques faiblesses. L'une d'entre elles réside dans le fait qu'elle s'en tient au statut juridique pour qualifier certaines composantes de « principales », de « périphériques » ou d'« incertaines ». En ce qui a trait à la première catégorie, soulignons ici qu'en « adaptant cette proposition à la réalité wallonnie », précisément, Defourny a été amené à se demander « si les activités mutualistes liées au régime obligatoire de la sécurité sociale n'appartiennent pas à cette zone frontalière plutôt qu'au noyau central de l'économie sociale »¹⁰.

⁹ D'AMOURS, M; MALO, M-C. (1999). Modèle québécois d'économie sociale. Reconfiguration du modèle de Desroche. Montréal. UQAM, CRISES, Cahier n° ET9912, p. 5

¹⁰ DEFOURNY, J. (1991-1992). « L'émergence du secteur d'économie sociale en Wallonie ». Revue du CIRIEC Coopératives et développement. Vol., 23, n° 1, 1991-1992, pp. 151-175

Dans le même ordre d'idées, lorsque nous nous inspirons de la réalité québécoise, la difficulté d'adaptation de la définition de Desroche nous conduit à nous poser la question de savoir, si certaines composantes situées à la périphérie ne devraient pas plutôt faire partie des composantes dites fondamentales. Selon nous, la définition proposée par le Chantier de l'économie sociale semble mettre bien en évidence, la pleine appartenance à la catégorie de « composantes fondamentales », certaines composantes dites périphériques ou qualifiées d'incertaines, par Desroche. L'expérience du JAL* qui l'aurait inspiré, et qu'il a classée parmi les composantes incertaines, est plutôt vue au Québec, comme l'expérience d'une composante fondamentale de l'économie sociale.

Comme nous le constatons, cette définition est certes une façon de nommer l'économie sociale, cependant, elle manque de clarté. Nous pensons que son handicap tient au fait qu'elle est « inspirée de la tradition française des pratiques et doctrines de ce tiers secteur » (cf. page couverture, Desroche, 1983). À partir des exemples tirés du Québec et de la Belgique, on peut dire qu'elle ne peut pas être appliquée à toutes les sauces.

1.1.2 La définition par les valeurs (version belge)

Avant d'aller plus loin, il ne serait pas vain de rappeler qu'en indiquant dans la sous-section précédente que les animateurs de l'économie sociale entretiennent des relations

* Le JAL dont les originaires sont appelés des jallois, est un regroupement de trois municipalités rurales situées dans la municipalité de comté de Témiscouata (Bas-Saint-Laurent). Ce sont les suivantes : Auclair, Lejeune, et Saint-Juste-Du-Lac. Ces municipalités ont formé un regroupement dans le but ultime de mieux de rendre en main compte tenu notamment insuffisances du gouvernement du Québec.

fécondes de coopération, nous mettons déjà en exergue une valeur humaine très répandue dans le champ de ce type d'économie.

La définition proposée par Defourny et Monzon (1992) nous en dit davantage. En effet, s'inspirant du Conseil Wallon (Belgique) dont la proposition de définition de l'économie sociale est la façon suivante : l'économie sociale est la désignation des activités économiques exercées par des sociétés, principalement des coopératives, des mutualités et des associations (produisant des biens et services marchands et non marchands), Defourny et Monzon (1992) élaborent une définition fondée sur les valeurs de solidarité, d'autonomie et de citoyenneté.

Ces valeurs se traduisent par quatre principes simples, permettant d'orienter et de faciliter la mission de l'organisation. Ainsi, souligne-t-il, « l'économie sociale se compose d'activités économiques exercées par des sociétés, principalement coopératives, des mutualités et des associations dont l'éthique se traduit par les principes » suivants : 1) le principe de finalité de services aux membres ou à la collectivité plutôt que de profit; 2) le principe d'autonomie de gestion (principal élément distinctif face au secteur public); 3) le principe de processus de décision démocratique; 4) le principe de primauté des personnes et du travail dans la répartition des revenus et des surplus (Defourny et Monzon : 1992, 228). C'est de ces mêmes principes que se sont inspirés les membres du Groupe de travail sur l'économie sociale au Québec et le Chantier de l'économie sociale, en 1996.

La définition proposée par Defourny et Monzon nous éclaire sur les principes et valeurs de l'économie sociale et donne une idée de leur importance dans la conjugaison de

l'économique et du social, en vue de produire, par exemple, des externalités positives. Elle a néanmoins été critiquée par quelques auteurs dont Laville (1995), D'Amours (1997), et D'Amour et Malo (1999). En effet, pour Laville (1995), cette définition comporte un handicap dû à son accent sur des pratiques évolutives dans l'espace et le temps. Partageant cette opinion, D'Amours (1997, 17) estime que « certaines d'entre elles, comme l'autonomie ou la démocratie, sont comprises différemment selon les personnes, les contextes, les époques, etc. ». C'est avec la même préoccupation que D'Amours et Malo (1999) soulignent que « les valeurs ne sont pas forcément faciles à traduire en critères de sélection des projets, ou dit autrement, des règles et des pratiques diversifiées peuvent se réclamer des mêmes valeurs »¹¹. Selon ces deux auteurs, ce fut l'une des difficultés majeures à laquelle le Comité d'économie sociale de l'Île de Montréal (CÉSIM) a été récemment confronté dans le cadre de sa planification stratégique.

Bien qu'elle ait fait l'objet de critiques, la définition proposée par Defourny et Monzon rencontre l'assentiment de plusieurs scientifiques et celui des membres du Groupe de travail sur l'économie sociale au Québec, et du Chantier de l'économie sociale (1996). En effet, ces derniers ont repris à leur compte la définition proposée par le Conseil Wallon belge et celle proposée par Defourny et Monzon, tout en y ajoutant le principe de la participation, de la prise en charge et de la responsabilité individuelle et collective, dans une perspective de leur élargissement. Cela constitue donc l'un de ses points forts.

¹¹ D'AMOURS, M; MALO, M-C., Op. cit., 1999, p. 1

L'opérationnalisation des principes éthiques et règles ci-dessus donne lieu à plusieurs formes de pratiques. On retrouve dans ce sens, les pratiques de « solidarité spontanée favorisant l'émergence de réseaux de solidarité »¹², celles de la gouvernance associative des activités relevant du tiers secteur (Lévesque, Bourque et Forgues, 2001; Hirts, 1996; Hirts, 1994; Cohen et Rogers, 1995; Cohen et Rogers 1992), des pratiques de production ou coproduction, par exemple, du capital social¹³. Ce dernier (le capital social*) peut être perçu comme un outil de développement de l'économie à différentes échelles territoriales (White et Lévesque, 1999), d'investissement-réinvestissement (Bouchard et Rondeau, 2003; Helliwell, 2001), pour ne citer que cela.

Ainsi, au regard des considérations exposées ci-dessus, nous pensons que le respect des valeurs de l'économie sociale contribue non pas seulement à rendre l'organisation vivante, comme nous l'avons indiqué, mais il permet aussi aux acteurs, entre autres, de développer une expertise leur permettant de définir les besoins sociaux fondamentaux ou essentiels, de les faire connaître par les agences de l'État en vertu des règles ou procédures en vigueur, tout en respectant les intérêts de leurs clients (Vienney :1994, 48), et enfin, de s'atteler à y apporter des réponses conséquentes (Laville, 2005).

¹² COMEAU, Y. et al. (2001). Emploi, économie sociale, et développement local. Les nouvelles filières. Québec, PUQ, p. 231.

¹³ WORMS, J-P. (2002). « Old and new civic and social ties in France », dans PUTNAM, D., R., (dir). *Democracies in flux. The evolution of social capital in contemporary society*. Oxford, University Press, pp. 137-188.

* Le concept de capital social est polysémique. À l'instar de Bourdieu (1986), le capital social est associé au réseau de relations ou produits consciemment ou inconsciemment orientés vers l'établissement ou la reproduction des relations sociales, (relations de voisinage). Il peut être considéré comme un « outil privilégié » pour promouvoir ou produire le développement (White et Lévesque, 1999, 23), idem. Worms Jean-Pierre et Putnam, Robert (2002).

Dans cette hypothèse, nous pensons que les valeurs humaines orientent les actions des praticiens et qu'on peut la définir à partir des logiques d'action.

1.1.3 La définition à partir des logiques d'action

S'appuyant sur les principes de justification développés dans la théorie des économies de la grandeur par Boltanski et Thévenot (1991), plus spécifiquement, les six cités qui y ont été présentées, Enjolras, cet adepte de la théorie de l'association, se propose de définir l'économie sociale, non pas par ses composantes, ni par les valeurs, mais plutôt à partir des logiques qui « justifient et coordonnent les actions des individus »¹⁴. Les formes de coordination qu'il propose correspondent aux six cités décrites par Boltanski et Thévenot (1991) à savoir : la logique d'inspiration, la logique domestique, la logique civique, la logique marchande, d'opinion et industrielle.

Selon les mêmes auteurs, les six formes de coordination précitées s'entrecroisent si bien qu'elles offrent la possibilité d'analyser l'association comme « un dispositif de compromis destiné à gérer les tensions entre plusieurs formes de coordination impliquant les formes de coordination [...] » (ibid., p. 94). Partageant cette opinion, Bouchard et Rondeau soulignent que « l'entreprise d'économie sociale est gouvernée par de nombreuses parties pouvant influencer les décisions suivant des logiques autres que celle du financier »¹⁵.

¹⁴ ENJOLRAS, B. (1993). « Vers une théorie socio-économique de l'association : l'apport de la théorie des conventions ». *Revue des études coopératives, associatives et mutualistes*, n° 48, pp.93-106

¹⁵ BOUCHARD, M.; RONDEAU, J. (2003). « Le financement de l'économie sociale, à la croisée des intérêts privés et publics : Le Réseau d'investissement du Québec », dans MENDELL, M.;

Les compromis auxquels fait allusion Enjolras jouent un rôle important dans les rapports entretenus par l'association avec son environnement. Cette importance peut être analysée, comme nous l'indiquent plusieurs auteurs dont Habermas (1987), Lavelle et Sainsaulieu (1997), Saucier (2003), quant aux facilités pour les associations de s'inscrire dans un espace social ou territorial local¹⁶. De l'avis de Habermas (1987 : 387), cet espace public, social ou territorial « ne peut pas se concevoir comme une institution, ni, assurément, comme une organisation [...]. Il ne constitue pas non plus un système; il admet certaines frontières intérieures, mais, vis-à-vis de l'extérieur, se caractérise par des horizons ouverts, poreux et mobiles ». C'est dans ce sens que le compromis requiert une importance particulière pour les acteurs car il favorise, entre autres, la « participation à la vie collective locale et à la vie citoyenne » (Gadrey, 2003). Il peut ainsi être vu comme un arrangement institutionnel étendu ou son résultat au sens où l'entendent Lévesque, Bourque et Forgues (2001).

Nous pensons que c'est dans ce sens que nous pouvons situer la participation des associations de l'économie sociale en aide domestique aux colloques suivants : 1) « Concertés et solidaires pour un avenir meilleur »¹⁷, colloque initié par le Réseau de entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REESADQ) à l'échelle de la province, visant entre autres, à s'interroger sur les enjeux que leur pose l'avenir; 2) « Au

LÉVESQUE B. (dir). *Penser autrement la finance : diversité des pratiques*. *Revue Économie et Solidarité*. CIRIEC-Canada, vol. 34, n° 1, 2003, pp. 123-135

¹⁶ SAUCIER, C. (2003). « Les entreprises d'économie sociale en aide domestique et leurs dynamiques territoriales », dans VAILLANCOURT, Y. et al. (dir). *L'économie sociale dans les services à domicile*. Presses de l'Université du Québec, pp. 263-299

¹⁷ REESADQ (2005). « Concertés et solidaires pour un avenir meilleur. Le rôle des entreprises d'économie sociale dans l'offre des services aux personnes en perte d'autonomie ». Actes du Colloque.

Bas-Saint-Laurent, l'Économie sociale, une option gagnante », colloque planifié par une coalition de partenaires de l'économie sociale, à savoir, Emploi Québec, les huit Centres locaux de développement (CLD) de la région, Investissement Québec, Aténa, et Groupe conseil, avec la collaboration de la Conférence régionale des élus (CRÉ), etc., et qui s'est tenu le 14 juin 2005 à Rimouski. Ce colloque a eu pour objectif principal de « développer une compréhension commune de l'économie sociale et de son rôle dans le développement économique »¹⁸ du Bas-Saint-Laurent.

Les données que nous avons empiriquement collectées indiquent, cependant, que la réalisation des arrangements institutionnels et/ou compromis entre les associations d'économie sociale en aide domestique et leurs partenaires locaux que sont les Centre locaux de services communautaires (CLSC), les CLD, etc., ne peuvent contrevenir aux règles de procédure permettant d'établir les protocoles d'entente de services ou celles relatives au financement des projets portés par les acteurs de l'économie sociale. Selon la façon de voir les choses de certains scientifiques dont Vienney (1994), Lévesque et Daniel (1995), ce sont précisément ces règles qui font évoluer l'association comme un système unifié. Autrement dit, la soustraction d'un des éléments du système vu comme un ensemble, pourrait entraîner la remise en question de la cohérence de l'association.

¹⁸ CONFÉRENCE RÉGIONALE DES ÉLUS (2005). « Au Bas-Saint-Laurent, l'économie sociale, une option gagnante ». Rimouski, Québec, Actes du colloque, p. 10

1.1.4 La définition par les règles d'organisation

Dans l'un des paragraphes précédents relatif à la définition par les composantes, nous faisons savoir que pour Vienney (1994, p. 83), le champ de l'économie sociale est délimité par les organisations autres que celles du champ de la production marchande et de la bureaucratie. Chacune de ces organisations ayant un statut juridique dont les clauses correspondent à des règles que l'auteur répartit, bien volontiers, entre les quatre principes (Vienney : 1994, 7) suivants :

- 1) les règles relatives au groupement de personnes sous forme associative, citons dans ce sens, l'égalité entre les associés, le fonctionnement démocratique de l'organisation, la participation volontaire des usagers, la transparence dans la prise de décisions, le vote éclairé et libre, bref, l'expression de la souveraineté;
- 2) les règles relatives aux rapports membres-entreprise, c'est-à-dire celles qui donne et un sens aux relations entre les membres de l'organisation avec leur association, en terme de réciprocité. Citons dans ce sens, les règles relatives à la détermination des activités de l'entreprise ou de l'offre de services aux usagers de l'association et du financement, selon les objectifs de l'organisation;
- 3) les règles relatives aux rapports entreprises-membres et les résultats de l'entreprise parmi lesquelles nous retrouvons, par exemple, les règles de redistribution de richesse produite par l'organisation entre les associés, ou entre ces derniers et les membres de la collectivité humaine locale, nationale, voire supra-nationale;

- 4) les règles relatives à la propriété de l'entreprise. Cette dernière étant collective et durable, de même que le sont les excédents réinvestis, entre autres, dans la maintenance des équipements ou leur modernisation, la location de la bâtisse servant de siège social à l'entreprise, la création d'emplois, la formation, etc.

L'importance de ces règles amène Vienney (1994) à dire que l'économie sociale peut se définir comme un ensemble de règles d'organisation grâce auxquelles les acteurs relativement dominés, c'est-à-dire des entrepreneurs non capitalistes, réussissent à prendre en charge des activités nécessaires mais cependant délaissées par les agents dominants de leur environnement, en l'occurrence, les unités de l'économie marchande et/ou l'État (Vienney : 1994, 75).

La proposition ci-dessus présente de l'intérêt dans la mesure où elle permet, comme le soulignent Lévesque et Mendell (1999), de mettre en lumière, la définition de l'économie sociale, au moins, sur deux points : 1) l'économie sociale comme combinaison d'un regroupement de personnes et d'une entreprise produisant des biens ou services; 2) l'économie sociale comme ayant au moins quatre catégories de règles ou principes de base nécessaires à la survie de ses organisations.

En d'autres mots, la définition proposée par Vienney montre qu'il existe un rapport entre les acteurs et les activités de l'économie sociale par les règles. Les règles sont en cohérence avec la personnalité sociale des acteurs (relativement dominés) alors que les activités se limitent à des activités nécessaires mais délaissées par le système capitaliste

dominant et par l'État, activités qu'ils exercent à leur dépend tout en cherchant à corriger les effets jugés néfastes dus aux carences du marché et de l'État.

Tout comme les propositions précédentes, cette définition a fait l'objet d'au moins deux critiques importantes (Lévesque et Mendell, 1999 ; Bouchard et al., 2000). D'une part, elle est plus centrée sur l'entreprise coopérative au point de présenter cette dernière comme l'archétype de l'économie sociale. Ce qui laisse présager le doute sur la place qu'elle accorde à l'association au sein de ce type d'économie. D'autre part, elle tend à réduire l'économie sociale à l'économie marchande dans la mesure où elle semble s'intéresser davantage aux activités de production à caractère marchand, aux crédits financiers, aux surplus que peuvent dégager les coopératives financières de l'économie sociale. Ajoutons à cela, le fait qu'elle mise, elle aussi, sur le statut juridique de l'organisation, comme celle proposée par Desroche.

Cette définition semble mettre moins explicitement l'accent sur la dimension sociale des activités économiques, telle que la dynamique des acteurs à laquelle s'est intéressé Laville (1994), par exemple.

1.1.5 La définition par la dynamique des acteurs et les formes économiques

Selon Laville (1992 et 1994), les mutations, que nous vivons, imposent à nos sociétés la recherche d'un dépassement des limites rencontrées par les secteurs privé et public. Dans ce contexte, de nombreuses expériences pour faire de l'économie autrement émergent dans tous les pays. L'observation des expériences observées auprès des acteurs d'économie

sociale conduit cet auteur à dire que la recomposition des rapports entre économie et société se réalise à partir de l'impulsion réciprocaire des acteurs.

Sous cet angle d'analyse, « la réciprocité correspond à la relation établie entre plusieurs personnes par une suite durable de don. La réciprocité est en conséquence fondée sur le don comme fait social élémentaire, l'existence du don étant liée à un contre-don »¹⁹. Elle favorise des transferts généralement indissociables des rapports humains et permet de développer des dynamiques de socialisation sans égard entre les associés et les membres de la collectivité humaine dans laquelle évoluent les organisations de l'économie sociale (Laville : 1994, 9-89), en termes de pratiques partenariales inédites dans nos sociétés²⁰. Ce serait dans cette même visée que l'auteur estime que l'économie solidaire pourrait être définie par la dynamique des acteurs et les formes économiques, d'où sa préférence pour l'emploi du concept d'économie solidaire plutôt que celui d'économie sociale.

La définition, qu'il propose, repose sur les trois caractéristiques des pratiques de l'économie solidaire que nous pouvons formuler de la façon suivante :

- 1) les pratiques de l'économie solidaire mettent l'entraide mutuelle et la réciprocité au cœur de l'action économique : des personnes s'associent librement pour mener en commun des actions qui contribuent à la création d'activités économiques et d'emplois tout en renforçant la cohésion sociale par de nouveaux rapports sociaux de solidarité. À l'instar de Denieuil, nous estimons

¹⁹ LAVILLE, J-L. (2000). « Pour une sociologie économique nourrie d'histoire », dans LAVILLE, J-L. (dir.). *L'économie solidaire. Une perspective internationale*. Paris, Desclée de Brouwer, pp. 13-17.

²⁰ LAVILLE, J-L. (2002). Actes du colloque. Communication faite au Colloque Montréal 2002.

qu'un tel regroupement trouverait une origine dans le lien social dans la mesure où il peut se présenter comme une forme de dynamique sociale de production, ou comme un processus de coopération, fondée sur des liens personnels et de confiance basés sur la réciprocité, c'est-à-dire des interactions entre les associés et les membres de la collectivité locale²¹;

- 2) La volonté individuelle et collective d'entreprendre dont font preuve les acteurs de l'économie solidaire s'explique, comme nous l'apprend Govan, avant tout, par l'intérêt social des membres et de la collectivité, c'est-à-dire le désir de réaliser des actions jugées utiles et importantes par les acteurs, et encouragées par la population²². Ainsi, pour atteindre les grandes orientations de l'organisation, la réalisation d'activités sociales ou économiques se fait sur fond de combinaison équilibrée de ressources de nature et provenances variées, et ce, en conformité avec les règles qui sont propres à ce type d'organisation. Sous cet aspect, il est possible, selon nous, de définir l'économie solidaire par l'une des formes économiques qu'est le mixage de ressources et la vente de produits et services en conformité avec les règles de la morale. Cela fait d'ailleurs, à l'avis des chercheurs du CRISES, l'exemplarité relative des organisations de l'économie sociale ou solidaire;

²¹ DENIEUIL, J-P. (1997). « Le liens social pour d'autres développements », dans DENIEUIL, J-P. (dir), *Lien social et développement économique*. Montréal. L'Harmattan inc., pp. 15-50.

²² GOVAN, E., S-L. (1965). Voluntary health organizations in Canada. Canada, Royal commission on health services, p. 13.

- 3) Ces expériences s'organisent dans une dynamique citoyenne tout en favorisant la mise en place d'espaces publics de proximité ou des lieux permettant aux personnes de prendre la parole, de débattre, de décider, d'élaborer et de mettre en œuvre des projets économiques adaptés aux contextes dans lesquels ils émergent. En cela, elles trouvent un large écho auprès des réseaux de la société civile qui, par leur engagement, contribuent aussi, tant à la production de biens et de services qu'à l'approfondissement de la démocratie. La combinaison des deux caractéristiques précédentes permet, aux plans social et politique, de générer des solidarités de proximité importantes dans le modèle de développement actuel que dans celui en émergence, réarticulant les trois formes d'économie identifiées précédemment, dans le but de mettre en place un nouveau pluralisme ou de pratiques de l'économie plurielle²³.

La définition formulée ci-dessus n'échappe pour autant pas aux critiques. Selon Lévesque et Mendell (1999), et puis Bouchard (2000) et selon ses collaborateurs, elle semble se limiter aux associations de la nouvelle économie sociale, et soulève quelques questions relatives à la place du bénévolat dans l'émergence de cette forme d'économie. Par rapport au contexte institutionnel québécois, cette définition comporte, selon ces mêmes auteurs, une faiblesse. Théoriquement, elle a tendance à banaliser l'affirmation de l'économie sociale sur le terrain du développement local (et économique) et du

²³ VERSCHAVE, F-X. (1996). « Théorie et pratique de l'économie plurielle (cadrage théorique) », dans SAUVAGE, P. (coord.). *Reconcilier l'économique et le social. Vers une économie plurielle*. OCDE, Paris, pp. 71-120.

développement social, d'une part, et à créer une rupture entre l'ancienne économie sociale et la nouvelle économie sociale, d'autre part.

Néanmoins, nous pensons que cette définition s'inscrit dans la mouvance des courants de pensée qui tentent de montrer, par exemple, que « localement les acteurs de l'économie solidaire parviennent à dynamiser l'espace public local et à élargir les fonctions de ce dernier »²⁴. Citons dans ce sens, les théories de l'association et du multisociétariat qui tendent à améliorer la reconnaissance des associations de la nouvelle économie sociale, et qui sont, de notre point de vue, des approches contigües au néo-corporatisme sociétal. Cela constitue, selon nous, l'une de ses contributions importantes, et donc, sa force.

1.1.6 La définition par les valeurs (version québécoise)

Au Sommet de l'économie et de l'emploi tenu en 1996 au Québec, le Groupe du travail sur l'économie et l'emploi proposa une définition de l'économie sociale. Celle-ci a été adoptée par le Chantier de l'économie sociale au cours du même sommet et sera vue comme la version québécoise.

Cette définition qui s'inspire de la version belge de l'économie sociale et reprend à son compte les quatre principes notionnels qui y sont indiqués, tout en y adjoignant un cinquième. Ces principes permettent d'inclure ou non, les activités économiques et sociales, dans le champ de l'économie sociale et solidaire.

²⁴ DACHEUX, E. (2005). « Participation politique et économie solidaire ». Acte de Conférence organisée par le CRISES/UQAR et l'Université de Saint-Etienne (IUT de Roanne).

Se voulant pragmatique et opérationnelle, « la définition retenue de l'économie sociale est donc une définition large qui, tout en couvrant l'ensemble et la diversité de la situation québécoise, reprend, pour l'essentiel, les éléments qu'on en retient un peu partout dans le monde »²⁵. Le concept d'économie sociale combine deux termes qui sont parfois mis en opposition :

- 1) « économie » renvoie à la production concrète de biens ou de services ayant l'entreprise comme forme d'organisation et contribuant à une augmentation nette de la richesse collective ;
- 2) « sociale » réfère à la rentabilité sociale, et non purement économique de ces activités. Cette rentabilité s'évalue par la contribution au développement démocratique, par le soutien d'une citoyenneté active, par la promotion de valeurs et d'initiatives de prise en charge individuelle et collective. La rentabilité sociale contribue donc à l'amélioration de la qualité de vie et du bien-être de la population, notamment par l'offre d'un plus grand nombre de services. Tout comme pour le secteur public et le secteur privé traditionnel, cette rentabilité sociale peut aussi être évaluée en fonction du nombre d'emplois créés (ibid. p.19).

Ainsi, pris dans son ensemble, le domaine de l'économie sociale regroupe toutes les activités et organismes s'ordonnant autour des principes et règles suivants :

²⁵ CANTIER DE L'ÉCONOMIE SOCIALE. op.cit, 1996, p. 19.

- 1) *l'entreprise de l'économie sociale a pour finalité de servir ses membres ou la collectivité plutôt que de simplement engendrer des profits et viser le rendement financier.* Entendons-nous bien ici. La règle ci-dessus n'interdit pas aux composantes de ce type d'économie de réaliser un surplus financier. Elle signifie que la finalité de leurs actions est, avant tout, de rendre des services aux membres de l'organisation ou à la collectivité. En effet, les surplus financiers sont nécessaires pour la pérennité de l'entreprise, par exemple, par le réinvestissement dans la rénovation du bâtiment et l'entretien des équipements, la création de nouveaux emplois, etc.

Ainsi, nous pensons que quand une organisation de l'économie sociale prend de l'expansion ce n'est pas avant tout pour faire du profit ou de dominer les organismes les plus faibles financièrement ou les plus petits du territoire dans lequel elle évolue. C'est plutôt pour mieux répondre à la demande, et donc, offrir des services adaptés localement. C'est d'ailleurs ce qui ressort clairement de l'analyse de certaines données que nous avons collectées, sur le terrain. Par exemple, l'un des coordonnateurs que nous avons rencontrés souligne, parlant de l'expansion des organismes à but non lucratif de l'économie sociale : « *On ne fait pas ça pour manger du territoire sur l'autre, pas développer pour empiéter sur les autres* » (Coord. Z-6).

Dans le même ordre d'idées, un autre indique, pour sa part que :

Oui, je pense que les gestionnaires qui font ça, ne font jamais ça pour l'argent, même si on est en gestion. Ils travaillent, ce n'est pas pour prendre de l'argent. Ça

c'est clair (...) Si nous on fait çà, on perd le sens de la mission, on perd le sens de l'économie sociale. On regarde juste la rentabilité économique (coord. Z-3).

Sur la base des témoignages cités ci-dessus, et de bien d'autres, on peut admettre que le développement de ces organismes s'inscrit dans la perspective de construction des réseaux d'entraide pour mieux desservir la collectivité.

- 2) *elle a une autonomie de gestion par rapport à l'État.* L'autonomie de gestion veut dire que l'État ne s'immisce pas dans les décisions qu'elle prend. Sur ce point, les partenaires institutionnels sont unanimes. L'Agence de santé et services sociaux nous a exprimé son point de vue en ces termes :

Donc, quand on me dit de décrire mes relations comme telles, bon, moi je peux faire une visite à ces organismes-là, mais je n'ai pas le droit de regard sur les services qu'ils rendent ou la qualité. Je peux aller voir le Conseil d'administration, qu'elles respectent leur mission. Mais ça ne nous appartient pas comme entreprise, parce que des organismes sans but lucratif qui existent, ils sont autonomes et indépendants (ASSS).

- 3) *elle intègre dans ses statuts et ses façons de faire un processus de décision démocratique impliquant usagères et usagers, travailleuses et travailleurs.*
- L'usage de processus démocratique signifie que l'entreprise d'économie sociale emploie des méthodes ou des procédés exempts de coercition. Dans cette mesure, ses décisions sont prises, généralement, par voie de vote. Mais avant le vote, la clarté, la transparence, la vérité, bref, la preuve doit être établie. Les votants doivent bien comprendre ce sur quoi ils votent et toutes les conséquences possibles de leur action, avant de voter. Pour ce faire, le coordonnateur n'a pas de choix que de mettre toutes les cartes sur la table, lors d'une réunion ou d'une assemblée générale. Cette obligation morale est la

même pour tous les employés dans la mesure où cette entreprise prône, entre autres, l'égalité entre ses membres. En voici l'exemple typique.

Moi je n'ai rien contre le syndicat. [...] Je me suis dit un jour, Ok ! Je vais en parler aux employés, je vais écouter qu'est-ce qu'ils en pensent. Je les ai réunis pour en discuter. Les gens disent qu'ils n'ont pas de gros salaires ! Puis il faut qu'ils paient le syndicat et à l'Assurance collective, etc. Je leur ai dit par contre, on va fabriquer notre contrat ensemble. C'est-à-dire qu'on va s'asseoir ensemble autour d'une table puis je vais regarder au niveau des heures, qu'est-ce que je peux faire, donnez-moi vos revendications puis on va les regarder ensemble. On a fabriqué un beau contrat de travail puis je l'ai comparé à celui d'une compagnie syndiquée puis c'est la même affaire. [...] Par ailleurs, le fait que la gestion soit transparente, cela empêche les gens de se plaindre ou de se syndiquer dans notre organisme. En fait, on a rien à leur cacher (Coord. Z-5).

Ainsi donc, dira-t-on, « dans la transparence, il y a des solutions » (Coord. Z-4).

- 4) *elle défend la primauté des personnes et du travail sur le capital dans la répartition de ses surplus et revenus.* Ce principe signifie, de notre point de vue, qu'au lieu de se répartir les surplus financiers comme cela est monnaie courante dans les institutions du marché, les membres de ce type d'organisme réinjectent les surplus dans la création de nouveaux emplois, la maintenance des équipements, l'amélioration des conditions de travail, la réalisation des activités sociales en vue de motiver le personnel. Par exemple, « *on a toujours des idées qu'on développe. Outre la Maison Trait d'Union, on a la Résidence Sainte Marie à Sayabec. On a eu 11 emplois soutenus par Emploi Québec. Les gens en santé mentale y travaillent 20 heures par semaine, avec un compagnon et sous supervision* » (Coord. Z-5).
- 5) *l'économie sociale fonde ses activités sur les principes de la participation, de la prise en charge et de la responsabilité individuelle et collective.* Ces principes

signifieraient sans doute que les membres d'une entreprise d'économie sociale constituent un groupe de personnes prenant position dans le développement de leur collectivité à titre d'acteurs ou de citoyens et non seulement de consommateurs, comme on peut le penser très facilement. En effet, ils agissent volontairement et démocratiquement, dans un esprit de coopération, c'est-à-dire qu'ils cherchent à relever les défis que pose leur existence (Benko et Lipietz, 2000). Dans cette perspective, l'un des principaux buts visés par ces promoteurs est, selon des informations concordantes de sources documentaires (Martel, 2006), et nos données de terrain, de développer leur milieu, d'autant plus qu'ils tentent de faire converger les besoins émergents et les opportunités qui se dessinent pour leur entreprise ou la collectivité dans laquelle elle évolue. Nous estimons que ce serait dans cette visée que certains auteurs parlent d'entrepreneuriat collectif (2006), ou d'économie collective (Vaillancourt, 2006).

Plus explicitement, nos observations auprès des OBNL que nous avons étudiés révèlent, comme l'indiquaient Saucier et Légaré (2003), que la composition de leur conseil d'administration met un accent particulier sur la représentativité territoriale de leur association et que cela constitue l'une de leurs priorités. Aussi, cette façon de voir les choses illustre le caractère collectif de l'entrepreneurship développé par ces organisations (Chantier de l'économie sociale, 1996; Lévesque et Ninacs, 1997).

Si nous poussions plus loin notre réflexion, nous pourrions aussi dire, à l'instar de Boncler et Rispal, que l'entrepreneuriat en milieu solidaire peut être vu comme civique, puisqu'il prend appui, non seulement sur l'impulsion réciprocaire qui se présente comme un principe moteur, mais aussi, sur « la constitution d'espaces publics de proximité pour définir la nature de la production »²⁶. Boncler et Rispal s'inspiraient de Laville qui pense que l'on peut parler d'entrepreneuriat civique en économie solidaire dans la mesure où « Le constat est simple : il existe des besoins non satisfaits d'un côté, et de l'autre, un nombre important de chômeurs »²⁷. De plus, les praticiens et leurs partenaires nous ont fait savoir que dans leurs démarches, le respect des intérêts des usagers, de leurs services et celui de l'environnement dans lequel ils vivent, le tout, en relation avec la réalisation des objectifs de l'organisation et les exigences des bailleurs de fonds, est incontournable. Alors, nous pouvons dire que le principe de la responsabilité individuelle et collective peut être pris dans le sens de l'engagement civique des acteurs de l'économie sociale.

À la différence des autres propositions dans le texte (Vienney, 1994 et Laville, 1994), la dimension sociale de l'activité économique est prise en compte ici. Ainsi, cette définition apporte-t-elle une contribution importante à la réflexion sur la notion de rentabilité sociale des organisations de l'économie sociale. Entendons par rentabilité sociale, l'amélioration de

²⁶ BONCLER, J; RISPAL, H. M. (2003). Caractérisation de l'entrepreneuriat en économie solidaire. Paris, les Éditions de l'ADREG, p. 20.

²⁷ LAVILLE, J-L. (2001). « Les raisons d'être des associations », dans LAVILLE, J-L. (dir). Association, démocratie et société civile. Paris : La Découverte/MAUSS/CRIDA.

la qualité de vie et du bien-être de la population, les économies réalisées ou à venir relatives aux prestations de services, les emplois créés pour des personnes qui en seraient autrement exclues, etc. De plus, cette définition est large et inclusive puisqu'elle tient compte, à la fois, des coopératives, des mutuelles, des associations, des syndicats, et même des entreprises à capital-actions qui se seraient donnés des règles, par exemple, les conventions d'actionnaires, pour se conformer à ces principes (Groupe de travail sur l'économie sociale, 1996; Bouchard et al., 2000 ; Kearney : 2004, 6).

Au fil des ans, des travaux de recherche d'envergure ont été réalisés pour faire la lumière sur l'appropriation de la définition du Chantier de l'économie sociale (1996) par les acteurs québécois. Les résultats des travaux que nous avons consultés concordent et tendent à indiquer que malgré la reconnaissance institutionnelle de l'économie sociale en 1996 et la popularité de cette dernière, des particularités sont observables au niveau de sa définition, de son insertion dans les milieux où elle émerge et de ses pratiques en termes d'évaluation, etc. (D'Amours, 1997 ; Bouchard al. 2000 ; Kearney et al., 2004). Cela constitue, dans une certaine mesure, l'un de ses points faibles dans la mesure où cette situation cause, par exemple, des problèmes de lisibilité et d'évaluation de l'économie sociale, au point d'interpeller « de nombreux partenaires issus du milieu socio-économique, politique, institutionnel, syndical et communautaire, pour lesquels l'existence d'outils d'évaluation de l'économie sociale apportera l'éclairage nécessaire afin de répondre adéquatement aux

besoins spécifiques de la région »²⁸. Enfin, nous croyons que les questions d'évaluation sont fondamentales pour les acteurs de l'économie sociale puisqu'elles sont directement liées à leur droit d'exister, comme le souligne Néamtan (2001), et à leur liberté de s'engager à animer l'espace public constitutif de la démocratie moderne, c'est-à-dire cette capacité à élaborer ensemble une forme de lien social, librement assumé²⁹.

Ces mêmes questions sont aussi importantes pour les collectivités territoriales dans la mesure où leur développement en dépend partiellement, surtout dans un contexte de néolibéralisme et de sous-développement rural caractérisé par l'exclusion et la pauvreté. L'expérience du projet d'économie sociale de développement local et participatif du JAL (regroupement de trois municipalités rurales précité), s'opposant à la logique productiviste, et poursuivant avant toute chose, une finalité sociale, en est une illustration. Selon Simard, cette coalition de municipalités en proie avec la pauvreté peut être vue comme « une collectivité qui refuse de mourir »³⁰.

Par ailleurs, les résultats des travaux consultés nous informent que l'évaluation peut prendre des sens différents selon la vision des acteurs, d'une part, et selon les exigences des bailleurs de fonds, d'autre part. Parmi les évaluations faisant suite aux exigences des bailleurs de fonds, celles qui sont réalisées à la demande des bailleurs de fonds mandatés

²⁸ CARRIER, L. (2001). « Évaluation en économie sociale : pour qui ? ». *Symposium sur l'évaluation en économie sociale*. Montréal, UQAM, Les publications de l'ARUC-ES.

²⁹ LAVILLE, J-L. (2000). De nouvelles formes de citoyenneté. Entretien sur les défis et enjeux de demain. Label France, avril 2000, n° 39.

URL : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/france> (consulté au mois de décembre 2001).

³⁰ SIMARD, M. (1999). « Les entreprises d'économie sociale : une réponse à la pauvreté des milieux ruraux ? Le cas du JAL », dans SAUCIER, C. (dir). *L'économie sociale en question : expériences et études de cas*. Chicoutimi, UQAC, GRIR, pp. 149-172

par l'État, suscitent des remous chez les praticiens (Fontan et Lachance, 2005; Disant, 2003).

Bien que notre étude ne s'inscrive pas dans une démarche d'évaluation, nous estimons qu'il est indispensable d'élucider le sens du concept d'évaluation dans le second volet de ce chapitre, en nous restreignant au sens qu'il prend, plus spécifiquement, dans le rapport entre l'État et les acteurs du tiers secteur et ce, avant de poursuivre notre réflexion.

1.2 L'évaluation dans le rapport entre l'État les acteurs de l'économie sociale

La pratique de l'évaluation dans le rapport entre l'État et les acteurs du tiers secteur s'inscrit dans le financement de l'économie sociale. En effet, c'est sous cet aspect qu'on observe facilement des divergences qui surgissent dans la perception des évaluateurs et des évalués dans le sens où, ici, l'évaluation prend le sens de vérification ou de contrôle.

1.2.1 L'évaluation est-elle synonyme de vérification ou contrôle de gestion ?

Habituellement, la notion d'évaluation renvoie à l'idée de vérification ou de contrôle. Ces deux concepts peuvent être pris dans le sens d'examen ou de constat débouchant sur un jugement suivi ou non des recommandations, dépendamment des interrogations des vérificateurs ou contrôleurs. Nous pouvons citer, dans ce sens, les vérifications/contrôles inopinés généralement effectués par un supérieur hiérarchique ou un vérificateur/contrôleur désigné à cette fin sur les activités d'un employé de rang inférieur (administration publique) ou sur une unité de l'économie marchande (entreprise privée capitaliste), etc.

Selon des informateurs clés, l'évaluation prend généralement ce même sens dans le champ de l'économie sociale, lorsqu'il est question de rendre compte, par exemple, des impacts des activités, de la performance de l'organisation ou de sa rentabilité aux bailleurs de fonds externes. Cette situation semble être favorisée, partiellement, par la complexité de la définition de l'économie sociale, par le fait que le fonctionnement des organisations de l'économie sociale est tributaire des subventions que leur accorde l'État, et par l'absence d'outils d'évaluation selon le point de vue des acteurs et de certains théoriciens (Fontan et Lachance, 2005; Klein et al., 2004; Bouchard, Fontan, Lachance et Fraisse, 2003; Klein et Carrière, 2001).

En effet, nous pensons que c'est en partie, le caractère complexe de la définition de l'économie sociale, autrement dit, l'absence d'une définition qui s'imposerait universellement, sans remise en cause, qui permettrait aux bailleurs de fonds externes, principalement, les entreprises de l'État, de définir l'entreprise de l'économie sociale selon la vision du gouvernement. En effet, en 2001, le gouvernement du Québec donnait la définition suivante de ce qu'il entendait par entreprise d'économie sociale :

- 1) l'entreprise de l'économie est située dans le secteur marchand et revêt un caractère entrepreneurial qui s'articule autour d'une finalité sociale;
- 2) elle a une viabilité économique qui repose principalement sur le revenu autonome de ses activités marchandes auprès des consommateurs privés ou publics;

- 3) elle est soit une entreprise privée dotée de statut d'OBNL ou de coopérative, soit un projet autonome porté par les autres composantes de l'économie sociale que sont les organismes communautaires et les entreprises d'insertion.

Selon D'Amours, « c'est cette définition, qui guide les travaux de planification gouvernementale dans ce secteur »³¹. Cette information est d'actualité comme nous l'a expliqué un directeur général de CLD, en ces termes : « *nous au CLD, on retient la définition de l'entreprise d'économie sociale donnée par le gouvernement et on joue à l'intérieur pour dire que dans la notion d'économie sociale, il y a l'aspect économique qui revoit aux affaires* ». La même source d'information indique par ailleurs que « *l'entreprise d'économie sociale est subventionnée à 75% mais elle prend 25% de ses revenus de la vente ou tarification de services ou des échanges* ». Pour ce faire, les évaluateurs externes (les CLD) estiment que les organismes en AVD ne peuvent être classés, selon eux, dans la catégorie des organismes sans but lucratif, ou des organismes communautaires. Ces organismes font des affaires et sont économiquement rentables comme le sont les entreprises du marché. Selon nos données de terrain, que ce soit dans la MRC de la Vallée de Matapédia ou dans celle de Kamouraska, ces organismes figurent parmi les 5% d'entreprises ayant la réputation de gros employeurs. Et pourtant, les porteurs de projets d'économie sociale et des théoriciens estiment que ces entreprises ont des règles qui leur

³¹ D'AMOURS, M. (2002). « Économie sociale et développement de l'emploi au Québec : des risques d'une dérive économisciste », dans WEVA, C., W. (dir). *Économie sociale et solidaire. Revue de l'Université de Moncton*. pp. 71-100

sont propres et qu'elles constituent un secteur d'activité différent de ceux du marché et de l'État (Defourny et Monzon, 1992).

Ensuite, l'évaluation prend souvent le sens de vérification ou de contrôle parce qu'elle est liée, il nous le semble, au financement de l'économie sociale, par l'État. En effet, nous savons que le fonctionnement des entreprises se réclamant de ce type d'économie, telles que les entreprises d'économie sociale en aide domestique (EESAD) dont les activités sont subventionnées à hauteur de 70% ou 75% de leurs revenus grâce à un fond appelé Programme d'exonération financière des services à domicile (PEFSAD), est tributaire de l'attention que leur accorde l'État, sur le plan financier. En effet, comme le souligne le directeur général du CLD Z-5 : « *il y a un aspect de notre relation avec ces organismes qui fait que notre relation est programmée. C'est l'aspect financier* ». Et l'intéressé d'ajouter :

L'octroi des subventions obéit à certaines règles ou exigences, l'évaluation des demandes de subvention se fait selon des critères précis élaborés à l'avance, l'acceptation de notre subvention par l'entreprise est obligatoirement accompagnée du droit du CLD d'assurer le suivi des activités du projet durant deux années.

Sous cet aspect, « l'évaluation est fondamentalement une opération de contrôle »³² (Bouchard et Fontan, 1998) puisque l'enjeu, pour les évaluateurs mandataires de l'État, tourne autour de la rentabilité des investissements. Dès lors, la fonction vérification/contrôle reste centrale (Bouchard et Rondeau., 2003).

³² BOUCHARD, M. J.; FONTANT, J-M. (1998) . « L'économie sociale à la loupe. Problématique de l'évaluation des entreprises de l'économie sociale ». Acte du colloque. 66^e Congrès de l'ACFAS. Québec.

Concrètement, il peut arriver, nous l'explique notre interlocuteur précité, qu'« *on va lui dire d'augmenter sa contribution dans le projet et de là sortira un compromis* », ou que « *nous aimerions que le projet soit modifié et présenté de telle autre façon afin que nous puissions regarder de plus près le projet et lui allouer des ressources techniques et financières* ». Ainsi, « *dans la partie bailleur de fond, on fait des compromis. Mais dans la partie soutien technique ou symbolique, on fait des suggestions à l'entreprise, quitte à prendre en considération ou à laisser. On n'entre pas dans la gestion des entreprises* ». Enfin, « *il peut arriver qu'on dise qu'on a assez investi pour la consolidation de cette entreprise-là, on ne va plus investir à nouveau. Sauf, si vous faites des projets de redressement de la situation financière, on va revoir la situation* ».

Plusieurs travaux de recherche ont été entrepris par des équipes de chercheurs québécois afin de faire la lumière sur les questions que soulève la pratique de l'évaluation au Québec. L'une des conclusions auxquelles sont arrivés les chercheurs peut être formulée ainsi : « les méthodes d'évaluation présentement tiennent compte uniquement du rendement aux actionnaires »³³. En d'autres mots, ne sont pris en compte que les indicateurs permettant d'évaluer ce qui est tangible et ce qui est mesurable sur la base des données macro-économiques. Citons dans ce sens, l'efficacité, l'efficience et le nombre d'emplois créés (Fontan et Lachance, 2005; Disant, 2003; Néamtan, 2001).

³³ NÉAMTAN, N. (2001). « L'évaluation en économie sociale : présentation du Chantier ». *Symposium sur l'évaluation en économie sociale*. Montréal, UQAM, Les publications de l'ARUC-ES.

Il ne serait donc pas étonnant de dire, à ce moment-là, que « les porteurs de l'économie sociale sont mis en situation de devoir être évalués. Ceci constitue un enjeu de pouvoir puisque la notion même de l'évaluation cache un rapport de force »³⁴. La notion de pouvoir signifie dans le contexte actuel des choses que ce sont les spécialistes de l'État qui conçoivent l'évaluation et en apprécient les résultats. Leur point de vue est donc dominant.

Soulignons qu'au moment de rédiger la présente thèse « le cadre de l'évaluation est un cadre inspiré de la comptabilité macro-économique globale, où l'économie sociale apparaît comme un secteur (nombre d'emplois, nombre d'entreprises, contribution au PIB) » (Carrière et Klein, 2001 ; Disant, 2003 ; Fontan et Lachance, 2005). Il s'agit donc d'un cadre qui récuse le rapport avec la coopération avec les évalués, à l'étape de sa conception et de sa mise en œuvre.

Et pourtant, on peut légitimement penser, comme certains auteurs, que « si contrôle il y a, il apparaît impératif que les parties impliquées - tant à l'interne qu'à l'externe de l'organisation - s'entendent sur le *cadre de référence* à partir duquel le contrôle va s'effectuer »³⁵. Dans cet esprit, il doit tenir compte des paramètres tels que : la valorisation de « la plus value sociale », des « bénéfices collectifs », des « externalités positives » des activités de l'économie sociale pour asseoir la légitimité des actions entreprises, de l'utilité sociale et de la rentabilité sociale des entreprises de l'économie sociale, de la richesse sociale

³⁴ CARRIÈRE, J.; KLEIN, J-L. (2001). « L'évaluation en économie sociale : attentes du milieu et demande sociale ». *Symposium sur l'évaluation en économie sociale*. Montréal, UQAM, Les publications de l'ARUC-ES.

³⁵ BOUCHARD, M. et FONTAN, J-M. 1998. op.cit.

produite, du capital social réalisé, de l'« empowerment », etc., qui sont autant d'objets d'évaluation non pris en considération dans le cadre inspiré de la macro-économie globale.

Visiblement, cette situation suscite des questions. Duval et ses collaborateurs (2003 : 135) le soulignent sans ambages, en ces termes : « les résultats qui découlent de ces évaluations amènent les organismes à s'interroger sur leurs pratiques, leurs réalisations et l'adéquation de celles-ci aux besoins des membres ». Par ailleurs, il nous semble que ces processus de vérifications/contrôles posent des défis de taille à ces organismes post-fordistes orientés vers un sens à donner plutôt qu'un score à atteindre. Citons dans ce sens, « celui de faire la preuve de la vitalité et de l'apport socio-économique de leurs activités et de leurs services auprès des bailleurs de fonds — souvent l'État ou des organismes caritatifs privés tels que Centraide — (...) »³⁶, ou, celui de démontrer qu'ils sont « porteurs d'un autre modèle de développement » (Fraisie, 2001). Dans le même ordre d'idée, des auteurs soulignent que ces processus ont tendance à ne pas tenir compte, de « la durée de plus long terme des effets et la dimension sociale de leur rentabilité » (Bouchard et al. : 2000, 1), moins encore, des limites des indicateurs macro-économiques (Disant, 2003).

Dans ce contexte, praticiens et experts se posent des questions dont certaines sont formulées de la façon suivante : « Comment répondre aux besoins de méthodes d'évaluation adaptées aux finalités et mode de fonctionnement de l'économie sociale solidaire ? » (idem.). Quel type de relation serait-il souhaitable d'établir entre l'État et les

³⁶ JETTÉ, C.; DUMAIS, L.; VAILLANCOURT, Y. (2003). Réflexions sur quelques expériences du Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS) en matière d'évaluation de l'économie sociale dans le domaine des services aux personnes. Montréal, LAREPPS/CRISES/UQAM, Cahiers n° 03-04, p. 1.

acteurs du tiers secteur, à l'heure de la reconfiguration de l'État (Vaillancourt, 2004 ; Proulx et al., 2005) ? Quelles perspectives offrent les enjeux posés par une nouvelle instrumentation de l'évaluation selon le besoin urgent exprimé par les praticiens (Fraisie, 2001) ? Quels types d'outils seraient les mieux adaptés ? De quelle façon pourrait-on définir ou favoriser la construction et l'expérimentation d'outils permettant d'identifier l'utilité sociale (Gadrey, 2003), la rentabilité sociale (Chantier de l'économie sociale, 1996 ; Toupin, 2001) et la richesse (Méda, 1999 ; Viveret, 2001), produites par les organisations de l'économie sociale et solidaire, en termes d'impact sociétal des activités de l'économie sociale sur leur environnement (Lévesque et al. 2001).

Des expériences observées dans le milieu communautaire aux États-Unis et au Québec* laissent supposer qu'en général, une bonne évaluation débute avec un devis d'évaluation clair et précis pour les parties impliquées dans le processus en question. De plus, elle contient des recommandations sur l'amélioration du programme (d'évaluation), met en valeur les succès et contribue à soutenir la planification de l'organisme. Nous pensons que c'est, partiellement, sur la base de ces considérations que certains scientifiques plaideraient en faveur d'un processus d'évaluation misant sur la concertation et la négociation. Sous cet aspect, elle prendrait le sens de processus intégré.

* L'expérience du développement économique communautaire à Montréal montre, à cet égard, l'importance de la mise en place d'un cadre d'évaluation en amont de la réalisation des projets de sorte à permettre une participation des acteurs à la planification stratégique ainsi que leur maîtrise des instruments d'évaluation. Une telle approche permet aussi d'avoir un cadre d'évaluation constant, dont les paramètres sont mesurables et comparables d'une expérience à l'autre (Comité d'harmonisation de Montréal, 1994).

1.2.2 L'évaluation peut-elle être vue comme un processus intégré ?

S'il est très souhaitable que les parties impliquées coopèrent à la construction du *cadre de référence* à partir duquel l'évaluation devrait s'effectuer, « l'évaluation peut être vue comme un processus intégré et continu lié tant au fonctionnement interne de l'organisation - de la planification stratégique au bilan socioéconomique - qu'aux effets structurants de ses actions sur l'environnement » (Bouchard et Fontan, 1998). Il s'agit alors d'une autre perspective qui faciliterait la participation des militants associatifs au processus de l'évaluation. À l'instar de Dacheux (2005), le concept de participation désigne ici, l'engagement civique et volontaire des acteurs, partie prenante à l'évaluation. Nous l'associons, bien volontiers, à la notion de capital social dans la mesure où elle prend le sens de la collaboration, et qu'« avant de collaborer, il faut se connaître et se parler »³⁷.

Prise dans ce sens, l'évaluation permettrait aux militants associatifs, non pas seulement de soumettre des propositions à l'évaluateur externe, mais aussi, de co-décider de sa réalisation et du respect des recommandations qui en découleraient, éventuellement. L'approche participative se présenterait alors comme un processus de collaboration stratégique entre les parties prenantes (Enjolras, 1993 et 2006 ; Proulx et al. 2005 ; Kearney et Vaillancourt, 2006).

³⁷ KEARNEY, M.; VAILLANCOURT, Y. (2006). « Communautés locales : interactions et collaborations. Les collaborations stratégiques en développement local ou comment améliorer la qualité de vie en soutenant la citoyenneté participative ». *Rapport de recherche*. Montréal, UQAM/LAREPPS, p. 5.

Dans cette visée, si nous nous inspirons par exemple d'Habermas (1987), nous pensons que l'approche participative vise à situer l'évaluation dans un débat d'idées, c'est-à-dire, dans un débat où les parties en concertation ou négociation raisonnent, publiquement et démocratiquement. Car, comme nous le dit Habermas (1987), la démocratie ne se limite pas qu'au respect des règles et procédures constitutionnelles. Selon lui, la démocratie, c'est aussi la légitimité. Entre autres, le droit d'exister des acteurs de l'économie sociale comme le souligne Néamtan (2001), de justifier librement leurs actions à partir des différents registres qu'ils estiment suffisamment importants pour rendre compte de leurs spécificités, que de se trouver limités à justifier ces dernières à partir d'une logique marchande ou industrielle, uniquement (Boltanski et Thévenot, 1991 ; Enjloras, 1993 ; Viveret, 2001), de s'engager à animer l'espace public constitutif de la démocratie moderne, comme l'indique Laville (2000). Bref, prise dans ce sens, l'évaluation prendrait racine dans une philosophie de démocratie et de justice sociale. Elle serait acceptée par les parties prenantes comme étant un processus intégré.

Nous croyons que c'est dans ce sens que s'inscrivent de nombreuses recherches réalisées en partenariat entre les universités et les communautés au Québec, depuis 2001, sous l'instigation des chercheurs de l'Alliance de recherche universités et communautés en économie sociale (ARUC-ES), avec le soutien politique important des gouvernements fédéral et provincial. Pour mémoire, mentionnons qu'au cours de l'année 2001, l'ARUC-ES avait organisé un important symposium international sur l'évaluation de l'économie sociale. Plusieurs partenaires nationaux et étrangers y ont pris part. L'un des constats des participants était *l'absence d'outils, de méthodes ou d'indicateurs d'évaluation en*

économie sociale. Cela les a amené à penser qu'il faudrait « développer des indicateurs qui réussissent à rendre compte des actions économiques et sociales prises comme un tout et non séparément. Il s'agit alors de créer des outils qui reflètent les spécificités de l'économie sociale »³⁸.

Nous n'en disconvenons pas. L'analyse de l'information documentaire et de certains témoignages permet de comprendre que les problèmes que pose l'évaluation résident dans l'absence d'outils d'évaluation. Mais nous pensons qu'il est également possible de penser une partie d'entre eux en termes de perception des parties prenantes, face aux objets de l'évaluation dont les impacts des actions entreprises dans le secteur de l'économie sociale. C'est ça qui a suscité notre engouement d'explorer la question de l'évaluation autour de la construction des perceptions des acteurs collectifs afin de situer le problème central et le thème de notre recherche doctorale.

1.3 Les problème et thème central de la recherche

Ce volet se propose de présenter, dans un premier temps, le problème de notre recherche doctorale, et dans un second temps, le thème sur lequel nous entendons centrer notre réflexion.

³⁸ ARUC-ES. (2001). « L'ARUC en un an ». Bulletin de l'ARUC-ES. Vol. 2, n° 1, p. 5

1.3.1 Présentation du problème de recherche

En nous basant sur l'information documentaire et sur des témoignages, il est possible de dire qu'il peut arriver que les acteurs de l'économie sociale soient en désaccord avec les conclusions d'une évaluation menée selon les exigences des bailleurs de fonds externes.

La question ambitieuse³⁹ de départ était de connaître les raisons qui pourraient être à l'origine *des frictions, des disputes ou tensions entre évaluateurs externes et les acteurs de l'économie sociale et comment ces derniers parviennent à les résoudre.*

Cette question intrigante nous a permis d'amorcer notre recherche et de bâtir son cadre général provisoire de la recherche et d'approfondir notre réflexion. Nous avons alors compris que le recours systématique aux données macroéconomiques, fait par les bailleurs de fond externes, nous donnait déjà quelques indices sur la vision de ces derniers.

Par vision, nous entendons, à l'instar de Guba et Lincoln, un ensemble de « croyances fondamentales (qui) doivent être acceptées simplement sur la foi (...); il n'y a pas de manière d'établir plus profondément leur vérité »⁴⁰. À ce titre, ces croyances peuvent donc être vues comme des « déjà là préconçus » (Jodelet, 1989). Ce qui voudrait donc dire que « (...) s'il y a un fort et un faible, ce qui est possible [la vision] est imposé par le premier et accepté par le second »⁴¹.

³⁹ CHEVRIER, J. (2003). « La spécification de la problématisation », dans GAUTHIER, B. (dir.). *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données*. PUQ, pp. 51-84

⁴⁰ GUBA, E.G.; LINCOLN, Y.S. (1994). "Competing paradigms in qualitative research", in DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S., (Eds.), *Handbook of qualitative research*. Sage, Thousand Oaks, pp. 105-117

⁴¹ BOLTANSKI, L. (1990). *L'amour et la justice comme compétence. Trois essais de sociologie de l'action*. Paris, Métailié, p. 137

Dans cette optique, la vision de l'évaluateur externe se présente comme un dogme étant donné qu'elle exprime son opinion, c'est-à-dire, des idées de manière catégorique, en dollars ou en chiffres. La preuve est que cette opinion n'est pas nécessairement partagée par l'acteur social qui, lui, ne cache plus son mécontentement. Il y aurait sans doute dans ce sens, toute une architecture générale d'idées inspirées des expériences pratiques dans laquelle s'insèreraient des représentations qui seraient à la base de l'insatisfaction éprouvée par les acteurs de l'économie sociale. Entendons-nous ici. C'est bien cette architecture générale d'idées qui a le plus attiré notre attention et que nous avons explorée au cours de notre recherche, et non pas les outils de l'évaluation, moins encore les indicateurs qui sont employés pour la réaliser.

Cela nous a conduit à formuler notre question de recherche doctorale de la façon suivante : « *Comment les acteurs sociaux de l'économie sociale arrivent-ils à dépasser les tensions, les frictions et les disputes entre les évaluateurs externes et eux-mêmes ?* ».

Partant de cette question, nous formulons les sous-questions suivantes : Quelles sont les situations et prises de position qui suscitent ces réactions ? Et sur quelle base les acteurs sociaux réussissent-ils à « surmonter » ces tensions et conflits ? Entendons dans ce sens la vision des bailleurs de fonds qui pourrait être questionnée sur la base des critères à partir desquels ils doivent fonder et alimenter leur évaluation, la position d'infériorité des acteurs sociaux par rapport aux choix des critères et l'obligation dans laquelle ils se trouvent de les accepter, sinon l'évaluation elle-même, et enfin, les représentations qu'ils se font dans ce climat d'insatisfaction éprouvée. Nous nous posons également la question de savoir s'il

existe un cadre de référence ou une grille de lecture autre que celle des bailleurs de fonds publics qui les conduit à exposer autrement leurs points de vue. Comment les exposent-ils dans ce contexte où ils doivent rendre compte de leurs actions ?

Ce sont finalement ces question et sous-questions qui nous ont conduit à prendre l'engagement de réaliser un projet de recherche doctorale en développement régional. À partir de cet instant, le choix d'un thème de recherche est devenu incontournable.

1.3.2 *Le choix du thème central de la recherche*

Au cours de la phase de recherche documentaire, nous avons réalisé que beaucoup d'études ont été faites sur les entreprises de l'économie sociale au Québec. Ces études ont souvent eu pour objectif de dresser le portrait de l'économie sociale. Par exemple, le Bas-Saint-Laurent (Saucier et Thivierge, 2000 ; Atlas électronique du Bas-Saint-Laurent, 2001).

Nous avons ainsi pu constater que peu d'études réalisées au Bas-Saint-Laurent, s'intéressaient aux questions de processus, à savoir celle du « *comment ?* ». Et lorsqu'elles ont été réalisées pour permettre d'avoir une idée de ce qu'est un service de proximité par exemple, elles ne décrivent pas en profondeur les relations qui engendrent les interactions entre les acteurs eux-mêmes, puis, entre ces derniers et leurs partenaires, et surtout, les représentations qu'ils font de leurs actions dans leurs rapports de collaboration ou de partenariat.

La question qui permettrait de trouver des réponses partielles à notre préoccupation est le « *comment ?* ». Cette dernière vise à expliquer des processus. Par exemple, comment

les organismes sans but lucratif d'un territoire donné entretiennent des synergies durables ? Comment font-ils pour recruter et former leurs employés ? De quelle façon réalisent-ils des ententes de service avec leurs partenaires ? Comment se représentent-ils les relations dans leur environnement ? Comment se représentent-ils les effets de leurs actions, etc. Ainsi, nous pensons que le « comment » pourrait nous permettre de mieux comprendre la façon dont les acteurs de l'économie sociale en aide domestique se représentent les effets de leurs actions. Voilà donc notre postulat de base.

Attardons-nous un instant sur le concept de représentation, tout en soulignant qu'il est objet de définitions multiples. De l'avis de Fraysse (2000), ce sont les représentations qui permettent aux acteurs de donner du sens à leurs actions, et qui peuvent aider à l'analyse de leurs activités et par là même générer de nouveaux savoirs. Pour Partoune (1999), « les représentations, c'est ce que chacun sait, pense, croit, rêve à propos de quelque chose ». Selon Braud (1985), nous pouvons distinguer quatre axes de la notion de représentation : 1) il s'agit d'abord de l'idée de la délégation ou de mandat, d'où la différenciation entre le représenté et le représentant; 2) ensuite vient l'idée de la similitude : les représentants sont le microcosme du grand groupe; 3) elles connotent l'univers théâtral ou la mise en scène des intérêts des groupes, de ses conflits et de ses illusions; 4) les représentations évoquent des perceptions, à savoir « des agencements symboliques construits à partir de matrices

culturelles déterminées dans lesquels se trouvent transcrites et codées des situations sociales concrètes »⁴².

Nous pensons que sur ces quatre axes, les deux derniers sens du concept de représentation pourraient nous permettre d'articuler notre recherche à la théorie des économies de la grandeur et à celle du néo-corporatisme sociétal. Si tel est le cas, il ne fait pas de doute que le thème de « représentation d'acteur » apparaît comme le plus approprié. Il n'en demeure pas moins que ce thème pose des questions au candidat que nous sommes.

1.4 Questions de recherche

Nos trois principales questions de recherche sont les suivantes :

- 1) *Qui sont les acteurs dont les représentations suscitent notre intérêt à réaliser cette recherche doctorale ?* Nous voudrions savoir leur origine, leur localisation, leur mission, leurs objectifs généraux et les services qu'ils offrent à la population, aux collectivités territoriales et la région située à l'est du Québec, en l'occurrence le Bas-Saint-Laurent. La réponse à la question précédente permet donc de les situer.
- 2) De la question précédente, découle celle-ci : *quels sont les principaux modes de coordination qu'ils utilisent ?* Nous voudrions avoir une meilleure idée des

⁴² BRAUD, P. (1985). « Introduction », dans D'Arcy, F. (dir). *La représentation*. Paris, Economica, pp. 33-37

modèles de collaboration qu'ils emploient quand il est question d'entreprendre des actions concrètes en faveur de la population et des collectivités.

- 3) Cette question induit à son tour la question suivante : *en quoi l'économie sociale contribue-t-elle au développement de la société québécoise et de l'économie en générale ?* Plus particulièrement, nous voudrions savoir comment l'économie sociale contribue-t-elle au développement régional ou encore comment stimule-t-elle l'économie régionale ? Parce qu'il nous semble évident que les dynamiques qui se manifestent dans les organisations de l'économie sociale et dans leurs rapports avec leurs collaborateurs ont une répercussion significative sur la société québécoise et sur les collectivités territoriales dans lesquelles évoluent les acteurs dont les actions captent notre attention.

Après avoir présenté le thème de notre étude et les questions de recherche qu'il implique, nous pensons que nous devrions justifier l'importance d'entreprendre une étude doctorale sur le thème de la représentation d'acteurs d'économie sociale afin d'améliorer notre argumentation.

1.5 Pertinence de la recherche

Bon nombre de rapports de thèse montrent que la pertinence de la recherche existe sous deux aspects : social et scientifique.

1.5.1 *La pertinence sociale*

De l'avis de Chevrier (2003), la pertinence sociale d'une recherche peut être expliquée « en référant à des textes citant des témoignages de praticiens [...] en montrant comment l'étude de ce sujet a aidé les praticiens ou les décideurs jusqu'à ce jour et comment la présente recherche pourrait leur apporter des informations pertinentes ».

À cette étape de la rédaction de notre manuscrit de thèse, il conviendrait de souligner que nous avons appris, au moment de tester de notre schéma d'entrevue afin de corriger ses faiblesses afin de l'adapter à notre terrain de recherche, qu'avant de nous accorder le terrain de recherche, les praticiens se sont d'abord concertés. Précisément, au cours d'une séance de travail qui les a réunis autour de la Table régionale de concertation (Coord., Z-1). Cette Table regroupe les dirigeants des huit organismes à but non lucratif d'économie sociale et solidaire évoluant dans la sphère d'activité de l'aide à domicile au Bas-Saint-Laurent. Ensuite, ces praticiens ont attendu, selon le cas, l'aval du conseil d'administration de l'organisme dont ils sont responsables avant d'y participer pleinement. Ces témoignages, montrent que dans un premier temps, notre étude a eu un écho favorable auprès des acteurs.

Dans cet ordre d'idées, d'autres témoignages indiquent clairement que l'un des points forts au plan social de notre étude tient au fait qu'elle ait amené des praticiens à réfléchir, une première fois de leur existence, profondément, sur la nature, sur l'importance stratégique et sur l'avenir de leurs relations avec les institutions de l'État. Selon certains d'entre eux, plusieurs années se sont écoulées depuis que ces dernières ont été établies; l'origine de la plupart d'entre elles remonte aux années 1990. Mais ils n'ont jamais pris le

temps nécessaire pour se questionner à tête reposée sur les forces et faiblesses de leur collaboration avec les agences et établissements publics de l'État, et en tirer des leçons. Autrement dit, soulignent-ils, ce sont particulièrement les questions et sous-questions qui ont été formulées dans notre schéma d'entrevue ou qui ont été spontanément posées au cours de nos échanges (entrevues) qui ont suscité, en eux, cette émotivité. Ce même témoignage a été recueilli auprès de leurs collaborateurs institutionnels qui ont accepté de prendre part à notre recherche, quant à leurs relations avec les praticiens.

En ce qui a trait à ces derniers, à la question par exemple de savoir, « pensez-vous que ce sont uniquement vos actions qui permettent de réaliser leur meilleur être des usagers de vos services », presque tous les acteurs ont répondu spontanément par l'affirmative. Mais, à chaque fois que cette question leur a été posée, suivie des sous-questions, et après avoir dressé un schéma pertinent illustrant leurs réponses, ils réalisent généralement que le meilleur être des usagers de leurs services dépend du concours de plusieurs actions menées conjointement. Particulièrement par eux-mêmes solidairement ou en partenariat avec leurs collaborateurs institutionnels (en termes de complémentarité), et dans une moindre mesure, avec la collaboration des bénéficiaires de leurs services (en termes de complicité). Le cas des personnes malades devant suivre un traitement selon un échéancier précis afin d'endiguer une maladie infectieuse ou chronique, par exemple, est éloquent sur ce point.

Cette illustration n'est pas la seule. Par exemple, nous avons également mis en lumière, au cours des entrevues que nous avons réalisées, la convergence entre les préoccupations des praticiens qui sont véhiculées dans les pratiques sociales qu'ils

développent sur leur territoire d'appartenance et les politiques que défendent les municipalités régionales de comté (MRC). Particulièrement, celles visant à lutter contre la dévitalisation à l'échelle locale et régionale. Les rapprochements que nous avons établis avec succès entre le plan d'action des OBNL en AVD et les priorités des MRC au cours de nos échanges avec les praticiens ont amené certains coordonnateurs, et mêmes des membres des CA, à nous signifier clairement leur ignorance des convergences que nous leur avons décrites. Entre autres, en ces termes : « *Je ne le savais pas* » (Coord., Z-4); « *c'est toi qui m'ouvre les yeux sur ce point* » (Cord., Z-3), ou enfin, « *nous avons maintenant des arguments pour les amener à travailler avec nous, même s'ils ne connaissent pas qu'on existe sur leur territoire* » (Coord., Z-6).

X Soulignons au passage que c'est dans cet ordre d'idées que s'inscrit le désir des coordonnateurs d'avoir, chacun, une copie de notre thèse de Doctorat, ils espèrent y trouver des constats et des conclusions édifiantes, nous ont-ils fait savoir. Mais ce n'est pas tout. À la Conférence régionale des élus du Bas-Saint-Laurent, une invitation d'étudier la possibilité de tenir une conférence devant les préfets des MRC afin de permettre à ces derniers de profiter également de la richesse des résultats préliminaires de notre analyse nous a été adressée. Particulièrement, les résultats qui portent sur la convergence entre les actions des praticiens et certaines priorités des MRC telles que la rétention des personnes sur le territoire administratif des MRC dont nous avons déjà fait écho, les services aux citoyens et le développement social.

Comme on peut le constater, l'éclairage qu'a apporté notre étude aux praticiens et à certains de leurs collaborateurs a été décisif. En effet, il a été apprécié de plusieurs façons. Par exemple, certains dirigeants d'OBNL en AVD et d'établissement public de l'État nous ont fait savoir que leur participation à notre recherche leur a permis de faire un « bon exercice », et d'en « sortir enrichis ». Ce fut pour eux l'occasion de prendre conscience qu'ils pourraient développer de nouvelles relations avec les dirigeants des collectivités territoriales ou améliorer celles qui existaient au moment de la réalisation de notre terrain. Au réseau des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REESADQ), le coordonnateur du réseau pense que notre recherche permettra à la direction générale de ce réseau d'acteurs d'en savoir un peu plus sur les impacts des OBNL en région, particulièrement là où le marché est restreint par rapport à celui de la métropole.

Ces exemples montrent, qu'en plus d'attirer l'attention des praticiens et de leurs collaborateurs sur les relations qu'ils entretiennent, notre étude leur a apporté de l'éclairage au point de susciter en eux la motivation de développer des nouvelles relations ou d'améliorer celles qui existaient au moment de la cueillette de nos données. Par ailleurs, nous espérons que les praticiens et leurs collaborateurs trouveront dans notre thèse d'autres informations intéressantes et susceptibles de les aider à repenser la configuration de leurs rapports et la façon dont ils participent conjointement à la construction de l'offre des services afin de répondre aux attentes de la population. Nous faisons ici, une allusion au contenu du sixième chapitre qui expose, entre autres, les failles de la configuration de leurs rapports, et aux suggestions que nous leur faisons à la fin de notre thèse pour remédier à cette situation. Nous pensons sans aucun doute que ces informations les aideront.

Enfin, non seulement les résultats de notre étude permettent aux praticiens et à leurs collaborateurs institutionnels du secteur d'activité publique de l'État d'avoir une idée de ce que les frictions qui surgissent, lorsqu'il est question d'évaluer les impacts sociaux et territoriaux des actions des praticiens ne sont pas liées uniquement à la carence d'outils d'évaluation, ou au recours à des cadres d'analyse différents, mais elles sont aussi dépendantes des représentations mentales qu'ils se font des effets de leurs actions. Des écarts pouvant exister entre les positions qu'ils défendent ou la perception qu'ils se forment (cf. sixième chapitre). Aussi, lorsque ces derniers sont grands, ils peuvent rendre la compréhension ardue et laisser planer un sentiment d'injustice.

Voilà comment s'explique la pertinence sociale de notre étude.

1.5.2 La pertinence scientifique

En nous inspirant de Garnier (2005), nous pouvons dire que la pertinence scientifique de notre recherche se justifie par le fait que son objet se veuille transdisciplinaire. C'est-à-dire, passant d'une discipline à l'autre, tout en donnant un nouveau regard sur les savoirs qui fondent ces disciplines, ou de façon plus générale, sur ceux qui sont portés par les acteurs du champ d'étude, et c'est ici son originalité.

Ainsi, par le voyage dans les disciplines, le concept de représentation trouve-t-il une capacité nouvelle tout autant théorique que méthodologique, lui offrant une flexibilité au niveau de l'implantation des paradigmes de recherches et de l'analyse des données (Garnier, 2005). Cette ouverture méthodologique permet à notre approche de partir des discours oraux et écrits, et des formes multiples d'interrogation, soit le schéma d'entrevue,

pour réaliser des analyses qualitatives permettant d'actualiser les connaissances sur les représentations d'acteurs, relativement aux effets de leurs actions.

L'exemple concret est que notre étude a d'abord pris naissance dans le champ des connaissances du développement régional. Ainsi, la formation que nous avons acquise et les activités de terrain que nous avons réalisées, y compris la transcription écrite des données recueillies, ont été faites sur la base de nos connaissances académiques. Ensuite, après avoir constaté une instabilité dans le discours des praticiens, nous nous sommes interrogés sur l'origine et le sens des opinions qui ont été exprimées par les praticiens, d'une part, et sur les logiques d'actions autour desquelles s'articulaient leurs discours, d'autre part. Ce fut à ce moment que nous nous sommes aperçus que l'exercice intellectuel que nous faisons consistait vraisemblablement à osciller entre deux champs d'études dont celui du développement régional et celui de la psychologie sociale.

Il est indispensable de souligner que les aller-retour que nous avons réalisés ne sont pas sans signification. Leur manifestation signifie que ces deux champs d'études se rejoignent sur le thème des représentations d'acteurs, en d'autres mots, de représentations sociales. En effet, les concepts de représentations d'acteurs et celui de représentations sociales sont proches en ce sens qu'ils peuvent désigner des idées générales ou ordinaires, ou une conception vague (Flament et Rouquette : 2003, 11), un imaginaire collectif (Laville et Sainsaulieu : 1997, 294), etc., De surcroît, notre entreprise d'économie sociale est un

acteur collectif* ou social (Quivy et Campenhoudt : 1995, 115), se définissant comme membre de la société civile (Cohen et Rogers : 1992, 425), et plus particulièrement, de la société civile d'en bas (Houtart, 2001). Cela offre la possibilité de dire que les études en développement régional et de psychologie sociale s'inscrivent dans des champs interdisciplinaires. Cependant, l'interdisciplinarité doit intervenir non pas comme une panacée mais comme une étape dans une réflexion épistémologique métadisciplinaire.

L'exemple que nous avons cité précédemment, à cet effet, est riche d'enseignements puisqu'à l'instar de Garnier, il montre, par les aller-retour dans les disciplines, que les représentations auraient un « double statut instrumental et d'objet »⁴³. Nous les considérons comme instruments en nous fondant sur trois de leurs dimensions que sont : la communication, la reconstruction du réel et la maîtrise de l'environnement. Plus explicitement, les représentations sont des instruments de communication lorsque nous les définissons comme une forme de savoir naïf destiné à organiser les conduites et orienter les relations sociales (Moscovici, 1961). Outre cette première fonction, elles peuvent nous guider dans la façon de nommer et définir ensemble les différents aspects de la réalité que nous vivons (Jodelet, 1992). Soulignons qu'en plus des dimensions communication et reconstruction du réel, ce phénomène mental « se construit, se déconstruit, se reconstruit, se structure et évolue au cœur de l'interaction avec l'objet appréhendé, alors même que

* Quivy et Campenhoudt (1995) définissent l'acteur collectif comme étant un sujet engagé dans une relation sociale située. La relation située signifie que c'est la nature du rapport social dans lequel il est engagé qui le définit, d'une part, et cette même relation est localisée dans l'espace (le lieu, la région du lien social). Cette définition est proche de celle du mouvement social, proposé par Touraine (1978, pp. 112-113)

⁴³ GARNIER, C. (2005). Représentations et enjeux sociaux. Montréal, UQAM. GEIRSO, Vol. 1, n° 5, pp. 2-6

l'interaction avec l'objet est déterminée par la représentation que le sujet en construit »⁴⁴ (Garnier et Sauvé, 1998-1999). En d'autres mots, ces connaissances contextualisées (Laville et Sainsaulie, 1997), peuvent constituer la toile de fond pour certaines décisions dont celles qui permettent à l'être humain de se situer dans son environnement et de le maîtriser (troisième dimension).

Elles peuvent être envisagées comme un objet de recherche lorsqu'elles se situent au centre de la réflexion scientifique. Plusieurs recherches ont montré qu'elles constituent des savoirs appartenant à des réseaux complexes de relations parcourant le champ social. Ces savoirs génèrent des connaissances nouvelles, certes, mais aussi laissent-elles apparaître des zones de difficulté auxquelles les acteurs sont confrontés, comme nous l'avons vu dans le volet consacré à la problématique de notre recherche.

Ce serait donc ce double statut qui leur permet de jouer un rôle considérable dans le développement transdisciplinaire de certains champs d'étude, tels que l'environnement, la santé et l'éducation, comme nous l'indiquent les travaux de Jodelet (1989) et des congrès internationaux sur les représentations sociales⁴⁵ (Rouquette et Rateau : 1998, 9), telle que la conférence de Rome qui s'est tenue du 28 août au 1er septembre 2006⁴⁶.

⁴⁴ GARNIER, C.; SAUVÉ, L. (1998-1999). « Apport de la théorie des représentations sociales à l'éducation relative à l'environnement. Conditions pour un design de recherche ». Revue Éducation relative à l'environnement. Volume 1, pp. 65-77

⁴⁵ ROUQUETTE, M-L; RATEAU, P. (1998). Introduction à l'étude des représentations sociales. La psychologie en plus. Grenoble. Presses universitaires de Grenoble, p. 9

⁴⁶ Information disponible sur l'internet à l'adresse suivante : <http://www.leps.msh-paris.fr/conferences.htm>. (consultée en décembre 2006).

Mais avant de clore la présente sous-section, nous voudrions justifier la valeur scientifique de notre étude par son inscription dans les trois axes du développement régional. En d'autres termes, nous croyons que c'est autour de ces trois axes qu'il serait souhaitable de cerner la pertinence scientifique de notre recherche. Ces axes sont les suivants : 1) les dynamiques socio-historiques de structuration et de déstructuration des espaces régionaux; 2) les mouvements sociaux et les régionalismes; 3) les processus de mise en valeur des ressources et de l'environnement.

Sur le premier point, l'étude des représentations que se font les acteurs de l'économie sociale des impacts sociaux et territoriaux de leurs actions se veut pertinente dans la mesure où elle pourrait nous conduire à décrire, de façon originale, la dynamique de structuration et de déstructurations d'espaces par les acteurs d'économie sociale en aide domestique au Bas-Saint-Laurent. Ces dynamiques pouvant être vues comme des formes inédites de socialisation et de démocratisation de l'espace public (Habermas, 1987; Dacheux, 2005; Laville, 2005).

Signalons toutefois que les descriptions que nous avons faites à ce sujet permettent essentiellement d'avoir une idée de l'apport des OBNL étudiés en termes de contribution à la construction de lien social et de participation à la production de richesses régionales (Méda, 1999; Benko et Lipietz, 2000; Gadrey, 2003). Sur la base de cette considération, nous pensons que notre étude pourrait susciter un intérêt auprès des chercheurs du CRISES et de l'ARUC-ES qui se posent, entre autres, la question de savoir, « en quoi l'économie sociale contribue-t-elle au développement de la société québécoise et de l'économie en

général ? »⁴⁷. Des réponses intéressantes à cette interrogation pourront être trouvées dans cette thèse.

Sur le second point relatif aux mouvements sociaux et au régionalisme, nous ne voudrions pas considérer, dans cette thèse, les OBNL en AVD comme des mouvements sociaux tels qu'ils sont définis par Touraine (1978), par Saucier (1986), ainsi que par Quivy et Campenhoudt (1995). Nous les considérons simplement comme des acteurs locaux dont les actions s'apparentent à celles de certaines organisations du mouvement communautaire québécois reconnu, depuis 2001, par le gouvernement du Québec. C'est donc sous cet angle que nous avons cherché à savoir, plus spécifiquement, si les actions entreprises par ces acteurs se faisaient dans une perspective régionaliste ou non ?

Notre thèse fait ressortir, à cet effet, quelques exemples importants. Certains étant relatifs à la construction du capital social, de la cohésion sociale, du lien intergénérationnel, aux relations transversales de réseaux circulaires imprégnées de réciprocité et de confiance, mettant, en évidence, l'ancrage social de leurs actions. D'autres, en revanche, concernent les projets collectifs ou sociaux destinés à répondre à des besoins exprimés par une partie des membres de la collectivité humaine locale bien identifiée, par les plus démunis, par les sans-emplois, par des malades victimes de troubles mentaux, etc. Ces exemples illustrent, quant à eux, l'ancrage territorial des actions des praticiens.

⁴⁷ Information disponible sur le site de l'ARUC-ES à l'adresse suivante : http://www.aruc-es.ca/index.php?action=article&id_article=253365 (consultée en septembre 2004).

Enfin, par rapport au troisième axe du programme, mentionnons que notre thèse fait écho, entre autres, de la mixité ou des couplages de logiques de coordination qui ne sont autres choses que des processus de mise en valeur de ressources variées et de régulation des besoins sociaux dans le domaine de l'aide à domicile. Ces processus sont inspirés des valeurs et principes éthiques de la morale qui ont été présentés dans la partie consacrée à la problématique de notre recherche. À cela, s'ajoutent le civisme et le professionnalisme des acteurs, bien évidemment, en cohérence avec les politiques sociales nationales, les grandes orientations de l'organisation à laquelle ils appartiennent, et le respect du domicile des usagers de leurs services. Par domicile, nous entendons ici l'environnement dans lequel vit une personne (Québec, 2003). La mise en valeur de cet environnement peut se traduire par son entretien selon les règles de l'art ou du professionnalisme des acteurs, auquel cas, cet environnement peut devenir malsain ou invivable.

Comme nous pouvons le constater, notre étude s'avère pertinente sur les plans social et scientifique. Il serait maintenant approprié d'en indiquer les objectifs.

1.6 Les objectifs de la recherche

Cette thèse s'assigne comme objectif de contribuer à l'avancement des connaissances par une actualisation de l'information sur les OBNL évoluant au Bas-Saint-Laurent, pour les motifs que nous avons évoqués plus haut. Aussi, soulignons que la réalisation dudit objectif dépend de l'atteinte de deux objectifs spécifiques suivants :

- 1) La collecte et le décodage de l'information compilée dans des données langagières susceptibles de nous permettre d'avoir une idée plus précise des effets sociaux et territoriaux des actions des praticiens. Un double avantage en découle dans le sens où nous pourrions cerner et visualiser, en temps utile, à cette étape, l'information recueillie. Et donc, être en mesure de la quantifier au besoin, construire une banque de données en nous basant sur les spécifications des mondes ou cités (Boltanski et Thévenot, 1991; Boltanski et Chiapello, 1999). Le dispositif ainsi constitué offre la possibilité de se faire une image des logiques qui guident généralement les actions des praticiens;
- 2) Le deuxième objectif spécifique consiste à décrire les logiques d'action des praticiens, la façon dont elles se manifestent et les tensions qu'elles engendrent au cours de leur mise en œuvre, avant de formuler notre opinion sur la façon dont les praticiens se représentent les effets de leurs actions.

CHAPITRE II

CADRE THÉORICO-CONCEPTUEL

Ce chapitre décrit le cadre théorico-conceptuel de notre recherche. Il conviendrait de signaler qu'il a été monté à partir des constatations faites dans le chapitre précédent. Il comporte deux volets qui nous paraissent essentiels; il s'agit du cadre théorique et du cadre conceptuel de notre recherche.

Soulignons que le cadre théorique met en évidence les approches épistémologiques que nous avons mises à contribution, tandis que le cadre conceptuel se restreint au montage des niveaux d'analyse des phénomènes que nous avons à explorer avec intérêt.

2.1 Le cadre théorique de la recherche

Les courants de pensée qui nous ont inspirés sont les « économies de la grandeur », le « néocorporatisme sociétal » et le « multisociétariat »; ils s'inscrivent sous la bannière de la « théorie des conventions ».

2.1.1 *La théorie des conventions*

Cette première sous-section comprend l'origine et les postulats de la théorie des conventions.

1⁰) Des origines de la théorie des conventions

L'information documentaire indique que, à l'origine, divers travaux sur la gestion des entreprises de services ont permis de mettre en lumière l'insuffisance des théories économiques et managériales pour rendre compte des prestations de services, celles-ci ayant un ancrage dans les relations interpersonnelles à tel point qu'elles sont à la fois complexes et disparates. Akerlof souligne que les approches managériales et économiques ont du mal à appréhender leur dimension extra-marchande⁴⁸. Cet avis est partagé par bon nombre de chercheurs sociologues, anthropologues, historiens et même économistes tels que Lévesque qui, tout en dénonçant les limites de la science économique, pense qu'il est nécessaire de « Repenser les postulats de la science économique, faire la critique des

⁴⁸ AKERLOF, G.A. (1970). « The market for lemons : quality uncertainty and market mechanism », *Quarterly Journal of Economics*, Vol. 84, pp. 488-500

approches théoriques dominantes, proposer une approche alternative ou complémentaire à la science économique d'inspiration néo-classique »⁴⁹.

Toujours selon l'information documentaire, les limites des théories économiques et managériales auraient conduit, au début des années 1980, des économistes et sociologues, comme Boltanski, Thévenot, Orléan, Salais et Boyer, à lancer un vaste programme de recherches faisant appel à des disciplines telles que la sociologie et la psychologie, en vue de proposer un cadre pouvant permettre d'analyser les prestations de services (Boltanski et Thévenot, 1987). Le programme de lancement des travaux de recherche partit de la question de l'*accord entre les individus* et, plus spécifiquement, de celle des exigences d'accord que suppose tout ordre social (idem.).

Pour les chercheurs gravitant autour de cette théorie, tout accord nécessiterait un cadre commun de référence et qu'un contrat n'est jamais autosuffisant, comme nous le font penser, au milieu du XVIII^e siècle, les physiocrates avec lesquels l'économie en tant que science est née⁵⁰, ou les néo-classiques de la seconde moitié du XIX^e siècle tels que Walras qui « entretient également une absence de reconnaissance des activités de service, laissées dans l'ombre des activités industrielles » (ibid. p. 13), ou enfin les économistes radicaux actuels qui autonomisent tendanciellement une sphère économique assimilée au marché tout en oubliant les perspectives de reproduction et de justice (Lévesque : 1995). Il y aurait,

⁴⁹ LÉVESQUE, B. (1995). Repenser l'économie pour contrer l'exclusion sociale : de l'utopie à la nécessité. Montréal, UQAM, Cahiers du CRISES, n° ET9502

⁵⁰ LAVILLE, J-L. (2005). Sociologie des services. Entre marché et solidarité. Ramonville Saint-Agne, p. 12

sans doute, en dehors de ceux ayant de lien avec les transactions ou échanges marchands, d'autres types d'accord liés, quant à eux, à des contraintes sociales et sur lesquelles reposerait en partie la société.

Le problème qui se posait à eux à cet effet est celui de l'identification du ou des principes de « ce qui fait tenir »⁵¹, et qui permettrait en outre aux membres de la société, de la communauté, du réseau et de l'entreprise, bref, d'un regroupement donné, de mieux vivre en harmonie au sens où l'entendent, par exemple, Méda (1999), Benko et Lipietz (2000) et Saucier (2003).

C'était ainsi que partant principalement de trois séries de travaux et réflexions, à savoir, les marchés internes de travail de Doringier et Piore, l'hypothèse de la rationalité procédurale de Simon et la théorie de la justice de Rawls, les conventionnalistes ont indiqué, à la fin des années 1980, qu'ils remettaient bien volontiers en cause certaines hypothèses de la théorie économique néoclassique, notamment celles qui sont liées au fait que les agents qui se coordonnent sur le marché sont affranchis de toute référence extérieure, sans toutefois rompre totalement avec elle⁵² (Bessis, 2008).

Ils en arrivent alors à la conclusion que ce qui fait tenir la société ou un groupe de personnes comme un tout cohérent et qui permettrait à leurs membres de mieux vivre

⁵¹ BERNOUX, P. (1995). La sociologie des entreprises. Paris, Les Éditions du seuil.

⁵² BESSIS, Frank. 2008. « Quelques convergences remarquables entre l'Économie des Conventions et la Théorie de la Régulation ». Revue Française de Socio-économie. Volume 1, n° 1. pp. 9-25.

ensemble individuellement et collectivement, c'est assurément un principe supérieur commun permettant de coordonner les actions individuelles et de construire une logique collective.

Le dit principe pourrait être la justice sociale (Boltanski et Thévenot, 1991) ou l'utilité sociale des activités de production de services et la nécessité de les poursuivre dans le long terme par les acteurs (Gadrey, 1996 et 2003), ou encore l'accent mis sur le rôle de l'association n'appartenant ni à la sphère de l'État ni à celle des marchés comme acteurs des processus politiques, dans le discours desdits acteurs (Enjolras, 1993 et 2005), l'équité comme l'illustre « L'histoire des *Pionniers de Rochdale* [...] fondateurs du mouvement coopératif britannique, ont [ayant eu] pour nom *Les Équitables Pionniers de Rochdale*. Ce n'est pas un hasard. Cette première coopérative, fondée en 1844, en banlieue de Manchester [...] »⁵³.

Or, nous savons que, dans une société, une communauté ou une organisation, les individus ont besoin de cadres en termes référentiels communs permettant de légitimer et coordonner leurs actions. Ces référentiels sont souvent implicites et qui se repèrent lorsqu'il y a un désaccord. Les uns et les autres avancent alors des justifications différentes pour expliquer leur attitude, leur conduite collective non à des faits sociaux ou à des lois positives au sens de Durkheim (1973), moins encore à des échanges strictement marchands, mais principalement à une contrainte d'accords entre individus ou groupe de personnes (Boltanski et Thévenot : 1987, 8) et réaliser des accords (Salais, 1989). Partant donc de

⁵³ FAVREAU, L., Op. cit., p. 18

cette observation, les promoteurs de cette théorie ont avancé le terme de « convention » comme concept central pour rendre compte de la diversité de formes de coordination que l'on peut observer dans le monde de la production des services.

Selon Salais, le terme « convention » vient de concevoir, venir ensemble, être d'accord. Prise dans ce sens, « La convention [...] permet de coordonner des intérêts contradictoires qui relèvent de logiques opposées, mais qui ont besoin d'être ensemble pour pouvoir être satisfaits » (Salais, 1989, cité dans Bernoux : 1999, 43).

« Ce cadre constitutif est alors envisagé, non comme le résultat d'un contrat primitif ainsi que le supposent les théories contractualistes, mais plutôt comme une théorie, un paradigme (Orléan) [...] » (Coriat : 1994, 142). Dupuy (1989) définit, quant à lui, la convention comme un « sens ou savoir commun » (common knowledge). Salais (1989) pour sa part parle de « système d'attentes réciproques », tandis que Boltanski et Thévenot (1987 et 1991), tout comme Favereau (1989), de « dispositif cognitif collectif »⁵⁴.

Dans cet esprit, Favereau estime que la convention répondrait aux critères suivants :

- 1) les conventions supposent des réponses à des questions pratiques actuelles ou futures. La convention est en effet une réponse à un questionnement de la part de l'individu, questionnement du type « comment ? » et non pas celui de type « pourquoi ? », car celui-ci nécessite de faire appel à un registre de connaissances, soit inconnu, soit non maîtrisé;

⁵⁴ FAVEREAU, O. (1989). Marchés internes, marchés externes. *Revue économique*. Vol. 40, n° 2

- 2) les conventions sont des modèles de comportement, ce qui signifie que la conformité n'est pas mécanique. La convention incorpore un « savoir procédural », isolable du « savoir théorique », savoir théorique qui seul peut fonder le savoir procédural en toute rigueur;
- 3) les conventions sont des outils qui augmentent la capacité d'action individuelle en ce sens que les individus désireux de coopérer, ne pouvant pas dénombrer les états futurs de la nature, vont définir leur relation non pas en extension, mais en compréhension. Ainsi, l'efficience dans l'action peut s'accompagner d'une non-exhaustivité dans le savoir, et peut même l'exiger en délimitant des zones d'ignorance. Pour agir, l'individu s'appuie sur le contenu de la convention.

Les renseignements exposés dans les lignes qui précèdent nous permettent d'estimer, dans un premier temps, à l'instar de certains auteurs tels que Favereau et Harribey, que « l'économie des conventions » s'est construite en opposition à « l'économie néo-classique » et ses extensions que sont la théorie des coûts de transaction, la théorie des contrats et la théorie des incitations (Boltanski et Thévenot, 1987; Favereau : 1989, 273; Harribey : 2000, 19-40).

Poursuivons notre explication tout en soulignant que selon Boltanski et Thévenot (1987 et 1991), et Orléan (2005), elle se présente comme une approche holistique qui ne s'enferme pas dans la dichotomie science économique et sociologie. Bien au contraire, elle tente de la dépasser en cherchant à rendre compte de l'inscription de l'action des agents

dans son cadre social. Dans cet esprit, elle appréhende l'individu comme partie d'un Tout. C'est-à-dire, d'une structure (groupe, ethnie, nation, organisation) qui déterminait de façon plus ou moins forte les comportements de l'individu et l'action comme n'étant plus séparée de la société dans laquelle elle s'inscrit.

Sous cet aspect, nous pourrions dire, dans un second temps, que l'un des objectifs de cette approche récente (Lévesque, 1995; Orléan, 2005) est de redonner à l'individu sa place dans les modèles sociologiques sans toutefois lui accorder le primat comme dans l'économie néo-classique. En effet, dans ce modèle, l'acteur n'a pas le choix de sa stratégie et les structures objectives restent totalement externes à la conscience des agents qui les intériorisent, puisque l'individu appartient à plusieurs « mondes » (famille, entreprise, association, etc.), où prévalent plusieurs logiques qui s'entrecroisent dans le cours de l'action. Ainsi, l'« économie des conventions » s'est construite à partir de quelques hypothèses.

2°) Des hypothèses de la théorie des conventions

L'histoire de la théorie des conventions décrite ci-dessus nous renseigne en partie sur ses deux hypothèses fondamentales que sont l'incomplétude des agents et l'instabilité de l'environnement dans lequel s'inscrivent leurs actions.

De l'avis d'Isaac (1996a, 7), « dans la théorie qualifiée de standard les agents sont dotés d'une rationalité substantive et maximisatrice ». Cela veut, comme nous l'apprend Lévesque (2005, 17), que « la science économique renforce bon nombre de pratiques

économiques dont la seule logique est la recherche d'une plus grande compétitivité, comme si l'économique et le social étaient deux sphères complètement séparées ». Il en va autrement dans l'économie des conventions où les agents sont dotés d'une « rationalité procédurale »⁵⁵ ou « limitée » par leurs capacités cognitives. Cela voudrait dire que même s'ils avaient accès à toute l'information nécessaire à leurs actions, les individus ne pourraient traiter, interpréter et stocker celle-ci du fait de leur incapacité à la saisir dans sa totalité.

En faisant le lien entre cette information et la définition de la convention telle qu'elle a été proposée par Faverau (1989), et Eymard-Duvernay (1994) pour qui « l'économie cognitive permise par la règle »⁵⁶, c'est-à-dire l'approche par les conventions permet à l'individu de trouver dans celles-ci une alternative à son incomplétude, nous réalisons que cette théorie conçoit les conventions comme des outils qui augmenteraient à coup sûr la *capacité d'action de l'individu*. Plus explicitement, l'individu pourra s'appuyer sur le savoir des autres cristallisé dans les conventions diffusées par une communauté d'acteurs pour *palier son ignorance*.

Dans cette hypothèse, il ne serait donc pas faux de dire que l'incomplétude des agents est l'un des postulats fondamentaux des conventionnalistes.

⁵⁵ SIMON, H.A. (1976). "From substantive to procedural rationality", in *Methods and appraisals in economics*. S.J. Lastis Editor. Cambridge University Press, pp. 129-148.

⁵⁶ EYMARD-DUVERNAY, F. (1994). « Coordination des échanges par l'entreprise et qualité des biens », dans ORLÉAN, A. *Analyse économique des conventions*. Paris, PUF, pp. 308-334

La description esquissée dans les lignes qui précèdent cache l'une des caractéristiques du cadre dans lequel s'inscrivent les actions sociales, à savoir l'incertitude. Notamment, lorsqu'on sait, en général, que tout échange se déroule dans un univers incertain, comme nous l'apprend d'ailleurs Salais, l'un des fondateurs de cette théorie. En effet, pour cet auteur, la coordination des activités de production se réalise dans un contexte où chacun :

- 1) est incertain relativement aux comportements que les autres choisiront dans le futur de l'action de travail;
- 2) doit choisir la meilleure méthode pour se former, dans le cours de l'action, une interprétation sur le comportement des autres de façon à agir lui-même de façon pertinente;
- 3) est soumis, par une sorte de rétroaction, à l'épreuve de l'acceptation par un autre, du produit auquel il contribue, ou "fabrique seul"⁵⁷ (Salais : 1994).

Si tel est le cas, nous aurions raison de supposer que l'incertitude influence la réalisation de l'action des agents, en ce sens qu'elle peut rendre, par exemple, leur capacité à contracter librement et volontairement plus difficile et bouleverser en même temps leurs attentes. Ce serait la prise en compte de l'incertitude qui justifierait l'intérêt qu'ont des acteurs à se mettre d'accord ou à construire des référentiels leur permettant de relever avec succès les défis que leur pose leur existence, bien entendu, sans recourir nécessairement au marché ou au mécanisme des prix.

⁵⁷ SALAIS, R. (1994). « Incertitude et interactions de travail : des produits aux conventions », dans ORLÉAN, A. (dir). *Analyse économique des conventions*. Paris, PUF, pp. 371-403

On voit bien que la théorie des conventions est fondée, en partie, sur l'hypothèse que les relations sociales ou accords sont, par nature, instables, ou sujettes à de l'incertitude. De plus, leur réalisation, leur pérennité, durabilité et viabilité dépendent de leur négociation et renégociation, en conformité avec des mécanismes formels ou informels qui lui sont propres, à savoir les codes, les règles et les procédures, plus les conventions sont indispensables à la coordination de leurs activités.

Ces hypothèses nous intéressent dans la mesure où elles nous permettent de mieux comprendre la réalité qui émerge du terrain avant de formuler notre propre opinion.

Ainsi, parlant de l'incomplétude, par exemple, des données recueillies auprès des praticiens indiquent qu'il existe des dispositifs de formation dédiés aux employés. Ces dispositifs permettent principalement de les conscientiser et les amener à agir en conformité avec les orientations des OBNL en AVD, afin de permettre aux bénéficiaires des services de ces OBNL de recevoir les services de la même façon. Plus explicitement, la pratique du jumelage d'employés ou celle du compagnonnage observée dans ces organismes permet aux uns et aux autres de parer à leurs insuffisances individuelles et/ou collectives.

Cette tranche d'information s'arrime avec le premier postulat des conventionnalistes et nous amène à croire à la pertinence de la théorie des conventions employée dans notre étude. Mais, ce n'est pas tout.

Nous avons appris par ailleurs que le gouvernement avec lequel ces organismes traitent se définit comme leur « partenaire ». Mais ce « partenaire » n'est pas comparable

aux autres organismes tels que ceux qui interviennent dans le champ du communautaire. Car, il est tellement imprévisible qu'il peut changer d'attitude ou de ton en tout temps. Il peut décider de remettre en question des ententes en cours de conclusion ou qui ont été déjà conclues sans préavis, ou encore omettre des explications au nom du secret professionnel.

Dans ce contexte, il nous semble que certains accords sont réalisés dans l'ignorance partielle ou totale par les praticiens. Car, parfois, ils ne savent pas ce qui adviendrait après un changement de gouvernement au Québec, lorsqu'un autre parti politique accède au pouvoir. Ils évoluent donc dans l'incertitude, comme le postulent les conventionnalistes.

Ainsi, la possibilité que nous avons d'utiliser les postulats des conventionnalistes afin d'être éclairés renforce la légitimité ou la pertinence de la théorie des conventions sur laquelle nous avons porté notre premier et important choix.

Nous exposons maintenant les courants de pensée que nous avons annoncés, à savoir, les « économies de la grandeur » et le « néocorporatisme sociétal ». Le premier étant notre approche de référence et le second, une approche dite complémentaire. Nous avons aussi mis à contribution, un axiome, en l'occurrence, le « multisociétariat », lequel offre quelques pistes pour penser l'association, entre autres, à partir de l'engagement des acteurs.

2.1.2 Les économies de la grandeur (approche de référence)

Notre recherche s'articule autour du courant de pensée des « économies de la grandeur », celui-ci avait été développé par Boltanski et Thévenot (1991) et par Boltanski et Chiapello (1999).

Ce courant de pensée traite essentiellement de la « justification » de l'action humaine. En d'autres termes, il tente de montrer de quelle manière les agents justifient leurs actions. Le titre du livre de Boltanski et Thévenot (1991), « De la justification », l'illustre suffisamment.

Il nous convient dans la mesure où il nous est possible d'établir l'arrimage de notre étude et son champ de savoir. En effet, nous ne sommes pas parti du hasard. Nous nous sommes basés sur les résultats de notre réflexion préliminaire sur l'insatisfaction des acteurs de l'économie sociale « mis en situation de devoir être évalués » (Carrière et Klein, 2001). Ensuite, nous nous sommes questionné sur les motifs de leur désarroi, nous en avons tiré la leçon que la façon dont ils se représentent les effets de leurs actions y serait pour quelque chose. Tel étant le cas, nous avons cru que l'approche épistémologique proposée par les auteurs précités était efficace car elle se veut un outil au service de la critique; nous pouvions y faire référence en tout temps.

Il conviendrait de souligner cependant que pour décrire les mécanismes de coordination, les conventionnalistes utilisent une notion plus générale dans laquelle s'inscrit la convention. Différentes appellations sont employées à l'occasion. Par exemple, Eymard-Duvernay (1989) emploie le terme de « forme de coordination »⁵⁸ alors que Boltanski et Thévenot (1991), tout comme Boltanski et Chiapello (1999) utilisent celui de

⁵⁸ EYMARD-DUVERNAY, F. (1989). Conventions de qualité et formes de coordination. Revue économique. Vol. 40, n°2, pp. 329-359

« monde » ou de « cité », dans le sens de « monde de production ». Pendant ce temps, Salais et Storper (1993) parlent de « monde de production possible »⁵⁹.

En France (Isaac, 1996) et au Québec (CRISES, du LAREPPS, de l'ARU-ES, et du CRDC), les résultats de plusieurs travaux de recherche indiquent que les adeptes de cette théorie emploient de façon interchangeable les termes de « mondes » et de « cités » dans la description qu'ils font des logiques d'action ou de coordination.

De plus, ces mondes peuvent être appelés des registres. Ainsi, les conventionnalistes ont recours à des registres d'analyse pour analyser et expliquer l'action humaine ou sociale. Le nombre des registres varie lui-aussi selon les auteurs. Par exemple, il en existe deux chez les néo-corporatistes, Streeck et Schmitter (1985), trois chez Eymard-Duvernay (1994), quatre chez Salais et Storper (1993), six selon Boltanski et Thévenot (1991) et sept selon Boltanski et Chiapello (1999) :

- 1) la *cité de l'inspiration* considérée comme le monde de l'illumination à la fois extérieure et éprouvée, celui de la créativité de l'individu dont la valeur canonique est la créativité spontanée (Boltanski et Thévenot : 1991, 200-206);
- 2) la *cité domestique* structurée par une hiérarchie organisant la sociabilité quotidienne et rétribuant les comportements selon une savante échelle d'honneurs et de rangs. Cette cité est caractérisée par la famille comme autorité, la politesse, l'entraide, la solidarité, le bon voisinage, etc. Elle « ne se déploie

⁵⁹ SALAIS, R. et STORPER. M. (1993). Les Mondes de production. Enquête sur l'identité économique de la France. Paris, Éditions de l'EHESS.

pas seulement dans le cercle des relations familiales [...] Elle apparaît chaque fois que la recherche de ce qui est juste met l'accent sur les relations personnelles entre les gens » (ibid. p. 206-222);

- 3) la *cité de l'opinion* est celle de la gloire, du crédit d'opinion, de la célébrité, du succès, de la réputation, etc. Ici, les êtres « sont grands en ce qu'ils se distinguent, sont visibles, célèbres, reconnus, réputés "débanalisés". Cette visibilité dépend de leur caractère plus ou moins accrocheur, persuasif, informatif » (ibid. p. 222-230);
- 4) la *cité civique* regroupe en principe des êtres qui sont les personnes collectives qu'elles composent par leur réunion. Il s'agit en effet des masses de personnes ou des collectifs qui peuvent avoir une forme confédérale ou nationale et qui appartiennent à l'espace public et qui « ont pour mission de traduire les aspirations des masses » (ibid., p.238). Elle est caractérisée par la manifestation de respect des institutions publiques, de la volonté générale, du bien commun, du contrat social, de l'égalité, etc. (ibid., p. 231-241);
- 5) la *cité marchande* est la seule à laquelle réfèrent mercantilistes, physiocrates et Adam Smith (1776). Elle est « animée par le commerce d'acheteurs et de vendeurs en affaire » (ibid., p. 242) elle est réglée par la concurrence, l'équivalence monétaire, le système des prix, et le désir d'acquérir des richesses, la possession, les biens matériels, etc. (ibid., p. 241-252);

- 6) la *cité industrielle* où « l'ordonnance du monde industriel repose sur l'efficacité des êtres, leur performance, leur productivité, leur capacité à assurer une fonction normale, à répondre utilement aux besoins » (ibid., p. 254). Elle se caractérise aussi par les relations de travail, de la scientificité, de l'expertise, du progrès, de la productivité mécanique (ibid., p. 252-262);
- 7) la *cité du projet* qui donnerait la signification nouvelle au monde connexionniste ou monde des réseaux. Ce monde est fondé sur le principe de la participation conviviale et la prolifération des liens en réseau. Dans cette cité, l'état de grandeur s'apparente à la capacité d'apprendre et à la polyvalence des personnes (Boltanski et Chiapello : 1999, 280-285).

Chaque cité est constituée d'objets qualifiés ou soumis à un codage, à des opérations de mise en forme, etc., sur lesquels s'appuient les personnes pour se qualifier et s'attribuer différents états de grandeur. À chaque cité sont rattachées une ou plusieurs formes de coordination inter-relayées avec l'objectif de réaliser un principe supérieur commun, c'est-à-dire, la référence qui en dernier ressort devrait permettre aux individus d'établir des accords.

À ce stade de notre démarche, il conviendrait de signaler que le courant de pensée des « économies de la grandeur » envisage généralement l'entreprise comme une pluralité de logiques de coordinations pouvant entraîner certains désaccords à l'intérieur des cités, d'une part, et entre les cités, d'autre part. Mais il pense également l'entreprise comme un

dispositif de compromis dans le sens où les difficultés qu'elle rencontre dans son fonctionnement peuvent être maîtrisées par le compromis dont la réalisation est toujours possible (Boltanski et Thévenot : 1991, 337).

À l'instar de d'Amblar (1996) et de ses collaborateurs, nous définissons dans ce rapport le compromis comme une forme d'accord durable reposant sur un principe pouvant rendre compatibles des jugements relevant de mondes différents, tout en misant sur l'intérêt général. Cette définition s'allie à celle que nous proposent Boltanski et Thévenot. Pour ces auteurs, le compromis apparaît comme un « accord pour suspendre le différend, sans qu'il ait été réglé par le recours à une épreuve dans un seul monde » (idem).

Sa réalisation dépend principalement de la clarification ou de la justification fournie à l'appui des arguments avancés par les parties en mettant souvent en perspective une ou plusieurs logiques d'action visant la réalisation d'un principe supérieur commun. C'est dans cet ordre d'idées qu'Isaac (1996, 12) estime que le compromis est un dispositif et que « ce dispositif consiste à extraire des éléments des objets relevant de plusieurs mondes dépassant leur monde ». Aussi, dans ce contexte où les difficultés ou conflits cèdent la place aux arrangements ou d'ajustements mutuels, on peut se retrouver dans des situations où les grands d'un monde pourraient apparaître plutôt comme les petits d'un autre (Lamoureux, 1996). Le compromis pourrait donc être instable ou fragile.

Non seulement certains grands pourraient être vus comme des petits d'un autre monde, mais encore faut-il souligner qu'il peut arriver que des principes supérieurs se

rivalisent ou se révèlent irréconciliables. Car, « la vie quotidienne de l'organisation est composée à la fois de conflits et de difficultés de contractualisation qui, dans certains cas mais pas dans tous, finissent par aboutir à des compromis et à des accords » (Bernoux : 1995, 214).

Ainsi, pour que le compromis soit stable, il faudrait qu'ils soit envisagé comme un dispositif consistant à faire émerger des objets relevant de plusieurs mondes, et à les associer pour construire quelque chose de commun dépassant leurs mondes d'origine (Orléans, 1994 ; Lamoureux, 1996).

Cela nous amène à supposer que ce courant de pensée possède quelques limites, non pas seulement parce qu'il ne peut tout expliquer, mais aussi parce qu'il ne propose pas la « mécanique harmonieuse »⁶⁰ par laquelle le compromis peut être réalisé par des belligérants; cette dernière devra malheureusement être construite par les acteurs eux-mêmes.

De plus, ce courant semble entretenir quelques ambiguïtés sur le sens donné au concept central qu'est celui de convention, par ses adeptes. En ce qui a trait au rapport avec le marché, Boyer et Orléan (1991) pensent qu'une convention est une alternative au marché. Salais (1989) estime, pour sa part, qu'une convention est un complément au marché. Tandis que Favereau (1989) souligne que le marché est une convention alternative

⁶⁰ RAMAUX, C. (1996). Les asymétries et les conflits sont-ils solubles dans la cognition ? Une lecture critique des économies de la grandeur. Revue Économies et sociétés. Débats, série D, n° 2

(Michon : 1992, 232-233). On voit bien ici l'existence d'un flou entourant le terme de convention employé dans les discours scientifiques.

En résumé, la théorie des économies de la grandeur se présente comme un cadre d'analyse permettant de repérer et analyser les logiques d'action mises de l'avant par des acteurs. Ce cadre d'analyse permet également de comprendre la façon dont ils se prennent pour dépasser leurs différends, notamment, en concluant les accords qui s'imposent à eux. Aussi, de façon générale, le champ d'analyse des adeptes de ce courant de pensée se limite à la production des biens économiques. Car, les organisations sur lesquelles ils ont porté leur regard sont des entreprises qui produisent des biens économiques. Ce faisant, ledit courant de pensée ne semble pas aller plus loin et nous renseigner, par exemple, sur certains enjeux que nous pouvons explorer auprès des acteurs de l'économie sociale tels que ceux qui sont liés à l'intermédiation. Dès lors, la richesse de notre réflexion dépendra sans doute, en partie, du recours que nous ferions à d'autres courants de pensée. Par exemple, à la théorie du « néo-corporatisme sociétal » et/ou à celle du « multisociétariat ».

2.1.3 La théorie du néo-corporatisme sociétal (approche complémentaire)

Alors que dans le courant de pensée des « économies de la grandeur », l'attention des conventionnalistes est généralement orientée vers les *compromis* ou ententes satisfaisantes plus durables (Amblar, 1996), dans celui du « néo-corporatisme sociétal », ce sont les *arrangements institutionnels* qui retiennent l'attention (Lévesque et al., 2001).

Les arrangements institutionnels ou négociations étendues dont parlent les défenseurs de ce courant de pensée (Schmitter : 1977, 9; Streeck et Schmitter, 1985, Lévesque et al.,

2001), délimitent le champ d'activités des néocorporatistes. Celui-ci est donc constitué de l'ensemble d'espaces relationnels couvrant les conditions sous lesquelles les associations parviennent à obtenir la légitimité et la crédibilité, soulignent Lévesque et ses collaborateurs.

Ce constat nous conduit à dire, à l'instar de (Schmitter : 1977, 9) et de Streeck et Schmitter (1985), instigateurs de ce courant de pensée, que le néocorporatisme sociétal se définit comme une articulation d'intérêts entre des groupes organisés et le gouvernement (une forme de contrôle social des organisations sur leurs membres). Mais il peut aussi prendre en même temps un sens plus profond : celui de coopération et de consultation accrues entre des groupes d'intérêts et l'État (Lehmbruch : 1977, 94). Plus spécifiquement, il peut être vu comme un système de représentation opposé au pluralisme dans le sens où il se caractérise par des associations singulières, hiérarchiques, non-compétitives et avec adhésion obligatoire (Schmitter : 1982, 263). Ce courant de pensée s'intéresse donc à la configuration et reconfiguration des rapports.

L'analyse de ces configurations amena la pensée néo-corporatiste sociétale à identifier, à côté des deux principaux modes de coordination d'activité de production (bureaucratie et marché), deux autres formes de coordination que sont la coordination communautaire et la coordination associative⁶¹.

⁶¹ STREECK, W.; SCHMITTER, P. C. (1985). « Community, market, state and associations ? The prospective contribution of interest governance to social order ». *Private Interest Government*. London: Sage, p. 1-29.

La coordination communautaire suppose que c'est la communauté-réseau, particulièrement la société civile ou ses organisations qui stimulent les connexions et le développement socio-économique. La société civile constituerait le pont entre l'État, le marché et l'individu (Barrez, 2002 : 196) et peut être appréhendée comme un compromis permanent ou fruit de marchandages et de négociations (Hirst, 1996, Barrez 2002, Klein et al., 2004), mais aussi d'avancées stratégiques, de gains et de reculs : une "guerre de position" (Klein et al., 2004 : 14). C'est donc un troisième monde ou un ordre spontané (Hirt, 1996; Cohen et Rogers, 1992) composé d'une multiplication d'acteurs défendant des intérêts et opinions diversifiés ⁶² (syndicats, organisations non-gouvernementales, associations civiques, politiques et religieuses, organisations professionnelles, groupes d'intérêt économiques)*.

La coordination associative, quant à elle, est menée par des associations apparaissant comme des structures d'intermédiation organisées, généralement formées d'acteurs cherchant à lier le citoyen à "l'espace public" national ou international, tout en défendant le potentiel de la démocratie comme nous l'apprennent Cohen et Rogers (1992), Hirst (2002 et 1994), Laville et Sainsaulieu (1997), Worms (2002) et Saurugge (2003).

Partageant cette opinion, certains chercheurs estiment que ces structures organisées entretiennent des synergies qui se développent et débouchent sur des réseaux de solidarité

⁶² COHEN, J; ROGERS, J. (1992). « Secondary associations and democratic governance », in MARY-ANN, T. (dir.). *Politics and society*. Stoneham. Sage Periodicals Press, Vol. 20, no 4, pp. 393-480

* Cette définition étant vaste à tel point que pour ne pas nuire au réalisme de notre recherche, nous nous sommes restreint à la réalité du terrain.

avec les acteurs d'autres secteurs ou filières, tels que ceux de l'économie sociale (Comeau et al. 2001), et donnent lieu à des configurations horizontales, autant sectorielles qu'intersectorielles (Klein et al. 2004 : 37), et que les configurations sont établies dans une perspective de développement local et/ou régional (idem.), ou encore dans celle de la création du capital social (Worms, 2002). Nous pensons que c'est dans ce sens qu'il faut saisir l'opinion de Putnam (1993 et 2002) selon laquelle, le terme de capital social *réfère aux réseaux, normes et valeurs que les individus ou groupes mobilisent dans les relations formelles ou informelles en vue de coopérer à l'atteinte d'objectifs communs.*

Ainsi, en nous appuyant partiellement sur le « néocorporatisme sociétal », nous avons pensé et analysé l'échantillon d'OBNL se situant dans notre champ d'intérêt, comme et faisant partie des « groupes d'intérêts civiques » locaux en concertation permanente avec d'autres acteurs locaux et/ou régionaux de développement. Nous les avons qualifiés de groupes d'intérêts civiques locaux ou de corporations parce que ce sont des associations volontaires qui construisent et défendent, localement, et donc, à partir des territoires qu'ils construisent et/ou desservent (Bouchard et al. 2007), des intérêts intermédiaires entre l'intérêt particulier et l'intérêt général.

Arrêtons-nous un instant pour faire valoir qu'il existe un assez large consensus à l'effet que la concertation apparaît comme la tendance actuelle parmi les modalités possibles de participation des acteurs sociaux dans la sphère politique dans les perspectives de changement social (Gagnon et Klein, 1991; cet avis étant partagé par Rolland et Tremblay, 1996; Laliberté, 1995; Regini, 1985; Ouellet, 1983; Schmitter, 1982. Bien que

certain auteurs l'associent à une forme renouvelée de consultation, où le gouvernement conserve toute l'autorité décisionnelle (Bélanger et Lévesque, 1992; Jalbert, 1990), ou à une consultation reposant sur une recherche de consensus fondée sur une problématique commune tout court (Rolland et Tremblay, 1996; Laflamme, 1987), etc., nous l'employons ici, à l'instar de certains auteurs tels que Favreau (1994), dans le sens d'une perspective procédurale engageante et habilitante sans la réduire à ses seuls résultats éventuels.

À notre avis, c'est par ce biais que les OBNL de l'économie sociale parviennent à lier les citoyens à l'espace public, et à introduire des restructurations importantes à partir des représentations internes des actions qu'ils réalisent à une échelle autre que celle de l'entreprise. Par exemple, par leur savoir-faire (niveau micro), ils apportent un éclairage aux agences de l'État et contribuent de façon importante à l'élaboration des politiques sociales (Vaillancourt, Aubry et Jetté, 2003), à la transformation de l'État-providence fordiste en État-providence social (Lévesque, 1995). Nous croyons que c'est dans cet esprit que Favreau estime que « l'économie sociale peut aussi contribuer à renouveler l'État social » (Favreau : 2005, 4).

Concrètement, une partie de nos données révèle les agences locales de l'État et le ministère de la santé et services sociaux demandent leur collaboration dans le cadre d'investissements dans le champ d'intervention auprès des aînés (CLSC Z-4). Aussi, le gouvernement insiste, à cet effet, particulièrement, sur la nécessité de « travailler ensemble : pour une stratégie nationale de soutien à domicile » (MSSS : 2003, 33). Car, à son avis, il ne fait aucun doute qu'en ce qui concerne l'aide à domicile et l'assistance

personnelle à domicile, l'« entreprise d'économie sociale » offre ses services, sans discrimination, à « toutes clientèles » (ibid., p.20).

Nous avons réalisé que la pensée néocorporatiste exprimait bien cet élan par lequel les organisations de l'économie sociale tentent d'assumer une certaine maîtrise de la destinée d'une partie des citoyens par la concertation corporatiste (Lehmbruch : 1985, 64) et nous avons eu raison d'y avoir recours dans la mesure où sa prise en compte nous a permis de centrer notre regard, essentiellement, sur les relations de réseau entretenues par les praticiens, et la configuration des OBNL en AVD au modèle de régulation actuel. Celui-ci articulant l'État, la Société civile et le Marché (Lévesque, 2007). Aussi, partant du fait que ces OBNL font partie intégrante de la société civile (Cohen et Rogers, 1992), nous avons estimé, tout en nous inspirant de Vaillancourt et al. (2003), que ces associations participent à l'amélioration des politiques sociales à l'échelle locale, en les rendant plus efficaces.

C'est dans cet ordre d'idées que nous nous sommes questionné, au cours de notre activité de recherche, sur l'« *engagement* » des praticiens. Notre réflexion nous a permis de réaliser l'analyse de l'engagement des acteurs pourrait permettre d'améliorer la compréhension de certains phénomènes que les courants de pensée des conventions et du néocorporatisme sociétal semblent ne pas permettre de saisir de façon satisfaisante dans le cadre de notre recherche. Pour y arriver, nous aurons raison d'utiliser l'approche du « multisociétariat ».

2.1.4 *Le multisociétariat (un axiome)*

Avant de commencer, il nous faut signaler que le but de cette sous-section consiste à informer le lecteur qu'en plus des deux cadres d'analyse précédents, nous avons utilisé une approche sociologique permettant de prêter l'attention à certains phénomènes particuliers qui pourraient se situer à la périphérie des deux champs de connaissances précédents, eu égard à leurs limites, ou sur lesquels les tenants des deux courants n'insistent pas assez.

Cela veut donc dire que nous ne partons pas du simple hasard. En effet, notre approche s'inspire de celles d'un certain nombre de théoriciens dont :

- 1) Enjolras (1993) qui, s'appuyant sur la théorie des conventions, se propose d'analyser l'association comme un dispositif de compromis;
- 2) Partant de cette idée de compromis que nous analysons en termes de compromis social, Laville (1997), Laville et Sainsaulieu (1997) et Denieuil (1997), regardent, quant à eux, les projets associatifs et leurs fonctionnements comme des projets de société s'inscrivant dans le développement et la modernité;
- 3) c'est dans cet ordre d'idées que des chercheurs tels que Pecoup (2002) et Gervais (2004) s'intéressent au phénomène « multisociétariat », pour tenter de donner une image partielle des pratiques d'acteurs, relativement nouvelles, dans le champ de l'économie sociale;

- 4) enfin, de certains phénomènes empiriquement observables et captivant, particulièrement, l'engagement des acteurs qui cherchent à relever les défis posés par leur existence et celles des collectivités dans lesquelles ils évoluent, « à partir d'initiatives économiques [et sociales] locales dans des communautés et régions en difficulté, par, pour et avec elles » (Favreau et Lévesque, 1996).

En fait, il s'agit d'une façon de voir les choses, et donc, une *possibilité d'analyse* susceptible de nous permettre d'être mieux informé. Cela est important. Car, nous ne devons pas perdre de vue que la recherche que nous avons effectuée vise, dans cet ordre d'idée, à produire une théorie enracinée, c'est-à-dire, une théorie qui émerge du terrain. Outre cette considération, mentionnons que les deux cadres d'analyse précédents sont plutôt des approches économiques.

En effet, le premier semble mieux cadrer avec l'exercice d'activité économique. Le second paraît encourager la prédominance de l'État dans les activités économiques de production. Duclos et Meriaux emploient, de la même façon que les auteurs qui ont tendance à formuler des critiques contre le néocorporatisme sociétal tels que Orléan (2005), l'expression « Autorier les États ». Celle-ci étant, selon cet auteur, en elle-même évocatrice⁶³. Autrement dit, les deux courants misent avant tout sur l'organisation

⁶³ DUCLOS, L.; MERIAUX, O. (2005). « L'apport du modèle de l'Institution à la conception des politiques de l'intérêt, sa compréhension traditionnelle, néo-corporatisme et sa crise actuelle ». 8^e Congrès de l'Association française de science politique. Thème : Le politique et la dynamique des relations professionnelles. Paris, Commissariat général du Plan, p. 23

marchande, c'est-à-dire, sur les associations à dominante économique, comme le lieu privilégié de leur expérimentation.

Après cette brève mise au point sur nos intentions théoriques, soulignons que la question de « multisociétariat » dans le champ de l'économie sociale a suscité et suscite encore, en Europe particulièrement, une littérature, tant sur le plan académique que sur le plan politique et opérationnel. Bien qu'elle renvoie à des réalités sur le terrain, la délimitation du terme « multisociétariat » manque parfois de clarté. La difficulté n'est pas que les définitions manquent, mais au contraire qu'elles s'accumulent. Aussi, l'analyse de l'information documentaire nous laisse supposer que la polysémie de ce concept peut être attribuable, en partie, aux intérêts de recherche des personnes qui s'investissent dans ce champ de savoir et à l'interprétation qu'elles donnent aux phénomènes observés.

Par exemple, certains auteurs semblent mettre l'emphase sur le statut de membres associés, lequel est souvent réglementé par la loi nationale ou internationale (Loi française du 17 juillet 2001), pour proposer leur définition du multisociétariat. Tandis que d'autres orientent beaucoup plus leur analyse vers l'interconnexion structurelle ou organisationnelle des associations du tiers secteur. Un troisième groupe de chercheurs met l'action sur *l'engagement de la pluralité d'acteurs* qu'induit le multisociétariat pour proposer une définition (Pécoup, 1999 et 2002; Gervais, 2004). Comme on peut le penser, ce concept est polysémique. Notre ambition n'est pas ici de taire le débat sur sa définition, mais plutôt, le modéliser de façon à nous en servir avantageusement.

Ainsi, face à la complexité de l'emploi de ce concept qui capte l'attention de certains chercheurs qui s'investissent dans le domaine de l'accompagnement, il est important d'indiquer qu'en ce qui nous concerne, le point d'enracinement de notre réflexion est celui de la démarche de co-production de services. Bien entendu, il s'agit des services fournis par les organisations de l'économie sociale ayant, avant tout, la vocation de service aux tiers, aux personnes exclues et à la collectivité territoriale. À notre connaissance, cette démarche est orientée aussi bien vers le mode de production de services que vers l'organisation du travail en lien avec la nature du service à rendre dans un milieu donné.

Sur ce point, des auteurs (Laville, 1992; Gadrey, 1996; Favreau et Lévesque, 1996; Saucier et Bernier, 1997; Pécoup, 2002; Comeau et al. 2001, Favreau et al., 2002), et certains praticiens qui nous ont accordé leur collaboration, tiennent un discours dénué de toute ambiguïté. Selon ces sources d'inspiration, la démarche de co-production de service se concrétise souvent par la création de nouvelles formes de ressources (ressources hybrides) et l'organisation du travail (structures multipartenariales ou fonctionnement en mode réseau). Cela suppose une transformation de formes de structures déjà existantes.

Cette dernière pourrait dépasser les limites de la coopération traditionnelle qui a généralement tendance à ne pas se préoccuper de la transformation de ses structures, à s'inscrire dans la perspective du développement, ou à viser l'intérêt général entendu dans le même sens de l'intérêt public (Vaillancourt et al., 2003).

Ainsi, la transformation des structures se traduisant, entre autres, par leur combinaison ou par celle des ressources, des activités et des stratégies, ou encore par l'inclusion d'objectifs et d'intérêts s'inscrivant fortement dans le développement local, apparaît comme un idéal-type basé sur la notion de convention ou le « multisociétariat ».

Cette perspective amène à accorder une attention particulière à la « productivité de services » (Gadrey, 1996) et l'« utilité sociale » de l'organisation qui la réalise (Gadrey, 2003). Plus particulièrement, nous pensons que la pratique du multisociétariat met en évidence l'ancrage territorial des activités de production entreprises par les praticiens, le terme « territoire » étant entendu ici au sens large (ARUC-ES, du CRISES et du CRDT).

L'évocation de ce terme nous rappelle donc le point focal de l'« intérêt général » ou sociétal fondant le compromis (Boltanski et Thévenot, 1991; Enjolras, 1993; Bernier, Bouchard et Lévesque, 2002), et l'« utilité sociale », à la fois de leurs activités et de leur existence (Gadrey, 2003). Il pourrait ainsi se révéler, comme le pensent Enjolras (1993) et Gadrey (2003), Bouchard et al. (2007) et ses collaborateurs, un principe supérieur commun aux parties qui s'y reconnaissent à travers la pratique du multisociétariat.

Partant de cette lecture, nous pensons que l'« engagement » des acteurs serait, sans aucun doute, le vecteur de l'action concertée qu'ils mènent, d'autant plus que la configuration de leurs rapports dépend, avant tout, de leur volonté ou de leur humanisme. C'est donc un engagement humain. Oui, un engagement qui constitue à l'instar de Decool, « l'un des premiers actes du citoyen, *acteur de la cité*, qui va accepter de s'organiser

collectivement afin de mener une action commune »⁶⁴ visant l'intérêt sociétal dont parle cet auteur, ou l'intérêt général tel que le définissent Bernier, Bouchard et Lévesque (2002).

Plus explicitement, l'action concertée vise à répondre à des besoins qui sont liés, par exemple, à l'insertion sociale, à l'insertion professionnelle, au mieux-être social, qui sont autant de besoins mal ou non satisfaits par le tandem État-Marché. Soulignons que le fait que ces besoins soient mal connus et continuellement insatisfaits engendrent malheureusement une nouvelle forme d'exclusion, celle-ci étant caractérisée par le chômage et l'exclusion sociale (Lévesque : 1995, 28). Cette situation pose une nouvelle question sociale en termes de pauvreté, souligne Favreau et al. (2002).

C'est d'ailleurs dans cet esprit que Tremblay et Gosselin indiquaient en 1960, que polysémique, le terme de pauvreté est à la fois proche de celui d'exclusion et de désintégration sociale. Ces deux auteurs vont plus loin pour affirmer que la pauvreté est, au même instant, leur conséquence. Elle apparaît donc comme un indicateur qui permet de mieux saisir et comprendre les phénomènes de désintégration/désorganisation dans la société québécoise, ou ceux du déséquilibre psychologique, car c'est un continuum* (Tremblay et Gosselin, 1960).

Bref, le multisociétariat se présente comme une approche d'acteurs sociaux engagés dans un processus d'alliance d'objectifs et d'intérêts à travers des projets associatifs ayant

⁶⁴ DECOOL, J-P. (2005). « Des associations, en général... Vers une éthique sociétale ».

* Selon TREMBALY, M-A. et GOSSELIN, É. (1960), un continuum est une variable qui prend toutes les valeurs possibles entre deux pôles. Ainsi, il décrit et renferme une série de situations qui, par degrés successifs, varient d'une extrémité à une autre.

pour but de répondre à des besoins de proximité (Pécoup, 2002; Gervais, 2004; Boncler et Rispal, 2003; Laville 2005), ou ayant pour finalité le service aux membres et/ou à la collectivité (Defourny et Monzon, 1992; Saucier et al, 2007). Cette façon de faire s'inscrit dans une tendance nouvelle caractérisée par la montée du "local" et du "territorial" qui retient l'attention.

Notamment, celle des auteurs cités* plus bas et de bien d'autres dont Laville (1997), Saucier et Thivierge (2003), qui s'intéressent au lien social ou à la communauté réseau, celle de Méda (1999) et Viveret (2001) qui s'intéressent à la richesse sociale comprise dans le sens de cohésion sociale ou de capital social (Putnam, 1993; Putnam, 2002). Ces auteurs pensent que les organisations porteuses de culture entrepreneuriale inspirée du multisociétariat constituent une « force vive » dans les réflexions concernant l'intérêt général, ou dans celles concernant le développement local, le développement régional, le développement national et même international. Elles le sont également dans les réflexions concernant l'innovation sociale*, avec la toile de fond, l'« économie plurielle ».

Ces explications permettent d'avoir une idée de ce qui nous préoccupe, vraiment, et qui pourrait nous échapper, si nous nous contentions d'amorcer et de poursuivre notre

-
- * Voir FAVREAU, L., et LÉVESQUE, B. (1996). Développement économique communautaire. PUQ.
FAVREAU, L., FRÉCHETTE, L. et ASSOGBA, Y. (2002). Mondialisation, économie sociale, développement local et solidarité internationale. PUQ.
KLEIN, J-L. et TARDIF, C. (2006). Entre systèmes et réseaux : les nouveaux espaces régionaux. Rimouski. Université du Québec à Rimouski. CRDT.
 - * « Par innovations sociales, nous entendons principalement les nouvelles formes organisationnelles et institutionnelles, les nouvelles façons de faire, les nouvelles pratiques sociales, les nouvelles combinaisons, les nouvelles approches et les nouveaux concepts donnant lieu à des réalisations ou à des nouvelles approches et les nouveaux concepts donnant lieu à des réalisations ou à des améliorations » (Vaillanourt, 2004).

réflexion en nous limitant qu'aux courants de pensée des économies de la grandeur et du néocorporatisme sociétal. La question à laquelle nous avons fait face à ce stade-là fut celle de la conceptualisation du cadre devant guider notre réflexion au cours de la réalisation de notre terrain. Plusieurs scénarios peuvent être envisagés.

Par exemple, construire un cadre qui réfère simplement aux principes notionnels de l'économie sociale, celui-ci comportera alors cinq dimensions. Cependant, nous avons le sentiment qu'une telle approche reviendrait à se contenter de vérifier ou scruter la façon dont les praticiens se représentent les effets de leurs actions se rapportant à la dimension non redistribution des excédents, ainsi de suite.

Un tel scénario ne nous permettra guère de trouver des réponses satisfaisantes puisqu'il consistera, non seulement à fixer des contraintes aux répondants, mais aussi à ne focaliser notre attention que sur leurs préférences. Le risque qui y est associé est celui de se retrouver proche des chercheurs quantitativistes qui utilisent les seules méthodes mathématiques et des mesures statistiques. Nous pensons que la compréhension du cadre théorique défini ci-dessus devrait nous conduire plutôt à élaborer un cadre conceptuel ancré dans les dimensions qui fondent généralement l'association.

2.2 Le cadre conceptuel de la recherche

Cette section s'articule autour des dimensions d'analyse suivantes : la dimension organisationnelle, la dimension institutionnelle et la dimension d'utilité sociale.

2.2.1 *La dimension organisationnelle*

Selon Touraine (1993) et des chercheurs du CRISES et du CRDC, les composantes de la dimension organisationnelle peuvent être classées en deux catégories, à savoir, le profil et les processus organisationnels⁶⁵.

Le profil organisationnel comporte les éléments suivants : les objectifs de l'organisation, les aspects stratégiques, les biens et services réalisés et les données financières. Tandis que les processus organisationnels concernent la production, l'organisation du travail, la formation et la consommation (idem.).

Les indications précédentes permettent, avant tout, d'avoir une idée des éléments constitutifs de la dimension organisationnelle selon le point de vue de Touraine et des chercheurs du CRISES et du CRDC. Soulignons que ces éléments ne sont pas isolés les uns des autres. Ils interagissent les uns avec les autres. Cette interaction se manifeste le plus souvent, par la mise en relation des êtres humains avec les orientations de l'organisation, tout en tenant compte des moyens existants. Ce qui permet, à notre avis, de mener avec succès, l'action collective, au nom de l'intérêt général, lequel fonde partiellement le compromis, comme nous l'avons indiqué au cours de l'exposé de la théorie des conventions (cf. cadre théorique).

Nous avons indiqué dans le paragraphe précédent que l'intérêt général fonde partiellement le compromis parce qu'à l'avis de Servet (1994), le compromis repose aussi

⁶⁵ COMEAU, Y. (2003). Guide de collecte et de catégorisation de données pour l'étude d'activités de l'économie sociale et solidaire. Outaouais, UQO, Cahier conjoint CRISES-CRDC, n° 30, p. 4

sur la confiance, celle-ci permettant aux acteurs de dépasser leurs paradoxes ou des situations conflictuelles, comme nous l'apprennent la théorie des « économies de la grandeur », celle du « néocorporatisme sociétal » et celle du « multisociétariat ».

Selon Servet, cité par Gervais (2004), la confiance « est fondée sur des éléments affectifs, intuitifs, ou sur un ensemble d'informations, de croyance et préjugés face à un objet, un mécanisme, une conjoncture [...] Elle permet d'anticiper leur devenir et leur réaction ou leur comportement dans telle ou telle situation d'incertitude »⁶⁶ (Gervais : 2004). On voit que l'inspiration conventionnaliste est bien présente dans la définition proposée par Servet (1994).

Aussi, nous entendons par action, à l'instar de Gadrey (2003), aussi bien des séquences d'activités ou de tâches, des interventions étalées et des décisions fondées sur l'intérêt général.

En regard de nos données de terrain, le succès de ces actions s'expliquent, en partie, par la capacité des dirigeants de ces entreprises à réaliser une hybridation harmonieuse des ressources, une bonne planification opérationnelle des actions, une démocratisation de la participation permettant de consolider le capital humain et organisationnel, ou d'en créer⁶⁷ (Bouchard et Rondeau, 2003; RISQ, 2004 : 46). Ce dernier dépend, dans une large mesure, de l'engagement pris par les acteurs, en termes de *fidélité* aux principes fondateurs de

⁶⁶ SERVET, J.-M. (1994). « La parole donnée; le lien de confiance ». *Revue du MAUSS*, 4^{ème} trimestre
⁶⁷ Le concept de capital humain est constitué, selon le Réseau d'Investissement Social du Québec (RISQ), « de l'ensemble des forces, compétences et expériences regroupées dans l'équipe de l'entreprise, des administrateurs aux travailleurs en passant par la direction » (RISQ : 2004, 46).

l'économie sociale : « si on fait ça, on perd le sens de notre mission », nous diront certains coordonnateurs que nous avons approchés tels que le coordonnateur Z-3.

En parlant de participation éclairée, nous pensons que la définition des rôles à jouer par chaque intervenant dans la réalisation de l'action collective est souvent réalisée en concertation avec les agents impliqués. Dans cette mesure, l'objet de la concertation pourrait être, selon les données de terrain que nous avons recueillies, la disponibilité de l'employé ou son ancienneté, les ressources financières qu'exige la mise en œuvre d'une action à entreprendre, celles-ci devant tenir compte non pas seulement du salaire horaire de l'employé, mais aussi de la distance séparant physiquement le demandeur de service à l'employé qui sera désigné pour lui venir en aide, et les moyens que cet employé met à contribution dans la réalisation de la tâche qui lui est assignée, les besoins mêmes du client, ces derniers devant être évalués avec sa collaboration, le changement de shift, etc.

Conséquemment, l'analyse des phénomènes repérables dans la dimension organisationnelle exigerait que l'on centre la réflexion sur les processus liés aux différentes étapes du mode de gestion et d'orientation des associations à l'étude, c'est-à-dire, l'« agencement des moyens techniques et des ressources pour réaliser ses objectifs de production de bien ou de services »⁶⁸. Nous voudrions dire qu'il serait nécessaire, à cette étape, d'orienter notre regard vers le management des associations à l'étude, car celui-ci vise, à l'avis de certains chercheurs, la « mise en rapport des moyens techniques, des

⁶⁸ BÉLANGER, P. R.; LÉVESQUE, B. (1994). « Modernisation des entreprises : diversité des configurations et modèle québécois », dans BÉLANGER, P. R.; GRANT, M.; LÉVESQUE, B. (dir). *La modernisation sociale des entreprises*. Montréal. PUM, pp.17-52

ressources humaines, d'objectifs de production et de procédures de prise de décisions » (Petitclerc, 2004 : 19). Ce management prend en considération la contribution de l'utilisateur des services et favorise, finalement, un meilleur ajustement entre l'offre et la demande.

Cela nous amène à partager le point de vue de plusieurs auteurs que nous avons cités plus haut, particulièrement ceux des chercheurs du CRISES et du CRDC, et enfin, de Touraine, et envisager la dimension organisationnelle comme le « système des moyens » et « les techniques » de l'organisation (Touraine : 1993, 62).

2.2.2 La dimension institutionnelle

En adoptant dans cette sous-section le même ordre d'idée, nous dirons, à l'instar des chercheurs du CRISES et du CRDC, que les composantes de la dimension institutionnelle peuvent être regroupées en trois catégories : les rapports de pouvoir à l'interne, les rapports de pouvoirs à l'externe et les règles juridiques et législatives (Comeau : 2003, 4). Nous supposons que c'était dans ce sens que Bélanger et Lévesque soulignaient que la dimension institutionnelle désigne « le système politique de l'entreprise dans un double sens : elle détermine d'abord la répartition des pouvoirs dans l'entreprise; elle précise ensuite les procédures de prise de décisions qui lui permettent d'élaborer des politiques concernant à la fois son organisation interne et son adaptation à son environnement » (Bélanger et Lévesque : 1994, 22). Si nous prenons ici en compte, nos données de terrain, la dimension institutionnelle renvoie, partiellement, à ce que les acteurs appellent leur « mode de prise en charge du milieu ».

En nous situant dans l'optique des praticiens, la prise en charge du milieu, la régulation des besoins socio-économiques comme ont tendance à l'appeler les scientifiques, par, pour et avec les organisations de l'économie sociale (Favreau et Lévesque, 1996), conduirait à penser cette dimension, par exemple, en termes de montages mixtes qui associent des instruments de l'économie publique avec d'autres instruments du secteur privé et de l'économie sociale (Monnier et Thiry, 1997). Nous pensons que c'est ce que nous suggère Touraine (1993), lorsqu'il nous invite à nous intéresser aux rapports de pouvoir à l'interne et aux règles juridiques et législatives.

Pour cet auteur, la dimension institutionnelle réfère au « système politique » qui permet de transformer l'action historique et les conflits en un corps de décisions et de lois et « des mécanismes de formation des décisions légitimes » (Touraine, 1993, 59). Cette vision est partagée par Laville et Sainsaulieu (1997), lesquels estiment que le volet externe réfère aux phénomènes organisationnels observables dans l'espace public où se manifestent l'État, les forces du marché et la société civile. Nous pensons que c'est en s'inspirant, eux aussi, de Touraine, que Klein et Carrière (2001) soulignaient que l'évaluation doit prendre en compte les interfaces permettant à l'économie sociale de rendre fonctionnelle l'économie publique et marchande.

Tel étant le cas, en nous fondant sur la dimension institutionnelle composant l'organisation, l'exigence minimale de notre thèse serait, finalement, de bien vouloir rendre bien visible, entre autres, la contribution des organismes étudiés, non seulement à l'interne,

mais aussi et surtout, à l'externe, quitte à voir, comment les acteurs de l'économie sociale se représentent ce type de contribution.

Ce qui nous a longtemps embarrassé, c'est le fait de mettre sous une même coupe l'État, le marché et la société civile. Cela peut permettre, certes, de faciliter la recherche scientifique, au sens où, par exemple, la société civile désigne l'ensemble des organisations telles que les organisations non gouvernementales (ONG) coopératives, les mutuelles, les associations, les entreprises marchandes du secteur du marché nous rappelant, entre autres, les groupes d'intérêts, le business, la bourgeoisie, etc.

C'est cette société civile qui, de l'avis de Saurugger (2002) et de l'avis conjoint de Cohen et Rogers (1992), recherche l'alternance au modèle de gouvernance qu'on observe dans les institutions de l'État et du marché. Notamment, en concevant de nouvelles formes de partenariat ancrées dans les relations de coopération et en se positionnant comme le représentant légitime de la population dont elle défend les aspirations et intérêts. C'est de ce point de vue que l'Organisation des Nations Unies (ONU) l'avait définie, au Sommet mondial sur la société de l'information à Genève (Suisse), en 2003, et à Tunis (Tunisie) en 2005, en ces termes : « la société civile comprend l'ensemble des entités légales à caractère national, régional ou international autres que les gouvernements fédéraux et les organisations internationales ».

Dans la situation que nous venons d'évoquer, on a tendance à parler en termes d'entité ou d'institution. Cela laisse supposer que si nous orientons notre réflexion selon l'approche institutionnelle de Touraine que certains auteurs tels que Beaudry et Saucier

disent être trop collée « aux approches classiques » (Beaudry et Saucier, 2003), nous risquons, comme le dit Isaac, de réduire l'interprétation des réalités sociales à l'observation des discours tenus sur les actions des groupes d'intérêt⁶⁹ (Isaac, 1996b).

À notre connaissance, c'est l'un des motifs pour lesquels, Boltanski, ancien élève de Bourdieu, aurait rompu avec les deux approches traditionnelles dominantes en sociologie : « celle de Durkheim, à laquelle Bourdieu s'inspire et celle de l'individualisme méthodologique » (Beaudry et Saucier, 2003). Pour Boltanski, prenant ses distances de la philosophie bourdienne, il est clair que le savant n'a pas le monopole de la connaissance. Les gens ordinaires ont une compréhension assez complète de leur réalité ou de leur situation. Cette compréhension pourrait parfois être intéressante.

Aussi, en parcourant le Guide de collecte et de catégorisation des données (2003), document conjoint du CRISES-CRDC, nous avons constaté que cette préoccupation n'était pas exposée clairement dans les passages concernant la dimension institutionnelle qui avait été proposée. Sans vouloir lancer le débat sur ce point, nous pensons qu'il est temps d'envisager une troisième dimension d'analyse qui permette de contourner la difficulté inhérente au manque de clarté des propositions faites par Touraine et par certains chercheurs du CRISES et du CRDC. Cette dimension serait la dimension d'utilité sociale, non pas forcément et uniquement au sens où l'entend Gadrey (2003).

⁶⁹ ISAAC, H. (1996b). « À propos de l'épistémologie et de la méthodologie de l'ouvrage de Luc Boltanski et Laurent Thévenot De la justification. Les économies de la grandeur ». CREPA, Cahier n° 34.

2.2.3 *La dimension d'utilité sociale*

Notre proposition de tenir compte d'une troisième dimension d'analyse est le fruit de notre réflexion personnelle. En effet, nous nous sommes appuyé, en partie, sur la conférence⁷⁰ donnée, en 2003, par Gadrey, au 71^e Congrès de l'ACFAS.

Les passages de son discours qui ont eu de convergences avec notre préoccupation et qui se trouvent, actuellement, à la base de notre proposition, sont ceux relatifs à la compréhension et à l'emploi du concept polysémique d'« utilité sociale ». Selon cet auteur, le concept d'« utilité sociale » peut être employé au moins dans deux sens à savoir, l'utilité sociale interne et l'utilité sociale à l'externe. De plus, souligne-t-il, la plupart des acteurs de base des associations définissent le concept d'utilité sociale par rapport à l'association et ses activités en termes de « contribution externe ». Cela nous conforte puisque la notion de représentation des effets ou impacts de l'action entreprise par l'acteur dont la situation a été longtemps sous-estimée, selon Boltanski, y sied.

Mentionnons aussi que la proposition de cette troisième dimension trouve, en partie, sa source dans les lectures que nous avons faites au cours de notre formation doctorale et, notamment, dans les considérations que nous avons avancées pour défendre notre position sur le « multisociétariat » (cf. cadre théorique de la présente thèse). Ainsi, si nous établissons un rapprochement entre la position de Gadrey sur l'utilité sociale et notre discours sur le multisociétariat, la dimension d'utilité sociale peut être envisagée, dans la

⁷⁰ GADREY, J. (2003). L'invention de l'utilité sociale des associations en France. À la recherche des conventions de régulation de critère et méthode d'évaluation. Actes de conférence. 74^e Congrès de l'ACFAS. Rimouski, Québec.

situation qui nous préoccupe actuellement, comme un niveau d'analyse se rapportant davantage aux impacts directs et indirects sur la condition des collectivités humaines locales et les territoires (Garnier et Sauvé : 1998-1999).

Citons dans ce sens, en nous appuyant sur le point de vue des praticiens comme l'a souligné Gadrey (2003), les contributions à la réduction et à la résorption d'externalités négatives. En effet, lorsque les acteurs accomplissent des actions de stérilisation visant à tenir sain, propre, vivable, le domicile, c'est-à-dire, l'environnement dans lequel vit un client, souvent avec les membres de sa famille, et ses parents, ils apportent une contribution importante à la réduction des déchets dans le milieu de vie de leur client et à l'amélioration de sa santé. Ils contribuent au développement social durable.

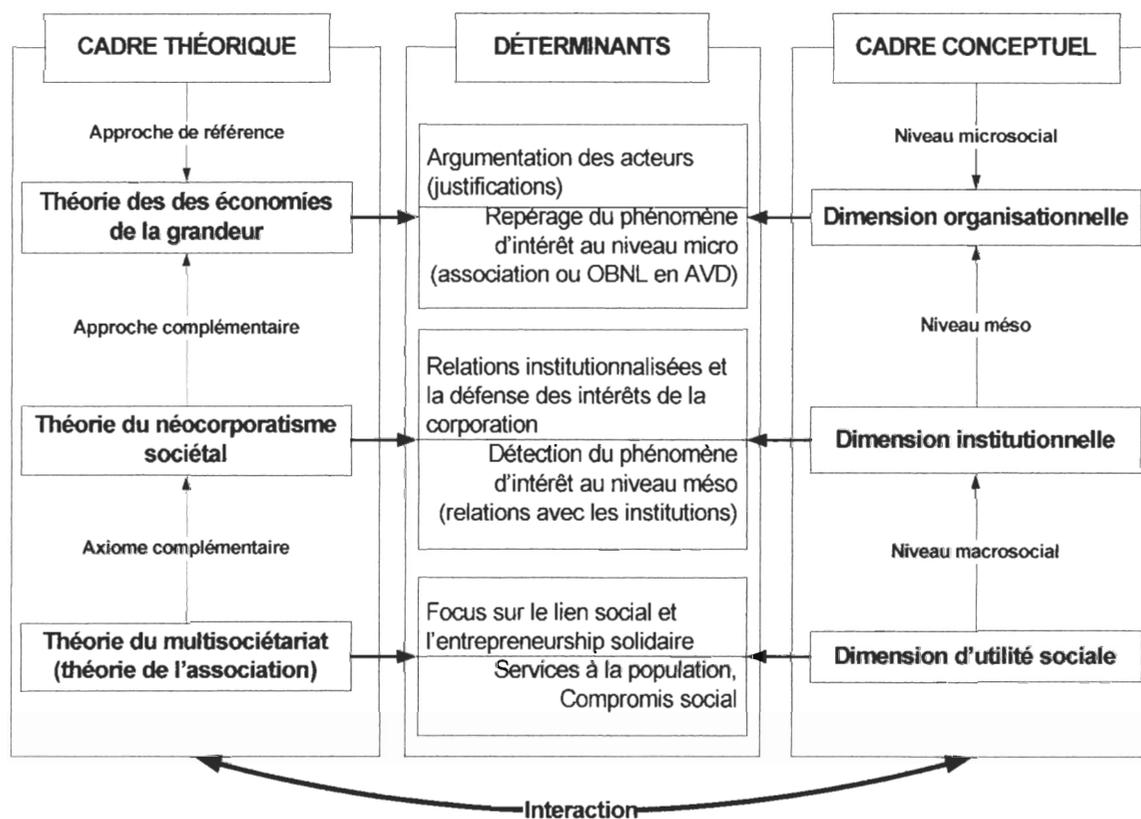
L'économie sociale engendre aussi des bénéfices sociaux connus et parfois calculables, de sorte que l'on peut leur attribuer une valeur monétaire⁷¹. De tels bénéfices sont importants dans la mesure où ils peuvent prendre, selon Gadrey (2003), le sens d'une réduction de coûts de services et produits consommés. Ils induisent en même temps des avantages socialement utiles tels que la contribution à l'apprentissage et au développement de la démocratie, le soutien à une citoyenneté active, l'amélioration de la qualité de vie, l'emploi et la culture. La réalisation des objectifs des associations de l'économie sociale tient aussi compte de la consolidation et du développement de l'espace dans lequel elles se

⁷¹ FRAISSE, L.; GARDIN, L.; LAVILLE, J-L. (2004). Les externalités positives dans l'aide à domicile : une approche européenne.
URL : <http://www.unites.uqam.ca/econos/externalites.pdf> (consulté en janvier 2005)

déploient. Il en est ainsi lorsqu'il y a articulation des actions entreprises à une dynamique locale plus globale. La configuration des organismes en AVD du Bas-Saint-Laurent au pôle régional de l'économie sociale du Bas-Saint-Laurent en est l'une des illustrations intéressantes.

Le potentiel de développement de l'économie sociale amène des auteurs tels que Rondot, à souligner que « ces entreprises créent des liens sociaux et d'affaires, elles constituent des réseaux et créent ainsi, d'une certaine façon, du territoire par les synergies qui s'y développent » (Rondot, 2003, 20). En d'autres mots, les associations de l'économie sociale ont un ancrage social et territorial stable. Car, ils tissent le social de façon spécifique et c'est dans cette perspective que Klein et ses collaborateurs soulignent que leurs activités constituent une réponse adaptée aux besoins socioéconomiques des personnes habitant un espace qu'ils appellent le territoire de référence et d'appartenance où leurs dépenses sont réinjectées (Klein et al., 2004 : 24). Selon la même source, ce territoire a généralement la taille de la municipalité régionale de comté (MRC). De plus, les synergies qui s'y développent débouchent aussi sur le réseautage avec les acteurs d'autres secteurs tout en donnant lieu à des configurations horizontales, autant sectorielles qu'intersectorielles, dans une optique de développement local et/ou régional (Klein et al. 2004 : 37). C'est ce que Comeau et al. (2001) et ses collaborateurs appellent des « périmètres de solidarités » que nous qualifions de socialement utiles dans le sens où ils constituent des réponses spécifiques à des besoins de proximité. Voilà pourquoi nous pensons que l'utilité sociale peut constituer l'une des dimensions essentielles pouvant permettre de mieux interpréter des réalités sociales.

Tableau 1 : Origine et portée du cadre théorico-conceptuel



Le tableau 1 permet de visualiser l'origine et la portée des cadres théorique et conceptuel, et de se faire une opinion de leur incidence sur l'analyse des données de terrain qui sera présentée dans les chapitres quatre et cinq. Dans le but de faciliter sa lisibilité, mentionnons que l'élément « Déterminants » renferme trois figures composées chacune de deux cases. Celle du dessus se rapporte à l'élément « Cadre théorique », tandis que celle du dessous se rapporte à l'élément « Cadre conceptuel ».

Pour finir, rappelons que notre approche vise à développer la « théorie ancrée » (Strauss et Corbin, 2004). Dans cette visée, il nous semble que la posture interactive

suggérée par le schéma d'analyse décrit plus haut nous paraît être la posture empathique du paradigme interprétatif. C'est-à-dire, qui consiste à interagir avec les acteurs dans la co-construction des phénomènes d'intérêt (Giordano, 2003). Cela exige l'élaboration et la mise en œuvre d'une méthode de recherche adaptée.

CHAPITRE III

CADRE MÉTHODOLOGIQUE

Le présent chapitre se trouve à la jonction des parties théorique et pratique de notre thèse. Pour ce faire, il décrit la démarche méthodologique que nous avons empruntée au cours de notre activité de recherche et pour le traitement des données recueillies.

La démarche méthodologique a débuté par la construction de l'objet de la recherche. Une fois réalisée, cette étape a été suivie de celles des choix méthodologiques, des stratégies et des instruments dont nous avons besoin pour atteindre les objectifs de recherche décrits dans le premier chapitre et pour procéder à l'analyse des données.

3.1 La construction de l'objet de recherche

La construction de l'objet de notre recherche s'est faite en trois grandes étapes. La première a été caractérisée par la formulation de deux questions interreliées autour desquelles nous avons amorcé, dès le départ, la réflexion qui nous a conduits, graduellement, à la rédaction de la présente thèse. Ces deux questions sont celles que nous avons présentées au premier chapitre selon la logique inductive⁷², et qui sont les suivantes : Qu'est-ce qui serait à l'origine de certaines frictions entre évaluateurs externes et acteurs évalués ? Comment font-ils pour surmonter leurs différents ?

Soulignons que ces deux questions ont joué un rôle analogue à celui de *dispositif*, c'est-à-dire, d'*outil herméneutique* générateur d'autres questions permettant d'augmenter nos connaissances. Comme nous l'apprend Gadamer, « seul possède le savoir qui possède des questions »⁷³, nous pouvons dire que les questions posées au fur et à mesure de l'avancement de notre projet doctoral ont été fécondes. Ainsi, nous dirons que nos deux questions de départ ont été élaborées sur la base de nos observations documentaires préliminaires, c'est-à-dire, dans la formulation des questions à partir du sens donné à la situation qui a prévalu (Chevrier, 2003).

La deuxième étape se situe dans le continuum de la première et se voulait déterminante. En effet, celle-ci a consisté à mettre en relation le point de vue des auteurs

⁷² CHEVRIER, J. (2003). « La spécification de la problématique », dans GAUTHIER, B. (dir), *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données*. Sainte-Foy, PUQ, pp. 51-84.

⁷³ GADAMER, H-G (1976). *Vérité et méthode. Les grandes lignes d'une herméneutique philosophique*. Paris, Éditions du Seuil, p. 211.

clés suivants : Arocena (1986) pour lequel les représentations permettent aux acteurs d'explicitier la vision de ce qu'il faut ou qu'il y à faire, *sous-jacent, le concept d'indicateur*; Jodelet (1989) qui considère que les représentations sociales portent la marque du sujet et que ce dernier s'exprime à travers elles, et Bailly (1992) qui définit les représentations comme des constructions sociales permettant aux agents de présenter une image partielle de la réalité telle qu'ils la conçoivent. Tout cela, pour dire, à l'instar de Flament et de Rouquette (2003), que les représentations ne sont autres choses que des idées ordinaires. La leçon que nous tirons de la mise en relation des positions défendues par les auteurs qui ont été dans les lignes précédentes consiste à dire que, à l'instar de Boltanski et Thévenot (1991), que les représentations peuvent être considérer comme des *modèles de justification*.

Par exemple, les modèles de justification marchande et industrielle facilement observables dans les rapports entre l'État et les organisations de l'économie sociale en matière d'évaluation s'intéressent, de l'avis de plusieurs experts, à des objets et choses quantifiables et mesurables. C'est dans ce sens que praticiens et théoriciens s'accordent à dire que les arguments avancés par les personnes qui les utilisent reposent généralement sur des données macroéconomiques. Boltanski et Thévenot (1991, 247) soulignent, à cet effet, que les modèles de justification marchande et industrielle contribuent à la production de marchandises. Entendons par là, une *production de biens et services*, définie comme « l'opération qui permet de créer un bien que quelqu'un s'appropriera sur un marché. Dans le concept de production, on inclut uniquement les transactions sur le marché des biens et services » (Méda, 1999, 41). Les biens et services marchands sont généralement écoulés à

des prix économiquement significatifs, c'est-à-dire, permettant de réaliser un intérêt capitalisé sur le coût de fabrication et de distribution du produit ou des services produits⁷⁴.

À ce stade de notre réflexion, nous avons eu le sentiment qu'il y aurait là toute une architecture d'idées analysables en termes de représentation se rapportant à la vision de l'évaluateur. C'est d'ailleurs ce que nous apprend Disant^{*}, lorsqu'elle souligne que l'objectif du recours systématique aux données macroéconomiques par des bailleurs de fonds vise à « traduire la rentabilité sociale en dollars et en chiffres » (Disant : 2003, 10).

À partir de ce constat, nous nous sommes attardés sur le concept polysémique de rentabilité sociale employé dans les rapports « conflictuels » entre l'État et les organisations de l'économie sociale en matière d'évaluation. Nous avons cru comprendre que ce terme désignait, généralement, pour les évaluateurs externes, l'importance stratégique du projet ou de l'entreprise, en termes de production de richesse, au niveau local et/ou régional (D'Amours et Malo, 1999; Disant, 2003). Alors que dans le milieu scientifique, ledit concept est parfois employé pour nommer l'utilité sociale d'un projet, d'une entreprise, d'une action (Gadrey, 2003), et dans une certaine mesure, l'intérêt général auquel répond le projet, l'entreprise ou l'action en question (Bernier, Bouchard et Lévesque, 2003). Cela revient à dire qu'il peut s'agir de la production de richesse à partir d'une action sociale

⁷⁴ NUSBAUMER, J. (1984). Les services. Nouvelle donne de l'économie. *Economica*.

^{*} DISANT Marie-Jeanne est directrice adjointe de l'Agence Pythagore laquelle avait conduit une recherche d'envergure en 2002 au Québec, auprès de 18 entreprises d'économie sociale intervenant dans différents secteurs d'activités et territoires et de 31 bailleurs de fonds offrant différentes formes de soutien financier et représentant divers secteurs de financement. Cette agence de développement de l'économie sociale et solidaire met au service des entreprises collectives des outils et méthodes permettant de concilier efficacité économique et rentabilité sociale dans le développement de leur projet.

menée en concertation ou coopération entre des acteurs régionaux ou locaux dans une perspective de développement ou de création de « richesse des régions » (Benko et Lipietz, 2000), ou encore de « richesse sociale » (Méda, 1999; Viveret, 2001).

Cette juxtaposition d'idées nous a invité, dans un troisième temps, à bien vouloir resituer notre réflexion dans le sens du débat historique concernant les représentations de richesse. C'est ainsi que nous nous sommes rendu compte qu'au Moyen Âge chrétien, des religieux avaient développé une vision axée sur « l'économie du Salut ». Celle-ci s'appuyait sur la Bonne nouvelle annoncée par Jésus-Christ en ces termes : « heureux les pauvres car le royaume des cieux est à vous »⁷⁵. En effet, pour les chrétiens au Moyen Âge, « l'accumulation de biens matériels » était synonyme de « péché », car étant contraire à la spiritualité. Leur principe général était basé sur la considération selon laquelle il faut « donner pour recevoir » afin de mériter le ciel. L'anecdote du riche homme et du pauvre Lazare est là pour nous l'apprendre ⁷⁶.

Ensuite, nous nous sommes rappelé, dans la tradition libérale classique, du sieur Lepasant de Boisguilbert, des mercantilistes et physiocrates, et surtout, d'Adam Smith, et des néolibéraux tels que Say, Walras et Malthus. En effet, chez les libéraux classiques, tout comme chez les néolibéraux, c'est le « produit net » qui permettait de créer de la richesse. Citant ces derniers, Delaunay et Gadrey soulignent qu'en effet :

« C'est P. Lepasant de Boisguilbert (1646-1714), qui exprime de la façon la plus précise le raisonnement au terme duquel les services continuent d'être inclus sans

⁷⁵ Évangile selon Saint Mathieu. Chapitre 2, verset 5

⁷⁶ Évangile selon Luc, chapitre 16, verset 19 à 39

problème dans l'ensemble des activités créatrices de richesse économique. Notons au passage que les services sont, principalement, chez cet auteur, « les avocats, les médecins, les spectacles », « le roi des armées et la dépense ordinaire », auxquels on peut ajouter les activités commerciales et de transport de l'époque (le grain, les commerces alimentaires) »⁷⁷.

Pour cet auteur, « les activités de service ne se manifestent pas par un résultat ». Elles se manifestent sous forme de produit immatériel, c'est-à-dire, « un produit qui a été consommé en même temps que produit » (ibid. p. 30).

Selon notre observation, cette opinion est la même chez les mercantilistes et physiocrates dirigés par Quesnay, et chez Adam Smith (1776), lequel avait tenté de décrire ce qu'il désignait, à son époque, par l'appellation « richesse des nations ». Ces derniers sont, à notre connaissance, considérés comme les premiers économistes ayant essayé, au XIX^e siècle, de donner une définition du concept de richesse telle qu'ils la concevaient. Généralement, ils le faisaient sous-jacent au concept de productivité du travail par référence à la *quantité du travail* de l'ouvrier nécessaire pour sa création (Smith : 1950, 21). Tandis que chez les néolibéraux, c'était son utilité. L'*utilité* désignait, pour ces derniers, disait Say en 1803, cette faculté qu'ont certaines choses de pouvoir satisfaire aux divers besoins des hommes (Say, 1972).

En effet, les mercantilistes et les physiocrates disaient : « nous évaluons toutes les marchandises par la quantité d'argent contre laquelle elles peuvent s'échanger » (Smith : 1976, 234). Cela tend à montrer que l'une des préoccupations majeures de ces

⁷⁷ DELAUNAY, J-C; GADREY, J. (1987). Nouveau cours d'économie politique. Les théories néo-classique et keynésienne. Paris, Cujas, p. 20

« classiques » et « néoclassiques » serait de convertir, traduire, mesurer ou évaluer ce qui leur était rentable en argent ou en chiffre, pour ainsi dire en terme de *richesse* (Smith, 1959). Selon nous, cette préoccupation est restée vivante dans la conscience de certains économistes, à l'heure actuelle, et chez une partie d'experts de l'État se bornant à mesurer l'augmentation ou la diminution de la richesse nationale, à partir uniquement des fluctuations du produit intérieur brut (PIB).

Cette métaphore nous a permis de tirer deux conclusions. D'une part, il existerait de lien entre l'évaluation d'impact et l'idée de richesse. Sinon, comment comprendre et interpréter l'objectif des bailleurs de fonds externes à partir du moment où l'on sait pertinemment que les experts de l'État pensent la création de richesse à travers le PIB (Bourque, 2000 ; Lévesque, 1995) ? D'autre part, nous serions en présence de phénomènes qui se perpétueraient d'année en année et qui seraient « des séries répétées de faits, d'évènements ou d'actions/interactions qui représentent ce que des personnes font ou disent, seules ou ensemble, en réponse aux problèmes et aux situations dans lesquels elles se trouvent »⁷⁸.

Ces phénomènes auraient sans doute un enracinement social et territorial qu'il serait intéressant d'explorer sur le terrain dans la mesure où « la théorie et le réel sont liés dans un rapport itératif où chacun informe l'autre » (Doulou et al. : 1997, 20). Plus tard, certains renseignements nous ont partiellement donné raison sur ce que nous évoquions à ce

⁷⁸ STRAUSS, A. ; CORBIN, J. (2004). Les fondements de la recherche qualitative. Techniques et procédures de la théorie ancrée. Suisse, Academic Press Fribourg, p. 164

moment-là. En effet, au cours d'une entrevue réalisée le 6 juin 2005, un responsable d'un CLD nous confia ce qui suit :

*Les impacts économiques de Aide-Maison s'expliquent par la création d'emploi dont une centaine environ, retombées dans le milieu, fonds générés par Aide-Maison, etc. Ma conseillère économique tient ce discours de façon très régulière que Aide-Maison a des impacts économiques dans la Vallée, elle a de rentabilité économique. Aide-Maison figure parmi les 5% des entreprises dans la Matapédia ayant la réputation de grand employeur dans toute la Vallée. Elle ne figure donc pas parmi les 95% lesquelles ont moins de 20 employés. Un autre gros employeur qui est un OSBL d'économie sociale dans la région est : Impression Alliance 9000. Donc, dans nos 5% de gros employeurs, on trouve 2 entreprises d'économie sociale. L'impact économique est intéressant dans ce contexte-la**.

Bref, l'objet de notre recherche a été bâti au cours de cette réflexion sur des considérations actuelles et passées. Entre la construction de l'objet de notre recherche et l'exploration des phénomènes d'intérêt, des choix politiques préalables ont été nécessaires.

3.2 Des choix politiques préalables

Nos choix politiques ont préalablement porté sur le terrain de recherche, le secteur d'activité et l'échantillonnage.

1⁰) Le terrain de recherche

Avant de justifier le choix du Bas-Saint-Laurent comme lieu privilégié de notre observation, il nous semble indispensable de présenter, ici, une carte géographique muette

* Cet extrait de texte est utilisé ici dans le but d'éclairer le lecteur. Nous avons donc conscience que l'information qu'il révèle pourrait plutôt faire partie des résultats de la recherche. De plus, il ne reflète qu'une partie de l'entrevue. L'autre a été axé, quant à lui, sur la rentabilité sociale (frein à l'exode, capital social et lien intergénérationnel).

de ladite région permettant d'avoir une vue d'ensemble des huit municipalités régionales de comté qui la composent (figure 1).

Figure 1 : La région du Bas-Saint-Laurent



Adapté de Gouvernement du Québec 2006-2007

Le choix du Bas-Saint-Laurent a été motivé par une considération importante. En effet, nous savions que le Bas-Saint-Laurent est une région de l'est dans laquelle se déroulent ces dernières années des activités importantes de recherche dans le champ de l'économie sociale. Ces activités de recherche sont parrainées selon le cas par le CRISES-UQAR, et récemment, par l'ARUC-ES. L'intérêt des centres de recherche précités pour étudier des phénomènes sociaux au Bas-Saint-Laurent constitue, pour nous, un atout majeur puisque nous aurons avantage à mettre à profit une partie des résultats de ces travaux. Nous nous appuyons ici sur les idées de Nelson et al. (1992, 2) et de Denzin et Lincoln (1998, 3) qui pensent que les réponses aux questions posées dans la recherche dépendent de la

disponibilité, c'est-à-dire de la richesse de l'information émergeant du terrain et de ce que l'étudiant-chercheur, que nous sommes, pourrions y faire.

À cette considération principale, nous ajouterons le fait que notre université d'attache est située dans cette région. Cela nous a permis de mieux la connaître. Cet avantage nous amène à dire que c'est aussi pour des raisons de proximité que ce terrain a été choisi.

En d'autres termes, nous connaissions assez bien notre terrain de recherche au moment de déterminer notre choix. Selon Beaud (2003), ce type de choix est qualifié de spontané ou professionnel. Il peut être vu comme le choix opposé à celui de type probabiliste lequel mise plutôt sur le hasard (Angers, 1992). Outre le choix du terrain de recherche, celui du secteur d'activité nous a questionné. Nous le présentons ci-dessous.

2⁰) Le secteur d'activité

Dans le même ordre d'idées, le choix du secteur d'activité a été fait en tenant compte d'un critère principal et de trois conditions additionnelles.

Rappelons d'abord que le secteur d'activité retenu est celui qui apparaît dans la formulation de notre sujet de recherche : le secteur de l'aide à domicile. Ce secteur est aussi désigné par les appellations suivantes : champ d'activité de services à domicile (Aubry, Jetté et Vaillancourt : 2004, 4), ou encore, services de proximité⁷⁹. Nous avons choisi ce secteur principalement pour son dynamisme, c'est-à-dire, les liens tissés par ses animateurs

⁷⁹ LAVILLE, J-L. (2005). Sociologie des services. Entre marché et solidarité. Ramond-Ville, Saint Agnes (France). Éres, p. 82

auprès d'une variété d'organisations à l'échelle infra-municipale, et auxquelles s'ajoutent des liens à l'échelle municipales⁸⁰.

Plus explicitement, nous dirons que de par leur nature les services de proximité permettent généralement de développer une culture entrepreneuriale en milieu solidaire et devenir plus créateurs d'emplois avec la montée du chômage⁸¹ (Saucier et Thivierge : 2000, 97 ; Laville : 2005, 82), comme nous l'indique, entre autres, l'exemple de Aide-Maison, dans un paragraphe précédent. Dans le même esprit, si nous nous inspirons de Aubry et ses collaborateurs, nous pourrions dire que dans une conjoncture marquée par le rôle prépondérant des CLSC dans la production et la livraison des services de soutien à domicile, les services de proximité peuvent être instrumentés de sorte que les rapports entre organismes d'économie sociale et CLSC prennent une importance primordiale⁸². Car, des liens étroits pourraient être tissés entre ces organismes porteurs de services de proximité et de solidarité sociale, et les CLSC, établissements publics de l'État, comme nous l'apprennent Saucier et Thivierge (2003).

Soulignons que ces rapports sociaux peuvent être analysés, plus spécifiquement, en termes d'innovation sociale, à partir du moment où ils permettent, par exemple, d'augmenter le degré d'autonomie et de possibilités d'initiatives des EESAD, ou facilitent

⁸⁰ FONTAN, J-M., et al. (2006). « Action collective et développement local en région métropolitaine : une dynamique territoriale à plusieurs niveaux, entre réseaux et appareils », dans KLIEN, J-L et TARDIF, C. (dir). *Entre réseaux et systèmes. Les nouveaux espaces régionaux*. Rimouski, UQAR, GRIDEQ, CRDT, CRISES, pp. 177-196

⁸¹ SAUCIER, C.; THIVIERGE, N. (2000). Un portrait de l'économie sociale au Bas-Saint-Laurent. Québec, GRIDEQ, p. 97

⁸² AUBRY, F.; JETTÉ, C.; VAILLANCOURT, Y. (2004). L'économie sociale dans les services à domicile : une source d'innovations sociales ? Montréal. UQAM, LAREPPS, n° 04-31, p. 11.

leur agencement. Notamment, en les faisant passer des relations de sous-traitance (incluant les contrôles bureaucratiques stricts et autoritaires) aux relations partenariales respectueuses des spécificités et des expertises de chacune des organisations, et de la complémentarité des activités de production, par exemple (Aubry, Jetté et Vaillancourt : 2004, 11).

Bien que le dynamisme de ce secteur permette de justifier notre choix, nous avons assorti cette condition fondamentale d'autres considérations dont les suivantes:

- 1) La documentation du secteur choisi. En effet, la présence de la documentation nous offre la garantie de pouvoir formuler des conclusions vérifiables, c'est-à-dire, fondées sur la preuve. Nous ne parlons pas de documentation au sens large du terme. Nous faisons allusion plutôt à celle qui est constituée par les acteurs eux-mêmes et par les équipes de recherche spécialisées. Cette première considération nous amène à la suivante;
- 2) Le secteur d'activité en question devrait faire l'objet d'une étude dirigée par des chercheurs, soit du CRISES, de l'ARUC-ES, du LAREPPS, du CRDT, ou du CRDC, afin de nous permettre de disposer d'une partie du matériel empirique pouvant servir d'appui solide;
- 3) Enfin, une importance capitale a été accordée à la présence d'informateurs clés dans le secteur en question. Les informateurs clés sont des acteurs ayant la capacité de nous apporter suffisamment de l'éclairage sur les pratiques innovantes des OBNL à l'étude. Leur participation a été un atout important.

En somme, notre secteur d'activité a été déterminé à partir d'un critère principal et de trois critères secondaires. Une fois ce choix établi, nous avons abordé la question de l'échantillonnage, c'est-à-dire, des organismes pouvant participer à notre recherche, plus spécifiquement, des personnes pouvant nous accorder leur collaboration.

3⁰) L'échantillonnage

Tout d'abord, mentionnons qu'à l'avis de certains auteurs dont Miles et Huberman, l'échantillonnage est aussi important pour la collecte des données que pour l'analyse et l'interprétation des résultats. Selon ces deux auteurs, l'échantillonnage peut être envisagé comme « les choix que vous faites (les personnes à qui vous parlerez, où, quand, à quel sujet et pourquoi) » (Miles et Huberman : 1994, 27). À l'instar de ces deux auteurs, ces choix ont de liens avec les limites aux conclusions que nous pourrons tirer, à la confiance avec laquelle nous les formulerons et au crédit que les autres leur accorderont. Voilà brièvement à notre avis, pourquoi la constitution de l'échantillonnage se veut importante.

Conscient de cet enjeu, l'échantillonnage de notre recherche a été fait en nous basant sur les suggestions des chercheurs du CRISES, de Glaser et Strauss (1967) et de Strauss et Corbin (2004). Leurs propositions concernaient la construction de l'échantillon représentatif dans le champ des sciences sociales.

Pour les chercheurs du CRISES, l'un des critères permettant de construire un échantillon suscitant moins de doute ou pas du tout, dans le champ de l'économie sociale, c'est celui de l'« *exemplarité* » des acteurs. Nous parlerons de celle des organismes en aide

à la vie domestique (AVD) dans notre cas. De façon générale, ce terme désigne cette capacité qu'ont ces associations post-fordistes à atteindre des objectifs à la fois sociaux et économiques, en se fondant sur des principes et règles de l'économie sociale développée au Québec par le Chantier de l'économie sociale (1996).

Plus explicitement, nous pensons que la mise en œuvre des principes et règles de l'économie peut permettre d'atteindre des objectifs tels que l'accessibilité des services personnels ou personnalisés destinés aux personnes âgées, aux ex-toxicomanes et aux personnes psychiatisées (Ducharme, 2004), le réseautage des relations et la création d'alliances en vue de développer, chez des acteurs locaux, l'esprit de s'en sortir ensemble (Benko et Lipietz, 2000), ou de mettre en place une communauté-réseau (Comeau et al, 2001) et la prise à charge du milieu. Cette prise en charge signifierait ce que certains auteurs désignent par le concept de couverture ou consolidation du territoire concerné. Ça peut être, par exemple, un milieu rural en proie avec un taux de chômage élevé (Saucier et Thivierge, 1999).

On peut donc dire que le critère d'*exemplarité* développé par les chercheurs du CRISES permet de dépasser la vision de la représentativité statistique de l'échantillon. Cette préoccupation est proche de celle de Glaser et Strauss (1977), et Strauss et Corbin (2004) dans la mesure où pour ces derniers, en sciences sociales, un échantillon est représentatif, à partir du moment où ce que l'on aura observé dans cet échantillon pourrait « nous apprendre quelque chose de ce cas qui puisse nous donner des aperçus et des compréhensions de phénomènes comparables [...] » (Strauss et Corbin : 2004, 330).

Partageant la même opinion, Beaud (2003) insiste sur le fait que ces phénomènes devraient être suffisamment semblables. Cette position ne serait pas très loin de celle de Angers (1992) sur la constitution de l'échantillonnage atypique. En effet, Angers nous apprend que « certaines recherches n'exigent pas que l'échantillon soit représentatif d'une population donnée »⁸³. En d'autres termes, l'échantillonnage peut être construit sur la base des critères tels que l'exemplarité précédemment définie. Selon cet auteur, « le chercheur s'intéresse plutôt à des études de cas ou encore il veut approfondir divers types de comportements, sans égard pour leur poids relatif dans la population » (idem.).

Bref, nous pouvons dire que les critères d'échantillonnage suggérés par les chercheurs du CRISES, Glaser et Straus (1977), ainsi que par Strauss et Corbin (2004), permettent de construire un échantillonnage en vue de la couverture plus grande des possibilités théoriques, plutôt que de représentativité statistique. Cela nous conforte d'autant plus que notre intention n'est pas de convaincre le lecteur, à tout prix, mais plutôt, d'apporter une contribution significative à l'avancement des connaissances scientifiques.

Suivant la même approche, le critère principal que représente l'exemplarité a été renforcé d'une condition supplémentaire, à savoir, la capacité de l'organisme échantillonné à assurer la pérennité historique dans le secteur d'activité de l'aide à domicile.

Soulignons impérativement qu'en introduisant le critère relatif à leur capacité de pérenniser l'aide à domicile sur leur territoire respectif, notre intention était d'abord de

⁸³ ANGERS, M. (1992). Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines. Canada. CEC, p. 246

privilégier les entreprises ayant existé au moins pendant cinq années. Nous ne restons cependant pas ignorant de ce que la composante associative de l'économie sociale à laquelle nous nous intéressons est, selon Saucier et Thivierge, « plus jeune » (Saucier et Thivierge : 2000, 97). Sur la base de cette information, nous avons inclus un organisme ayant quatre années d'existence dans l'échantillon que nous avons constitué. Cet organisme répondait au moins au critère principal, à savoir, l'exemplarité.

Dans cette visée, les huit organismes en aide à la vie domestique évoluant au Bas-Saint-Laurent devraient tous faire partie de notre échantillon. Cependant, pour des motifs qui leur sont particuliers, deux d'entre eux, à savoir, Cab des seigneuries et Cab région Témis n'ont pas pu nous accorder leur collaboration. Les six autres acteurs ayant pris part à notre recherche sont les suivants : Coup de main à domicile, Logis-Aides, Services Kam-Aides, Aide-Maison La Vallée, Services à domicile, et Les Bourgeois.

Quant au choix des répondants, en dehors des gestionnaires, nous avons utilisé une « logique de rationalité pragmatique » (Strauss et Corbin : 2004, 326). Cette approche consiste à aller de personne en personne et permet de pallier à notre difficulté de pouvoir rencontrer des participants capables de nous fournir des informations fiables.

3.3 Les stratégies de cueillette de données

Tout d'abord, il est indispensable d'indiquer que les stratégies de recherche peuvent être définies comme étant des « pratiques utilisées par le chercheur-bricoleur alors qu'il passe d'un paradigme et d'un devis de recherche à la collecte des données empiriques. Les

stratégies de collecte connectent le chercheur à des approches et méthodes spécifiques pour colliger et analyser le matériel empirique »⁸⁴. Nos stratégies sont décrites ci-dessous.

1⁰) Une recherche exploratoire

Il conviendrait de rappeler ici que notre étude a été menée sous forme de recherche exploratoire à partir des considérations suivantes.

Généralement, les recherches exploratoires visent à trouver des réponses provisoires à des questions se rapportant à des thèmes qui n'ont pas été suffisamment analysés, et donc, dont le chercheur n'est pas en mesure d'en établir le portrait à partir des connaissances existantes (Angers, 1992; Gauthier, 2003; Massol, 2005). En opérant un tel choix, nous nous attendions à mettre en lumière *ce que la situation existante pourrait nous apprendre et qu'il soit, par la suite, possible de formuler sous forme de modèle de représentation de la réalité*. Et pour cause, un certain flou régnait dans notre esprit lorsque nous évoquons la thématique des représentations sociales et/ou de représentation d'acteurs, surtout de ceux qui offrent des services de proximité à domicile au Bas-Saint-Laurent.

Par exemple, certaines personnes définissent les représentations d'acteurs comme des « idées ordinaires » ou des « savoirs populaires », ou enfin, « des connaissances informelles colligées nulle part » (Rouquette et Rateau, 1998; Simonet, 2004). Dans la même optique, d'autres pensent que ces savoirs sont le fruit de l'apprentissage développés à travers les

⁸⁴ DENZIN, N., K. ; LINCOLN, Y., S. (1998). *Strategies of qualitative inquiry*. Thousand Oaks. Sage publications, XV (notre interprétation).

relations vécues entre les acteurs mobilisés autour d'enjeux spécifiques au milieu » (Brassard, 1999). Cette perspective est proche de celle qui avait été employée auparavant par Moscovici et Hewstone⁸⁵, et par Jodelet⁸⁶, lesquels pensent que ces savoirs constituent un mode de pensée, une façon de faire ou encore un mode de connaissance de la réalité partagé. Autrement dit, elles peuvent être vues comme un art d'imaginer et de transformer, ou, comme des moyens d'expression à la portée des membres d'une communauté dans le sens où elles peuvent se manifester par la narration, la musique, les spectacles dansés ou dramatiques⁸⁷.

Sans trop nous attarder sur ce point, soulignons que le fait que les connaissances informelles ne soient colligées nulle part, doublé de l'absence d'études sur la thématique des représentations d'acteurs d'économie sociale en aide domestique, particulièrement au Bas-Saint-Laurent, suffissent, à notre avis, à dire que nous ne pouvons certainement pas établir leur portrait à partir des connaissances actuelles. Dès lors, il y a lieu de supposer que leur exploration permettrait certainement de mettre au point des connaissances nouvelles s'inscrivant dans le champ du développement régional. Ainsi donc, notre recherche se voulait une recherche exploratoire de par son contexte et ses objectifs principaux.

⁸⁵ MOSCOVICI, S.; HEWSTONE, M. (1984). « De la science au sens commun », dans MOSCOVICI, S. (dir). *Psychologie sociale*. Paris, PUF., pp. 539-566.

⁸⁶ JODELET, D. (1984). « Représentation sociale : phénomènes, concept et théorie », dans MOSCOVICI, S. (dir). *Psychologie sociale*. Paris, PUF., pp. 357-378

⁸⁷ SZABO, D. (2001). *Traité de mise en scène. Méthode des actions scéniques paradoxales*. Montréal, L'Harmattan, p. 20

2⁰) Une recherche exploratoire de type qualitatif

Dans le cadre de notre recherche, nous avons privilégié l'approche qualitative par rapport à l'approche quantitative. Cette prise de position ne se veut pas dogmatique. Car, nous avons conscience qu'il n'est ni bon, ni réaliste, d'opposer radicalement ces deux types de recherche car, en effet, des interactions peuvent se manifester entre eux. D'ailleurs, certains auteurs tels que Smith et Louis (1982), Strauss et Corbin (2004) nous font la suggestion suivante : « pour aller au cœur de la discussion, nous recommandons aux lecteurs de penser en termes d'interaction entre les méthodes qualitatives et quantitatives » (Strauss et Corbin : 2004, 49). Nous présentons les principaux motifs de notre choix de la façon suivante :

Tout d'abord, notre choix de l'approche qualitative se justifie par le fait que les phénomènes qui attirent notre curiosité se situent dans leur cadre naturel. Il est clair que notre investigation ne se déroulera pas dans des conditions artificielles cédant à la manipulation, comme c'est couramment le cas dans les recherches de type quantitatif (Silverman, 2002). Le contexte de l'observation a pu ainsi influencer notre choix.

Outre l'influence du contexte de l'étude, la littérature sur l'approche qualitative indique que les objets auxquels se centre la recherche qualitative sont, principalement, les pratiques sociales. Citons dans ce sens, les pratiques créatrices de liens sociaux (Saucier et Thivierge, 2003), les pratiques favorisant l'émergence et le développement des réseaux de solidarité (Comeau et al., 2001), la création et le maintien du capital social (Putnam, 1993), que nous observons d'ailleurs très bien auprès de nos acteurs.

Cela peut refléter la complexité avec laquelle ce type de recherche peut être conduit. Par exemple, les connaissances informelles colligées nulle part peuvent varier ou s'ajuster constamment d'un acteur à l'autre, dans le temps et dans l'espace, de même que la motivation des acteurs peut varier à différents niveaux et notamment, au niveau mésostructurel.

De l'avis de Deslauriers, « ce niveau mésostructurel permet de comprendre la structure sociale en même temps que de saisir comment elle fournit le cadre général de l'action »⁸⁸ (Deslauriers : 1991, 17). La méso-structure étant présentée par des auteurs tels que Strauss (1987, 244) et Hall (1987, 10), comme le niveau d'analyse se trouvant entre le niveau « micro » individuel et le niveau « macro » structurel ou social. C'est bien à ce niveau que s'intéressent, par exemple, les néocorporatistes (cf. cadre théorique de notre recherche).

Dans le même ordre d'idées, soulignons que plusieurs auteurs s'accordent pour dire que la recherche qualitative est particulièrement efficace pour comprendre les processus sociaux et les phénomènes complexes, pour saisir le sens ou le point de vue des acteurs face aux effets de leurs actions, et pour comprendre, par exemple, leurs représentations (Denzin et Lincoln, 1998). Giordano abonde dans le même sens tout en soulignant que même si le chercheur quantitatif est tenu de rendre explicite l'ensemble des éléments permettant de discuter des énoncés produits, il n'en demeure pas moins que dans la recherche qualitative, cette nécessité d'explication est cruciale, tant la nature historique et sociale des objets de

⁸⁸ DESLAURIERS, J-P. (1991). Recherche qualitative. Guide pratique. Toronto, McGraw Hill, p. 17

recherche rend profondément contextuelles nos connaissances (Giordano : 2003, 17). Le lecteur comprendra donc pourquoi dans la construction de l'objet de notre recherche (cf. premier point de ce chapitre), nous avons pris l'initiative de resituer la réflexion dans le débat relatif aux représentations de la richesse.

Bref, en privilégiant cette approche, nous nous sommes proposé de décrire autant que possible, les renseignements que nous aurons collectés. À cette fin, l'analyse multisite est la stratégie que nous avons privilégiée.

3⁰) L'observation ou l'analyse multisite

En lien avec l'objectif général de notre thèse, nous avons opté pour la stratégie consistant à mener une étude simultanée de cas ou sites multiples. L'avantage principal que nous avons tiré de l'utilisation de cette stratégie a été, comme nous l'apprennent Giroux (2003), Pettigrew (1989) et Mintzberg (1980), d'avoir cumulé l'argumentation et le savoir en provenance de plusieurs sites.

Nous utilisons le mot site dans le même sens que le mot cas. Tous deux réfèrent au même phénomène : un contexte circonscrit dans lequel on étudie des événements, des processus, des résultats. [...] Nous préférons le mot site parce qu'il nous rappelle qu'un cas se passe toujours dans un « milieu » spécifique ; on ne peut pas étudier des cas individuels en les séparant de leur contexte comme le chercheur quantitatif le fait souvent (Huberman et Miles : 1991, 47).

Cela ne veut pas pour autant dire que l'observation multisite n'a pas de frontière. Bien au contraire, cette stratégie nous oblige à échantillonner les sites à étudier, et donc, à circonscrire une frontière imaginaire permettant de faire en sorte que l'ensemble des sites

puisse être vu comme un « système avec des frontières (bounded system) »⁸⁹, plus spécifiquement, un système intégré.

Ainsi, l'un des points forts de cette stratégie tient au fait qu'elle nous a permis d'identifier non seulement de nombreuses ressemblances dans le discours des acteurs, mais aussi, assez souvent, des nuances, voire quelques différences selon la provenance des participants. Cet enrichissement a facilité l'identification des facteurs qui ont influencé le discours des acteurs et nous a permis de construire une structure forte.

Par ailleurs, soulignons que nous avons utilisé cette stratégie parce que, selon Gagnon (2005), l'étude de cas multiples peut être vue comme un petit pas vers la grande généralisation. Entendons-nous bien, nous parlons de généralisation, exclusivement dans le sens où les données recueillies à partir de notre terrain d'étude nous permettent d'avoir une idée ou image de ce qui pourrait se passer ailleurs dans des cas similaires (Strauss et Corbin : 2004, 330). Cette généralisation doit être faite, toutefois, avec prudence, afin de prévenir ses dégâts (Stake : 1998, 91).

3.4 Les principales techniques de cueillette des données utilisées

On distingue : l'analyse documentaire, l'entrevue et le schéma d'entrevue.

1⁰) L'analyse documentaire

Le tableau 2 présente nos principales sources d'information documentaire.

⁸⁹ STAKE, R., E. (1998). Case studies dans DANZIN N., K. et LINCOLN, Y., S. (éd.). Strategy of qualitative inquiry. Thousands Oaks, Sages publication, pp. 86-109

Tableau 2 : Principales sources d'information documentaire

Sources d'information	Type de document	Total
LAREPPS	Études théoriques	7
	Monographies	10
	Articles	5
CRISES	Études théoriques	8
	Monographies	15
	Articles	10
	Thèses	2
	Mémoires	4
ARUC-ES	Études théoriques	3
	Monographies	7
	Articles	5
CRDC	Études théoriques	5
	Monographies	3
	Articles	4
Terrain de recherche	Entrevues (verbatim)	42
	Rapports annuels	20
	Actes de colloques	5
	Articles	3
Autres	Thèses et mémoires	8
	Presse écrite (journal)	10
	Émissions télévisées	4
	Internet	7
	Synthèses de lecture	3
	Revue spécialisées	4
Total		= 194

Il importe de souligner que l'information documentaire nous a sensibilisé au renouvellement du contenu de certaines sources d'information, en l'occurrence, les revues spécialisées telles que la Revue Économie et solidarités. Ce renouvellement nous a permis d'améliorer notre capacité à détecter les limites de certains travaux de recherche dont celle qui est relative aux dimensions d'analyse.

Par ailleurs, dans le tableau 2, nous avons indiqué, dans la deuxième colonne, la présence de verbatim pouvant être vus comme une source d'information. Nos verbatim (42) ont été élaborés à partir des entrevues que nous avons réalisées. Il serait important de

présenter la façon dont ces dernières ont été réalisées afin de permettre de se faire une opinion de la pertinence des verbatim comme source d'information.

2⁰) Les entrevues

Dans le cadre de cette recherche, nous avons réalisé 43 entrevues semi-dirigées auprès de 19 acteurs de l'économie sociale, 18 partenaires, 3 bénévoles et 3 usagers de service. Ces entrevues ont consisté en une interaction verbale entre les participants et l'interviewer, au moyen d'un schéma d'entrevue construit à cet effet, tel que suggéré par Savoie-Zajc (2003).

Parmi les acteurs, nous trouvons six gestionnaires des organismes en AVD, trois Chefs d'équipe (employés de bureau), un secrétaire administratif, sept employés de terrain, un responsable de la Table de concertation régionale (réseau local) et un représentant du Réseau des entreprises d'économie sociale en aide domestique du Québec (REÉSADQ).

Au nombre des partenaires figurent un représentant du Centre périnatal entre deux vagues, huit représentants des CLSC, cinq des CLD, un de la Conférence régionale des élus (CRÉ), deux agents représentant l'Agence de santé et des services sociaux (ASSS).

Les trois bénévoles sont tous membres de conseil d'administration et les trois usagers, des clients dont deux de la MRC de Rimouski-Neigeitte et un de celle de Kamouraska. En marge de ces 43 entrevues, nous avons eu l'opportunité de réaliser un entretien auprès de deux enfants âgés de 11 ans.

La technique d'entrevue semi-dirigée nous a permis d'avoir une meilleure compréhension des phénomènes ayant suscité notre intérêt pour cette étude, grâce aux échanges souvent spontanés et aux commentaires formulés pendant le déroulement des entrevues. Ces entrevues ont été réalisées au moyen d'un schéma construit à cet effet et appelé schéma d'entrevue.

3⁰) Le schéma d'entrevue

Le schéma d'entrevue que nous avons construit se définit comme une liste de thèmes et de questions formulées dans le but de nous permettre d'explorer le terrain⁹⁰. Il conviendrait de souligner qu'il a été monté avec un minimum d'idées préconçues (D'Ambroise, 1996) et a été testé auprès de deux directeurs généraux et de deux chefs d'équipe afin de l'adapter au terrain et de valoriser l'information empiriquement recueillie (Contandriopoulos : 1989, 21).

Notre schéma d'entrevue a été articulé autour de trois thèmes fondamentaux : l'identification des impacts sociaux et territoriaux, la coordination solidaire des activités et enfin, l'appartenance territoriale des organismes en AVD au Bas-Saint-Laurent. Ces trois thèmes sont interreliés et se présentent ainsi:

- 1) le premier thème, centré sur l'identification des impacts sociaux permet d'avoir, systématiquement, une idée de la façon dont chaque acteur se représente ce type d'impact et de son importance dans son argumentation. Le fait que les

⁹⁰ BOUTIN, G. (2000). L'entretien de recherche qualitatif. Sainte-Foy, PUQ, p. 108

participants citent dans leurs discours les actions permettant de les réaliser nous donne l'avantage de traiter, en second lieu, de la coordination desdites activités;

- 2) le deuxième thème, la coordination des activités, nous permet de porter une attention particulière aux activités que nous connaissions moins, ou pas du tout. Nous avons situé ce thème en deuxième position parce que cela nous permet de revenir sur certaines activités décrites dans les réponses aux questions du thème précédent. Les réponses à nos questions nous permettent d'avoir un éclairage sur le rôle joué par les représentations dans la coordination des activités et, notamment, la mobilisation des acteurs. Celle-ci se fait généralement au travers de la représentation du territoire dont l'une des illustrations mieux connues est la composition du conseil d'administration;
- 3) Ultiment, le troisième thème permet de se rendre compte de la façon dont les acteurs se représentent le territoire à travers, notamment, la façon dont ils participent à sa consolidation, et de quelle façon ils se représentent les effets de leurs actions sur ce patrimoine commun. Ce thème nous a amené à réaliser qu'en faisant de la consolidation du territoire une priorité, certains acteurs conçoivent le territoire comme un espace relationnel car leur territoire n'a pas forcément la taille de la MRC dans laquelle ils mettent en œuvre leurs actions.

Chacun des thèmes indiqués ci-dessus comporte au moins un sous-thème permettant d'approfondir les aspects du thème principal qui nous intéressent. Ainsi, l'agencement des thèmes principaux décrits ci-dessus et la prise en compte des sous-thèmes permettent-ils de

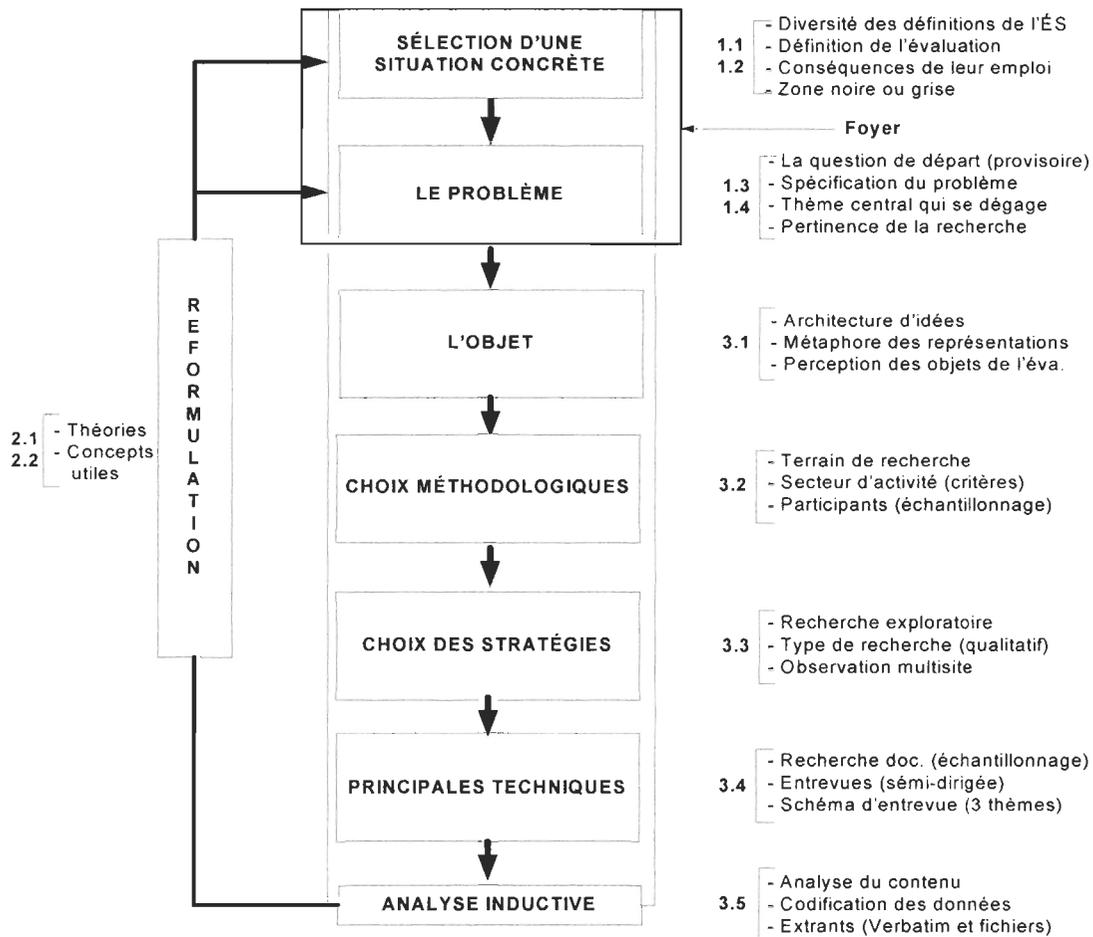
dire que notre schéma d'entrevue a été construit de façon stratégique. Les principales questions élaborées dans ce schéma d'entrevue sont indiquées à l'annexe 1 de ce manuscrit de thèse.

Si cet outil a été utilisé entre le 14 février et le 9 juin 2005 pour recueillir des données, il ne constitue cependant pas un équipement permettant de stocker de l'information. En effet, nous avons eu recours au caméscope à cette fin, même si certains auteurs pensent que ce type d'appareil n'est utile que pour un enregistrement télévisuel⁹¹ (Boutin : 2000, 65). Les données langagières collectées nous ont permis d'établir 43 fichiers, sous forme de verbatim, compilés dans un dossier nommé *Verbatim AVD*. Nous les avons analysés avec les méthodes et techniques présentées ci-bas.

Mais avant de les décrire, rappelons les grandes étapes de notre recherche.

⁹¹ BOUTIN, G., op. cit, 2000, p. 65

Figure 2 : Rappel des étapes fondamentales de la recherche



Source : Adapté de Chevrier⁹² (2003)

La figure 2 permet de mieux visualiser les étapes de la recherche (au centre), l'influence des théories épistémologiques et des concepts sur l'avancement de la recherche (à gauche), et la gestion de nos connaissances personnelles et des outils choisis à chaque étape (à droite). Les chiffres réfèrent quant à eux aux chapitres et sections de la thèse.

⁹² CHEVRIER, J., op. cit, 2003

3.5 L'analyse du contenu

Avant d'entrer dans le vif du sujet, nous aimerions indiquer que l'exposé de cette section est relativement complexe. Toutefois, pour faciliter la compréhension, nous allons décrire dans un premier temps, la façon dont l'analyse de nos données a été menée avant d'indiquer, dans un second, les extraits produits, et ce, afin de permettre d'en saisir la portée. Mais auparavant, soulignons qu'à l'instar de Boutin, nous définissons l'analyse du contenu comme « une méthode visant à faire ressortir et à décrire, de la façon la plus précise possible, les messages contenus dans une production d'origine verbale ou non verbale de façon qualitative ou quantitative » (ibid. p. 161).

1⁰) Description de la méthode d'analyse utilisée

D'emblée, mentionnons que le paradigme que nous avons utilisé se veut hybride, c'est-à-dire, combinant des méthodes quelques peu différentes. Par exemple, il s'inspire en même temps de l'analyse par unité de sens et de l'analyse focalisée sur des codes thématiques. Comment se présente-t-il plus explicitement ?

En effet, tout en nous inspirant de Strauss et Corbin (2004) puis de Miles et Huberman (2003), nous avons employé une perspective d'analyse consistant à travailler principalement avec des codes. Dans cette visée, notre approche s'est appuyée sur la construction simultanée d'unités de sens et des codes incorporés dans le matériel brut. Ces codes sont de deux ordres : les « codes in vivo », c'est-à-dire porteurs de tradition et d'unité, par exemple (Strauss et Corbin : 2004, 150), et les « codes ouverts » (ibid. p. 154-

155). Ces derniers sont aussi appelés « codes provisoires » et réfèrent à plusieurs de nos concepts ou unités de sens. Ils sont explicatifs (Miles et Huberman : 2003, 119).

Le processus de leur construction a exigé de nous un double effort simultané. D'une part, nous avons dû procéder à une relecture attentive des verbatim ligne par ligne et phrase après phrase, pour construire, à la fois, des unités de sens temporaires, nos codes ouverts ou provisoires et nos étiquettes primaires. D'autre part, tout en procédant au codage ouvert et, partiellement, à l'étiquetage de nos unités de sens, nous avons organisé en même temps le matériel brut par la mise en forme des données, c'est-à-dire, leur condensation. À noter que la condensation est une forme d'analyse qui consiste à élaguer, trier, distinguer, rejeter et organiser les données de telle sorte qu'on puisse en tirer des conclusions "finales" et les vérifier (Huberman et Miles, 1991; Boutin, 2000; Huot, 2003).

Ensuite, nous nous sommes tourné vers la mise en rapport des « codes provisoires » tout en tentant, autant que possible, de les rapprocher les uns des autres, en misant sur leurs propriétés et dimensions. Cette façon de faire est appelée par Strauss et Corbin, le *codage axial* (Strauss et Corbin : 2004, 157). Nous avons aussi mis à contribution les mémos pour construire en bout de ligne des « catégories » ou « familles » (Strauss et Corbin : 2004, 150), appelées aussi « super codes » « boîtes », « patterns » ou « codes thématiques » (Huberman et Miles, 1991; Miles et Huberman : 2003, 34).

À ce niveau de l'exploitation des données, nous nous sommes inspiré, d'une part, de Strauss et Corbin disant, sur 40 ou 50 entrevues, « habituellement, le codage microscopique de dix interviewees ou observations peut fournir le squelette d'une structure théorique »

(Strauss et Corbin : 2004, 326). Sous cet angle, nous nous sommes basé sur une quinzaine de verbatim issus des discours des acteurs et une dizaine qui sont établis à partir des entrevues réalisées auprès de leurs partenaires et des usagers de leurs services, pour tenter de dessiner avec succès, avant tout, le squelette de notre thèse. D'autres part, nous nous sommes inspiré de Miles et Huberman (2003, 134), en ce qui a trait à la technique d'élaboration des « codes thématiques ».

Concrètement, cet exercice a consisté, dans un premier temps, à associer des codes et étiquettes secondaires aux premiers (c'est-à-dire, précédemment établis), et à mettre à contribution les mémos ou notes d'observation, de façon à pouvoir détecter les faits, évènements, actes et problèmes dont la conjugaison ou regroupement permettait de comprendre l'idée qu'ils exprimaient en commun, puis à leur donner le sens de phénomène (Strauss et Corbin : 2004, 148). Autrement dit, pour identifier un phénomène et trouver sa signification, nous nous appuyions sur des faits, évènements, problèmes observés, et nous posions la question de savoir, « que se passe-t-il à ce moment-là » ? Et, c'est dès que l'information cueillie commence à nous paraître claire, ou que nous nous sentions suffisamment sensibilisés, que nous lui affectons un code ou un label, selon le cas.

Il peut aussi s'agir plutôt de l'incorporer dans un code ou un super-code, afin de pouvoir le repérer plus facilement ultérieurement, et en faire un usage rapide. Comme nous l'avons indiqué dans un paragraphe précédent, les codes sont explicatifs. Ainsi donc, tout en référant à des concepts et unités de sens, ils sont construits de façon à désigner un phénomène dans le sens où ils représentent une catégorie de faits, d'évènements, de conflits

et de stratégie. Par exemple, le code *NEGO* réfère certes à des tronçons de phrases relatives aux tractations observables dans la mise en œuvre des actions entreprises en coopération ou non avec leurs partenaires et usagers. Ce faisant il désigne toute une catégorie d'évènements, de faits, de problèmes, etc. Mais en même temps, il désigne ou représente un phénomène : la négociation perçue comme stratégie permettant d'atteindre un objectif donné (réalisation d'un projet collectif, obtention d'une subvention, compromis).

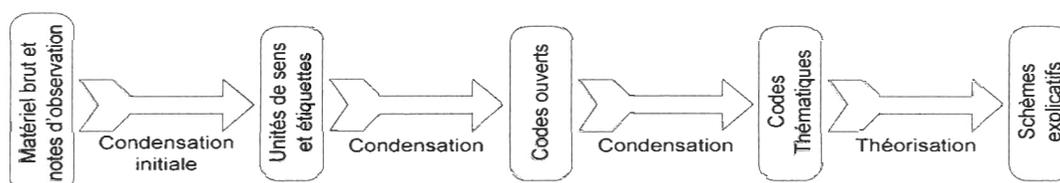
Cela signifie plus exactement, si nous nous inspirons de Giordano, que nos notes d'observation « constituent les traces de l'expérience de recherche qui seront utilisées pour analyser les données »⁹³. Elles trouvent une assise dans l'observation empirique, mais aussi, dans nos connaissances théoriques. Ainsi, alors que ces notes d'observation comportent des traces d'analyse et celles d'ordre méthodologique, nos étiquettes ou mémos incarnées dans les données empiriques se présentaient comme la représentation que nous avons des phénomènes empiriquement observés. Ces dernières nous éclairaient et nous permettaient de construire le sens commun des phénomènes, c'est-à-dire, une image subjective, par association d'idées. Ce qui revient à dire que l'image permet de donner un sens et le sens forgé favorise l'élaboration d'un code. Bref, les étiquettes ne sont autres choses que les réservoirs par excellence de nos codes (Strauss et Corbin : 2004, 149-150).

Enfin, une fois les codes thématiques (boîtes, catégories, familles, patterns) construits à partir de la convergence entre les attributs (propriétés et dimensions) des codes ouverts ou provisoires (Strauss et corbin : 2004, 151; Miles et Huberman : 2003, 134), nous avons

⁹³ GIORDANO, Y., op. cit., 2003

procédé à leur ordonnancement conceptuel afin de concevoir un schème théorique, logique, intégré, systématique et explicatif sous plusieurs angles (Strauss et Corbin : 2004, 41-42). Cela constitue un pas important pour asseoir la théorie dans la mesure où les étapes de sa construction sont les suivantes : « conceptualiser, définir les catégories et les développer en fonction de leurs propriétés et dimensions, et puis relier les catégories à travers des hypothèses ou des formulations de relations » (Strauss et Corbin : 2004, 156). Bref, élaborer la théorie, c'est « construire un schème explicatif à partir des données, fournir une explication ou dépendre une image vivante, expliquer et prédire des événements (...) » (Strauss et Corbin : 2004, 47). La figure 3 permet de résumer notre propos.

Figure 3 : Les étapes de la condensation des données



Adapté de Strauss et Corbin, 2004

Soulignons au passage que nous avons eu plutôt de la préférence pour l'utilisation des codes thématiques par rapport aux unités de sens parce que le débat théorique concernant l'utilisation des stratégies d'analyse du contenu fait ressortir que Miles, Huberman, Glaser, Strauss et Corbin, et dans une certaine mesure, Lincoln, Guba, Giordano, et Boutin, suggèrent l'utilisation des codes thématiques pour l'analyse du contenu.

En effet, les premiers (Miles, Huberman, Glaser, Strauss et Corbin) semblent faire fi de l'utilisation de la stratégie visant à mener la réflexion à partir des « unités d'analyse »⁹⁴, car cette dernière paraît dépassée. Elle peut être vue comme faisant partie du processus d'élaboration des codes thématiques. Bien que la stratégie consistant à utiliser les codes thématiques ne soit pas parfaite, nous l'avons trouvée avantageuse pour éviter la redondance et les détails pouvant parfois être inutiles et mêmes épuisants. De surcroît, elle se présente comme une nouvelle approche par rapport à l'analyse par unité de sens classique. D'où la nécessité de s'y adapter. Enfin, elle constituerait, à l'avis de Miles et Huberman (1991), et de Strauss et Corbin (2004), un puissant moyen pour l'élaboration de la théorie ancrée.

2⁰) Présentation des extraits

Remontons à l'étape de la condensation initiale des données pour dire qu'en faisant subir aux verbatim une réduction directe, nous avons produit trois fichiers que nous avons nommés : *Fichiers synthèses 1, 2 et 3*. Il importe de préciser que les trois fichiers synthèses ont été établis par référence aux trois thèmes développés dans le schéma d'entrevue lequel, rappelons-le, a été élaboré en tenant compte de nos préoccupations de recherche. Ces trois fichiers, issus de la réduction directe des 25 fichiers choisis pour dessiner le squelette de notre thèse, nous permettaient d'avoir au même moment une idée générale et assez précise de ce qui ressort de l'ensemble de l'information compilée (42 verbatim). Cette inspiration nous est venue surtout de (Huberman et Miles : 1991, 88-94).

⁹⁴ LINCOLN, Y.S; GUBA, E.G. (1985). *Naturalistic inquiry*. États-Unis, Sage, p. 345

En effet, les trois fichiers synthèses incorporaient nos notes d'observation, codes ouverts, et étiquettes primaires et, parfois, secondaires. Ils ont été ensuite réduits en un seul fichier appelé *Fichier mobile*, contenant uniquement les fragments de textes jugés plus importants et nos super codes. La constitution de ce fichier a été très avantageuse parce qu'il nous a permis de mieux visualiser en temps utile les données recueillies et les sens que nous leur avons donné, d'une part, de quantifier ces dernières de façon à produire une topographie partiellement exacte de ce qui émerge de notre terrain en termes d'impacts sociaux et territoriaux, et aussi, en termes de cités ou mondes, pour tenir compte du cadre éventuel de référence des acteurs en matière de représentation, d'autre part.

Par ailleurs, soulignons qu'en marge de la construction du fichier mobile, nous avons pris le soin d'identifier les ressemblances dans les discours des gestionnaires ayant participé à notre recherche, quant à la façon de décrire la gestion de leur organisme. Pour ce faire, nous avons créé un fichier nommé *Ressemblances gestionnaires* recensant des segments de phrases pouvant permettre de conclure, en bout de ligne, que les administrateurs des OBNL ne gèrent pas tous leur organisme de la même façon. Certains voient et gèrent leur organisation comme une association, tandis que d'autres, acculés par des pressions locales particulières, les gèrent comme une entreprise à cheval entre le secteur public et le secteur privé, entendons par là, le secteur du marché des capitaux, mais assez proche quand même de ce dernier. Sous cet aspect aussi nous pensons qu'il est question de représentation. Cela nous a rappelé, à un moment donné, la classification des composantes de l'économie sociale d'après Desroches (1983).

Enfin, nous avons monté deux fichiers auxquels nous avons attribué respectivement les noms, *Triangulation* et *Notre regard*.

Dans le premier fichier, nous avons stocké quelques informations de différentes sources permettant de retrouver assez facilement les segments de phrase voire des paragraphes courts relatifs aux discours tenus à l'interne et à l'externe, à différents niveaux, sur deux thèmes bien précis. Par ce procédé, nous avons triangulé certaines données afin de pouvoir nous faire une opinion éclairée de l'écart entre certains discours.

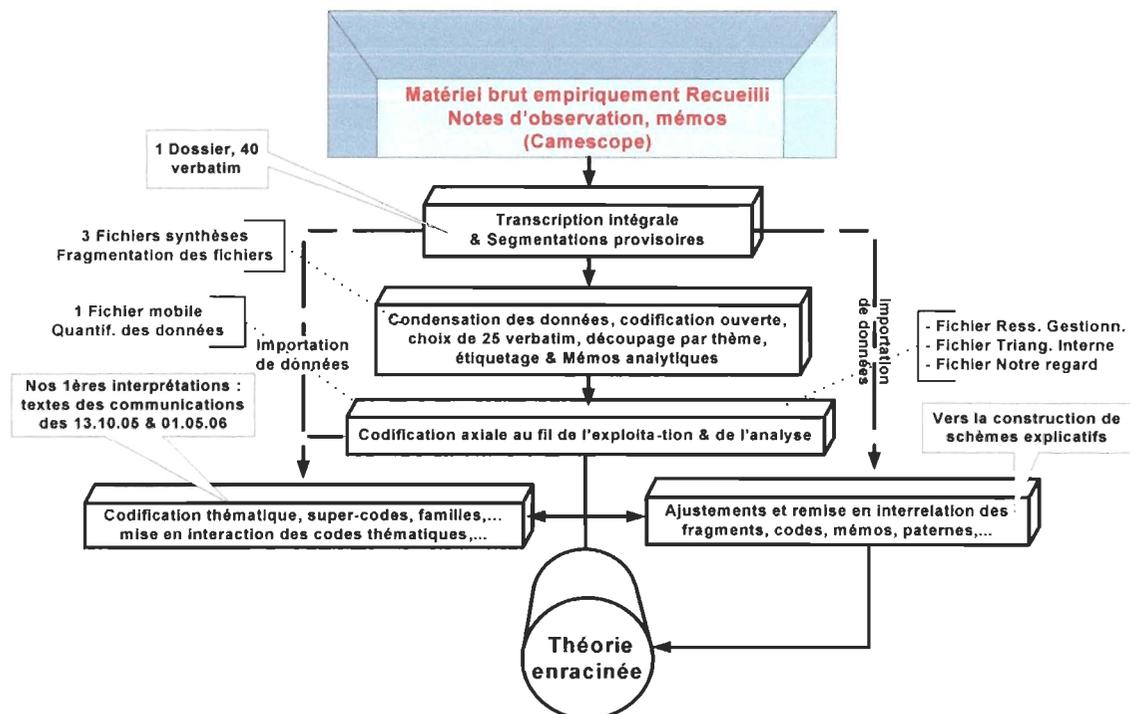
En fait, le terme triangulation provient du domaine de l'arpentage où les relevés sont pris en traçant des lignes à partir d'au moins deux points de repère, dans des directions différentes, et en trouvant leur point d'intersection (Patton : 1990, 187). Ce point de vue est le même que celui de Denzin (1988) et de Huberman et Miles (1994) qui pensent que cette façon de faire requiert une cueillette d'informations à plus d'une source, en employant plus d'une méthode ou outil d'enquête, et en faisant appel à plus d'un enquêteur.

Dans cette visée, nous avons composé notre équipe de personnes possédant des perspectives différentes sur les thèmes d'« innovation » et de « contribution au frein à l'exode ». Nous avons été à même de comparer des discours tenus par des partenaires et des gestionnaires des OBNL en AVD sur ces concepts afin, d'une part, de comprendre l'image qu'ont certains partenaires (CLD, CLSC et ASSS) de la capacité des OBNL en AVD à innover. D'autre part, nous voudrions mieux saisir la portée des actions entreprises par ces OBNL sur leur territoire en focalisant notre attention sur la perception de leurs partenaires agissant, eux aussi, comme acteurs de développement local. Cela nous permettrait de nous

faire une opinion de la convergence éventuelle entre la mission des organismes en AVD et celle des MRC dans lesquelles ils se déploient.

Pendant ce temps, les notes se trouvant dans le fichier *Notre regard* contenaient des concepts rares ou banals employés par les acteurs, tels que le concept de « feu sacré », dont nous avons approfondi la compréhension et l'interprétation à partir d'une analyse des trajectoires des termes utilisés par les acteurs, en utilisant la séquence condition-conséquence suggérée par Strauss et Corbin (2004). Simplement, parce que nous espérons que cela contribue à l'élaboration de la théorie enracinée. La figure 4 résume la démarche analytique que nous venons de décrire.

Figure 4 : Schéma de la démarche analytique



CHAPITRE IV

PRÉSENTATION DES ACTEURS

Dans le but d'être mieux situé, ce chapitre a été structuré autour de quatre points. Le premier expose un aperçu de la situation des services à domicile au Québec avant les années 1970. Ce point a été développé autour du rapport de la Commission d'enquête sur la santé et le bien-être social au Québec qui suggérait au gouvernement du Québec de réformer, complètement, le système de santé et des services sociaux et d'établir un système unifié, ce qui a conduit plus tard à la mise en place des entreprises d'économie sociale en aide domestique au Québec au tournant des années 1990 (Bussières et Fontan, 2005; Vaillancourt et Jetté, 2003; Reuzé et al, 2000 ; White, 1992).

Le second point se situe sur le continuum du premier et présente, quant à lui, la genèse des acteurs, tandis que le troisième volet traite de la mission des acteurs, des objectifs généraux qu'ils poursuivent dans la réalisation de leurs mission, et enfin, des services qu'ils offrent à la population. Le quatrième se focalise sur la description des circuits des pouvoirs qu'utilisent les acteurs afin de mettre en œuvre les actions qui répondent aux besoins de la population et des collectivités territoriales.

4.1 Aperçu de la situation avant 1970

Plusieurs recherches d'envergure ont montré qu'outre les institutions de l'État* et du marché, des services à domicile avaient été offerts au Québec avant les années 1970, par des organisations caritatives et par des organismes laïcs* généralement appelés des ressources bénévoles et militantes* (Govan, 1965; Bélanger et Lévesque, 1992; AQESSS*, 1998; Vaillancourt et Jetté, 2003; Vaillancourt, 2006). Fournis sous forme d'assistance publique, ces services étaient souvent reliés à la santé publique et, donc, à l'État* (Govan, 1965; Gouvernement du Québec, 1970). Ainsi, les expressions telles que « assistance publique » et « santé publique » réfèrent presque exclusivement à l'État et à ses entreprises.

* Les agences de service familial reconnues comme institutions d'assistance publique (Gouvernement du Québec, 1970; Vaillancourt et Jetté, 2003; Proulx, 204)

* On les nomme, par exemple, organisations philanthropiques, organismes de secours mutuels, sociétés sans but lucratif (non-profit sector), voluntary sector pour dire organismes bénévoles ou encore organismes relevant du secteur du bénévolat (Govan, 1965; Gouvernement du Québec : 1970), organismes de charité du tiers secteur, organismes alimentés financièrement par les dons et la charité privée (Smith, 1992; Campbell, 1993; Picard, 1977), initiatives structurées, ressources bénévoles et militantes (Lévesque et Mendhell, 1999; Jetté et al., 2000; Vaillancourt et Jetté, 2003), initiatives de la société civile, des groupes de citoyens, groupes communautaires (Lévesque, 2004; Klein et al., 2004), et bien d'autres appellations.

* À l'avis de Bélanger et Lévesque (1992), les structures et la culture organisationnelle permettant de nommer ce type d'acteur sont tributaires de la période qui les a vus naître. C'est cela qui influence principalement leur appellation (Bélanger et Lévesque, 1992).

* Le sigle AQESSS désigne l'Association québécoise d'établissements de santé et services sociaux. Sont généralement membres, les Centres hospitaliers (CH) et les Centres locaux de services communautaires fusionnés avec les Centres d'hébergement de soins de longue durée (CLSC-CHSLD). L'AQESSS comporte aussi des membres associés (fondations, approvisionnements, buanderie) et des membres affaires (Bell, Telus, AGFA)

* Nous estimons que le rattachement à l'État de ces services s'inscrivait, au sens classique du terme, dans les rôles essentiels de État-protecteur (XVI^e-XVIII^e siècles) que sont la production de la sécurité et la réduction de l'incertitude (Rosanvallon : 1984, 21). Dans cet esprit, Hobbes disait que le but de la République était la sécurité des particuliers (Hobbes, 1971). C'est au fil du temps que l'État-protecteur s'est converti en État-providence (Rosanvallon, 1985).

1⁰) Les organisations caritatives

Elles nous intéressent moins. Retenons qu'elles étaient généralement composées de communautés religieuses ou étaient créées par elles. L'Hôtel-Dieu^{*} en est une illustration.

En effet, l'Hôtel-Dieu était l'un des premiers hôpitaux fondé en août 1639 par trois religieuses de l'ordre des religieuses hospitalières de la duchesse d'Aiguillon⁹⁵. Sa création était motivée par la volonté des religieux de la duchesse d'Aiguillon à apporter une aide aux indiens en proie à l'épidémie de variole près de la colonie de Québec à Sillery. Ainsi, les personnes atteintes de variole étaient rejointes à leur domicile.

Les organisations caritatives étaient principalement mises sur pied par les élites d'une communauté religieuse catholique ou protestante⁹⁶. Elles étaient disposées à porter secours aux plus démunis et aux nouveaux arrivants sur le territoire qu'elles desservaient, généralement, en facilitant leur intégration. Ces derniers avaient l'accès, notamment, à des services médicaux, au support spirituel, au travail et à une aide financière⁹⁷.

Le principe général à la base de leur mission était de refaire la chrétienté à travers le support qu'elles offraient à la population. C'est dans cette perspective qu'elles étaient

^{*} Selon la même source d'information, le second Hôtel-Dieu fut fondé en 1642 à Ville-Marie (Montréal) par Jeanne-Mance pour traiter les malades de la colonie naissante. En 1861, l'Hôtel-Dieu de Montréal déménagea sur son site actuel au Mont Sainte-Famille. L'Hôtel-Dieu est actuellement une des constituantes du Centre Hospitalier de l'Université de Montréal. Les Religieuses hospitalières de Saint-Joseph venues à Montréal en 1659 pour seconder Jeanne-Mance, fondèrent les Hôtels-Dieu de Tracadie en 1868, de Chatham en 1869, de Madawaska en 1873, d'Arthabaska en 1884, de Campbellton et Windsor en 1887 et de Winooski, Vt, en 1894.

⁹⁵ URL : <http://www.thecanadianencyclopedia.com/> (consulté en août 2006)

⁹⁶ HERVEY, J. (2003). « Les églises protestantes et l'assistance aux pauvres au XIX^e siècle ». SCHEC, Études d'histoires religieuses. Vol. 69, pp. 51-67

⁹⁷ URL : <http://www.http://cgi2.cvm.qc.ca/glaporte/1837.pl?out=article&> (consulté en décembre 2006)

perçues davantage comme les arènes par lesquelles l'Église propage la « Nouvelle de l'Amour compatissant de Dieu Père pour tout être humain »⁹⁸. En effet, l'offre des services par ces organisations étaient assortie d'une condition : « refaire la chrétienté » au Québec (Esping-Andersen, 1999; Vaillancourt et Jetté, 2003). Mais cette pratique n'était pas vue d'un bon œil pas tous. Il y eut des réactions négatives, et ce, pour plusieurs motifs. Comme nous venons de le voir, elle est en général axée sur la confession. Cela inquiétait une frange de la population laïque puisque les actions visant la confession engendraient l'exclusion des personnes non converties au christianisme⁹⁹. Plus inquiétant encore pour cette dernière était le contrôle effectif exercé par l'évêque de Montréal sur la quasi-totalité des services aux enfants pauvres et errants, et sur le système éducatif provincial.

En outre, cette pratique contribua, en partie, à aggraver la confusion, la frustration, l'ignorance et le manque de compassion et de services à l'égard et pour ces personnes¹⁰⁰. On en veut pour preuve, l'interprétation que se faisaient les animateurs de ces organisations au sujet de la folie, au même titre qu'une punition infligée par Dieu pour punir des actes répréhensibles ou un trouble à l'ordre public¹⁰¹. Selon certains auteurs clés dont Esping-Andersen (1999) et, Vaillancourt et Jetté (2003), l'action de ces organisations s'inscrivaient

⁹⁸ URL : <http://www.sgm.qc.ca/sgm/francais/textehistorique.htm> (consulté en décembre 2006)

⁹⁹ WARREN, J-P. (2004). « L'action catholique revisitée ». *Revue de la Société canadienne d'histoire de l'Église catholique (SCHEC)*. Université Concordia, Vol. 70, pp. 103-108

¹⁰⁰ KIRBY, M., J., L.; KÉON, W., J. (2006). « De l'ombre à la lumière. La transformation des services concernant la santé mentale, la maladie mentale et la toxicomanie au Canada ». *Rapport final*. Ottawa, Comité sénatorial permanent des affaires sociales, des sciences et de la technologie, p. 3

¹⁰¹ DORVIL, H. et al. (1997). Défis de la reconfiguration des services en santé mentale. Pour une réponse efficace et efficiente aux besoins des personnes atteintes de troubles mentaux graves. Ministère de la santé et services sociaux du Québec, p. 115

plutôt dans le développement du réseau catholique que dans la conjoncture qui frappait de plein fouets la société québécoise.

Ainsi, même si la pratique des services à domicile par les organisations caritatives a été significative, il n'en demeure pas moins qu'elle a engendré une exclusion des citoyens animistes ou non-croyants. Cette situation justifiera, en partie, l'apparition des organismes plus ou moins laïcs avant 1970 dont l'une des appellations est celle de ressources bénévoles et militantes.

2⁰) Les ressources bénévoles et militantes

Les ressources appartenant à cette catégorie étaient généralement mises en place par lettres patentes provinciales ou fédérales. Leur principe général était proche de celui des Amérindiens, à savoir, le « traitement dans la communauté ou la « recommunautarisation » avant la lettre¹⁰². Entre autres, ils « participent directement ou de près à la lutte contre la maladie, à la réadaptation des malades et à la protection du bien-être de tous les secteurs défavorisés de la population » (Gouvernement du Québec : 1970, 2302). Entendons par là, la mise en œuvre d'actions visant à offrir une assistance ou de la protection à l'enfance exceptionnelle, à la jeunesse sans emploi, aux prisonniers, aux anciens détenus, aux pauvres ou démunis, aux sans revenus, aux personnes en perte d'autonomie partielle ou totale privées de l'aide familiale, aux mères célibataires, aux enfants nés hors mariage, aux

¹⁰² WALLOT, H. (1998). Entre la compassion et l'oubli, la danse autour du fou. Survol de l'histoire organisationnelle de la prise en charge de la folie au Québec depuis les origines à nos jours. Beauport, MNH, p. 24

personnes présentant des incapacités physiques et/ou intellectuelles et aux délinquants de la rue (Gouvernement du Québec : 1970, 2303; Proulx, 2004; Vaillancourt et al., 2003).

Ainsi, ces regroupements de citoyens étaient essentiellement composés de personnes très sensibles au sort de leurs congénères n'ayant pas accès à l'assistance publique offerte par l'État et ses agences, et les organisations caritatives. C'est dans ce sens qu'il conviendrait de saisir la création en 1688, du « Bureau des pauvres »¹⁰³, en 1789, de la Société bienveillante de Québec¹⁰⁴, en 1905, le carrefour de la solidarité le YMCA¹⁰⁵, en 1908, de la Société des aides à domicile¹⁰⁶, en 1953, de la Société de Saint-Vincent-de-Paul (Vaillancourt et Jetté, 2003), fondée par des personnes soucieuses de se sanctifier en pratiquant une charité différenciée, c'est-à-dire, tout en réactualisant la pratique ancestrale d'aide à domicile¹⁰⁷. Il en va de même pour la Société des aides à domicile ou aides ménagères (Groot et Ouellet, 2004).

Selon Govan, la motivation des membres de ces regroupements était fondée dans la crainte, et donc, l'inquiétude créée par la connaissance qu'on est jamais assez à l'abri des problèmes et qu'on ne peut prévoir leur avènement. De plus, ils avaient le sentiment d'agir

¹⁰³ RILEY, P. (2005). L'action bénévole est-elle en crise ? Montréal, Fédération des gens en action bénévole du Québec (FGABQ), Bulletin d'information no 1, automne 2005, p. 3

¹⁰⁴ PETITCLERC, M. (2004). « Une forme d'entraide populaire : histoire des sociétés de secours mutuel au 19^e siècle ». Thèse de Doctorat en histoire. Montréal : Université du Québec à Montréal, p. 70

¹⁰⁵ GROUPE DE TRAVAIL SUR L'ÉCONOMIE SOCIALE (1996). Osons la solidarité. Rapport du groupe de travail sur l'économie sociale. Montréal, Chantier de l'économie et de l'emploi, p. 22

¹⁰⁶ DE GROOT, R. et OUELLET, É. (2001). Plus que parfaites. Les aides familiales à Montréal 1850-2000. Montréal. Remue-ménage, p. 21

¹⁰⁷ SCHEC. op. cit., 2005

pour une bonne cause¹⁰⁸. Cette motivation les conduisit à s'organiser pour accommoder, autant que possible, les personnes ayant besoin de l'aide, avec les ressources souvent insuffisantes dont ils disposent¹⁰⁹. Selon Govan (1965), Vaillancourt et Jetté (2003), ainsi que Chartrand (2005, p. 24) et ses collaborateurs, c'est en partie cette motivation qui est à la base de l'apparition des « *community clinics*, dans les années 1960 »¹¹⁰.

Leur aide était destinée aux personnes appartenant généralement aux « segments de populations victimes d'exploitation, de discriminations ou d'exclusions diverses » (Comeau et al. : 2001, 247). Selon cet auteur, ils agissaient comme « les organisations de défense des droits sociaux dont la logique première était la mobilisation pour la justice sociale et la reconnaissance des demandes sociales » (idem). Cet avis est partagé par Bélanger et Lévesque (1992).

Cela est d'autant évident que les actions entreprises par les ressources bénévoles avaient l'appui, c'est-à-dire la “connivence” des milieux professionnels et des milieux d'affaires, pour éclairer l'opinion publique nationale et influencer l'action gouvernementale fédérale et provinciale¹¹¹. Retenons pour mémoire que « c'est *leur insistance* qui amena à la création d'un ministère fédéral de la santé en 1919 » (Québec : 1970, 2308).

¹⁰⁸ GOVAN, E., S.L., op. cit., 1965

¹⁰⁹ CHARBONNEAU, C; DUMAIS, L. (2003). « Integrating and maintaining people with sever mental health problems in employment ». Acte du colloque. Saint-John, nov. 2003, LARREPPS.

¹¹⁰ CHARTRAND, S. et al. (2005). Les interfaces tiers secteurs – État en Saskatchewan et au Québec dans le champ de la santé et des services sociaux. Montréal. UQAM, LAREPPS n° 05-18, p. 24

¹¹¹ BÉLANGER, P., LÉVESQUE, B. (1992), « Le mouvement populaire et communautaire : de la revendication au partenariat », dans DAIGLE, G. et ROCHER, G. (dir). *Le Québec en jeu. Comprendre les grands défis*. Montréal. PUM, pp. 713-747.

Sur le fondement de ces connaissances, nous pensons que la visibilité des ressources bénévoles s'expliquerait essentiellement par les six facteurs suivants :

- 1) le déploiement de leurs activités dans plusieurs secteurs d'intervention à partir des années 1900 (Gouvernement du Québec, 1970);
- 2) la participation de travailleurs bénévoles siégeant aux comités tels que celui de l'hygiène, celui de la santé mentale, celui des personnes démunies, ou à perte de mobilité, ou aux comités spéciaux d'assistance aux sinistrés, et aux conseils d'administration (idem);
- 3) le respect du modèle d'intervention établi par leurs fondateurs sous forme de pratique méthodique de visite à domicile, celle-ci réactualisant des habitudes ancestrales (SCHEC, 2005);
- 4) la finalité de leurs actions était d'offrir des services à leurs membres et à la collectivité (Govan, 1965);
- 5) l'accessibilité à la gamme de leurs services par les membres de la collectivité bénéficiant de leur protection (idem);
- 6) l'appui à leurs initiatives dans les milieux social (reconnaissance populaire de leur utilité sociale, bénévolat et don), politique (financement provincial et fédéral), professionnel (complicité), des affaires (dons en espèce ou en nature), religieux tels que la Communauté des sœurs de la charité (matériel et technique).

Sans nous attarder sur cette mise en situation, terminons en soulignant que c'est bien à travers l'action bénévole inscrite dans la conjoncture qu'une partie de la population du Québec trouvait les solutions aux problèmes liés à son existence; ces problèmes pouvant varier d'un milieu rural à un autre ou d'un milieu urbain à un milieu rural (REESADQ, 2005). Toutefois, « dans leur majorité, elles incluent des niveaux minimum de nutrition, de santé, d'habillement et de logement, ainsi que des perspectives de liberté et de progrès individuels (...) »¹¹². C'est dans ce sens que nous partageons l'avis de Savoie selon lequel l'entraide représentait, dans les années 20, l'une des meilleures manières de régler les problèmes sociaux et économiques de la population en plaçant l'espoir dans l'action collective, l'éducation et l'engagement en faveur du changement (Savoie : 2000, 31).

Ces organismes laïcs ont par ailleurs joué un rôle important dans l'apparition des Entreprises d'économie sociale en aide domestique (EESAD) dans les années 90, notamment, par leurs lègues. Par exemple, l'impulsion réciprocaire et la légitimité populaire. Vaillancourt et Jetté (2003) rapportent même, à cet effet, qu'ils avaient déjà reçu l'impulsion d'entreprise d'économie sociale. Malgré leur succès, parfois avec le soutien financier inconditionnel de l'État (Harvey, 2003), dans la plupart des cas, ils n'étaient pas réglementés si bien qu'ils ont contribué en partie, peut être à contrecœur, au développement du marché au noir (Bélanger et Lévesque, 1992; RESADQ, 2005; Vaillancourt et Jetté, 2003;).

¹¹² GILLIS, M. et al. (1998). Économie du développement. Ouvertures économiques. Bruxelles. De Boeck Université, p. 99

Ainsi, dans le but de réglementer les systèmes de santé et d'assistance publique à la population, le gouvernement du Québec mit sur pied, en 1966, la « Commission d'enquête sur la santé et le bien-être social » (Gouvernement du Québec, 1970), également connue sous l'appellation de Commission Castonguay-Nepveu. Selon Lévesque, « c'est la Commission Castonguay-Nepveu sur la santé et le bien-être social qui fut le point tournant dans le domaine de la pratique professionnelle »¹¹³. Nous y souscrivons dans le sens où l'une de ses recommandations fut celle de créer un système unique de santé et de services sociaux. Ce qui devait conduire plus tard à la création des entreprises d'économie sociale en aide domestique (EESAD).

4.2 Le parcours des acteurs

Cet aperçu sera présenté autour de deux épisodes principaux que nous estimons avoir influencé la relation de l'État et ses entreprises, avec les organisations communautaires en général, et les acteurs de l'économie sociale en particulier.

4.2.1 Première épisode : l'uniformisation des services à domicile (1970-1990)

Ce volet comporte trois points, à savoir, une mise en relief pour bien être situé, la conséquence directe de la Réforme de 1971 et la principale leçon que nous en tirons.

¹¹³ LÉVESQUE, C. (2004). « Une des réformes les plus importantes de l'histoire du Québec ». Journal Le Devoir, du 16 au 17 octobre.

4.2.1.1- Mise en relief

D'entrée de jeu, soulignons que le dépôt, en 1970, du rapport de la Commission sur la santé et le bien-être social amènera, dans les domaines de la santé et des services sociaux, des réformes importantes qui « se sont poursuivies avec le régime de l'assurance-maladie (1970), le ministère des Affaires sociales (1970) et le réseau des institutions de santé et de services sociaux (1971) »¹¹⁴. Et le Conseil interprofessionnel du Québec* de préciser qu'« on s'engage dès 1971 dans l'étude de la loi sur les services de santé et les services sociaux, qui demeure aujourd'hui le cadre législatif dans ces domaines (...) » (CIQ, 2004).

La réforme de 1971 est celle qui a particulièrement retenu notre attention. En effet, elle a été entreprise, nous semble-t-il, plutôt dans la perspective de *régionalisation des services aux citoyens*. Aussi, l'une des considérations majeures qui nous permet d'étayer notre point de vue tient au fait que cette même réforme « instaure un système public de services de santé et de services sociaux rationalisé et structurellement uni et ce, à partir de composantes privées et communautaires éparpillées et souvent, sous-développées » (White : 1992, 4).

¹¹⁴ GOW, J., I. (2003). « Le rôle de l'État québécois selon le PLQ ». *SPGQ*, p. 8
<http://www.spgq.qc.ca/userfile/documents//MBrodeleletatetreingenieriegow.pdf> (lu en octobre 2007)

* Il nous semble important de reproduire ici la version du Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ) afin d'éviter la confusion. En effet, au cours de l'année 1970, il y eut « la fusion des deux ministères de la Santé et du Bien-être social, au profit d'un nouveau ministère des Affaires sociales. Une loi sur l'assurance maladie fut également adoptée, une réalisation à laquelle est attaché, pour la plupart des Québécois, le nom de Claude Castonguay » (CIQ, 2004). Aussi, « On s'engage dès 1971 dans l'étude de la loi sur les services de santé et les services sociaux, qui demeure aujourd'hui le cadre législatif dans ces domaines [...] » (idem). Nous aimerions préciser qu'en 1970, il eut le dépôt d'un rapport et non pas la réforme sur la santé et les services sociaux. Celle-ci eut lieu plutôt en 1971.

Ainsi, notre intérêt d'approfondir notre réflexion en nous appuyant sur cette réforme tient au fait que nous pouvons établir un lien direct entre elle et l'un des trois axes de notre formation doctorale, à savoir, celui des dynamiques socio-historiques de structuration et de déstructuration des espaces régionaux, ou de la recomposition de ces mêmes espaces et du fonctionnement systémique des acteurs qui y opèrent.

La réforme de 1971 a permis de mettre en place assez rapidement, dès 1972, les Centres locaux de services communautaires (CLSC). Certains observateurs, tels que Vaillancourt et Jetté (2003), et Lachapelle (2001) voient l'apparition de ces établissements publics comme une « réponse de l'État à une demande de la population »¹¹⁶. D'autres tels que Aberman pensent qu'ils constituent une alternative en regard de la situation qui prévalait¹¹⁷, celle-ci étant caractérisée en bonne partie par la présence et l'influence des organisations caritatives et des organismes laïcs dans le champ de la santé où ils avaient mis en place des cliniques médicales populaires (Govan, 1965; Lévesque et Mendell, 1999; Vaillancourt et al., 2000; Chantier de l'économie sociale, 2006). Nous pensons que dans les deux cas, ces deux perceptions sont proches. Nous y souscrivons.

Soulignons que les CLSC étaient investis de pouvoirs de contrôle et de prise de décisions. Ils devaient assurer la coordination des ressources établies localement dans les domaines de la santé et des services sociaux. Ils tiennent ce rôle de coordination,

¹¹⁶ LACHAPELLE, R. (2001). CLSC et développement des communautés aujourd'hui. Québec. CRDC, Série conférence no 4, p.1

¹¹⁷ ABERMAN, A. (2003). Projet de Loi 25 – « Le démantèlement des CLSC, une approche alternative qui disparaît ». Le Devoir, du 25 décembre 2003

principalement, de l'article 80 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) indiquant ce qui suit :

(...) l'établissement qui exploite un tel centre *s'assure que* les personnes qui requièrent de tels services pour elles-mêmes ou pour leurs familles soient rejointes, que leurs besoins soient évalués et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses installations ou dans leur milieu de vie, à l'école, au travail ou à domicile ou, si nécessaire, *s'assure qu'elles* soient dirigées vers les centres, les organismes ou les personnes les plus aptes à leur venir en aide¹¹⁸.

C'est pourquoi, pris dans le sens d'instance locale de coordination, on pourrait penser que les CLSC constitueraient « des lieux novateurs où s'expérimenterait la rencontre de l'action sociale et de l'action médicale »¹¹⁹. Retenons pour mémoire que ce même rôle a été accru avec l'apparition, en 2003, de la Loi 25 relative à leur démantèlement ou transformation en Centres de services de santé et services sociaux (CSSS).

C'est en partie en leur sein qu'est conçue et mise en évidence l'action concertée et sa diffusion spatiale avec la participation, notamment, des ressources intervenant dans l'offre des services à domicile à l'échelle locale. Cette idée est semblable à celle que nous trouvons dans certains discours, tels que ceux de Lachapelle (2001) et de Lazure qui soulignent que les CLSC « soutiennent des groupes communautaires, favorisent les concertations sectorielles et contribuent aux partenariats pour le développement » (Lachapelle : 2001, 4). Bien évidemment, parce que le réseau commun des institutions de la

¹¹⁸ <http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php> (consulté en mars 2005)

¹¹⁹ COUTURIER, Y. (2001). « Constructions de l'action par des travailleuses sociales et infirmières en C.L.S.C. et possibles interdisciplinaires ». Thèse de doctorat. Université de Montréal, p. 156

santé et du bien-être social a été inventé dans le but de favoriser l'intégration des services à domicile avec le système général de santé¹²⁰.

Ainsi, on pourrait être tenté de croire que ce cortège de relations humaines fonctionne comme un atome (CLSC) et des électrons (ressources localement établies) gravitant autour de cet atome avec lequel ils forment un réseau. Cela n'est pas sans conséquence sur les relations entre les organismes se réclamant de l'économie sociale et l'État et cet établissement.

4.2.1.2 - Conséquence de la Réforme de 1971

Mentionnons que, selon certains informateurs clés, on a assisté, principalement, à la subordination de la composante services sociaux au sanitaire, voire la dilution des services à domicile avec le système général de santé (Vaillancourt et Jetté, 2003). En effet, non seulement « la réforme québécoise s'avérait beaucoup plus interventionniste »¹²¹ et que « sa mise en œuvre se montrait plus intégrale et plus rapide que dans toute autre province » (idem), mais, de plus, elle a « presque complètement fait abstraction de la présence des organismes communautaires. Le principe général semblait être le suivant : ce qui méritait d'être subventionné à même les fonds publics devait faire partie du système public »¹²².

¹²⁰ LAZURE, D. La décennie 70 : les enjeux et les acquis en santé mentale.
URL : <http://rsmq.cam.org/smq/revues/20e2.htm> (consultée en janvier 2004)

¹²¹ WHITE, D. (1992). La santé et les services sociaux : réforme et remises en question. Québec. Université de Montréal, p. 12

¹²² BÉLANGER, J-P. (1999). « Les organismes communautaires, une composante essentielle de ce tiers Secteur », dans VAILLANCOURT, Y. (dir). Nouvelle pratiques sociales. Érudit, volume 12, n° 2.

À l'instar de plusieurs auteurs dont White (1992), Espring-Andersen (1999), Vaillancourt et Jetté (2003), la réforme de 1971 a certes contribué à mettre en place, structurellement, des réseaux locaux de services aux citoyens. Toutefois, le fonctionnement harmonieux de ces cortèges de relations, c'est-à-dire, sous forme de système unifié, est plutôt discutable.

En effet, ils n'offraient pas de perspectives susceptibles de les analyser comme des dispositifs de compromis mis en place dans le but de trouver des réponses appropriées aux besoins de la population et de constituer une véritable alternative à la situation qui a prévalu. C'est-à-dire, il était difficile, voire impossible de les envisager comme le résultat des tractations entre les organismes, organisations et institutions qui y participent. Et pourtant, c'est cette perspective qui devrait favoriser l'atteinte d'objectifs communs au sens où l'entendent généralement les conventionnalistes tels que Boltanski et Thévenot (1991) et les néocorporatistes tels que Streeck et Schmitter (1985). De même, nous nous inspirons, ici, de certains auteurs tels que Gadrey (2000), Lévesque, Bourque et Forgue (2001) qui pensent que de tels dispositifs devraient fonctionner comme des lieux d'arrangements étendus. Bref, ces réseaux n'étaient pas envisageables comme des conventions sociales.

Des observateurs rapportent qu'entre 1970 et 1990, les organismes de l'économie sociale qui offraient les services à domicile n'avaient plus la latitude qu'il leur fallait pour gérer, comme ils l'entendaient, les affaires qui les concernaient ou celles qui impliquaient leur organisation et les usagers de leurs services. En effet, « les services à domicile ont fait

partie intégrante des services offerts par les CLSC »¹²³, et ce, « au même titre que les services d'hygiène » (Vaillancourt et Jetté, 2003). De plus, « presque tout organisme fournissant des services de santé ou des services sociaux au Québec était intégré au réseau d'établissements publics financé et coordonné par l'État » (White : 1992, 12). Les praticiens n'avaient donc ni indépendance ni autonomie par rapport à l'État, dans la gestion stratégique et démocratique du réseau des services sociosanitaires auquel ils "participaient", et de leur propre organisation. Les pouvoirs de contrôle et de prise de décisions étaient plutôt concentrés entre les mains des experts compétents de l'État.

C'est dans ce sens qu'il conviendrait de saisir certaines pensées telles que celle de Vaillancourt et de Jetté (2003) qui estiment que la politique mise en œuvre à l'époque était de type « hospitalo-centriste ». Selon leur constat, « au cours de ces années, le ministère des Affaires sociales, que ce soit sous la gouverne de Claude Castonguay (1970-1973), de Claude Forget (1973-1976) ou de Denis Lazure (1976-1979), demeure centré sur les hôpitaux et les autres institutions lourdes du réseau sociosanitaire ». Ce point de vue est corroboré par Fournier qui affirme qu'« en 1972, les CLSC vinrent au monde, marquant une victoire sur un système centré jusque-là exclusivement sur les hôpitaux »¹²⁴. Aussi, ce focus sur les hôpitaux et les autres institutions lourdes du réseau sociosanitaire a perduré longtemps après les années 1940 (Vaillancourt et Jetté, 2003).

¹²³ URL : <http://www.solidaritesante.qc.ca/articles/documents/Harmonisation> (consultée en octobre 2005)

¹²⁴ FOURNIER, J. (2005). « L'histoire des CLSC. Après Gergovie, Alésia ». *Journal du RQIIAC*, n° 67

La preuve en est qu'il s'est poursuivi jusqu'au début de la décennie 90, bien qu'en 1979, le ministère des Affaires sociales (MAS) ait élaboré la première Politique sur les services à domicile au Québec. Politique dans laquelle il indiquait que les services à domicile sont un élément majeur de la politique de maintien à domicile et qu'ils constituent l'un des principaux axes de cette politique (MAS : 1979, 6). Quelle leçon en tirer ?

4.2.1.3 - Principale leçon

La principale leçon que nous tirons à ce niveau de développement de notre thèse est que l'État et ses entreprises ont certes fait affaire avec l'économie sociale entre les années 1970 à 1990. Toutefois, pendant cet intervalle de temps, le principe général ne consistait pas à obtenir la collaboration des acteurs de l'économie sociale à l'élaboration des stratégies visant la prise en charge des territoires administratifs des CLSC. Au contraire, cette période les a permis de mettre en compétition l'économie sociale avec le secteur marchand.

Ce constat nous amène à penser que la mise en œuvre de l'idée d'intégration et de régionalisation des services à domicile exprimée par les membres de la Commission Castonguay (1970) a plutôt conduit à l'instauration d'un mode de régulation néolibérale des services tout en incitant une tendance à l'institutionnalisation héritée des décennies antérieures. Cela voudrait pratiquement dire que ce modèle ne faisait quasiment pas de concession à la participation démocratique, avec tous les effets pervers que cela entraîne : subordination des services sociaux au sanitaire, centralisation des pouvoirs de contrôle et de prise de décision entre les mains des experts de l'État, contrôle et surveillance

accrue, difficulté voire impossibilité pour les praticiens de réaliser des objectifs qu'ils estiment prioritaires.

Paradoxalement, cette approche n'a pas permis à l'État et à ses établissements, en l'occurrence les CLSC, de réussir à contrer l'explosion des besoins de la population dans le domaine sociosanitaire. Entre autres raisons, mentionnons que la fin des années 80 a plutôt été marquée par l'essoufflement et le manque de ressources humaines dans les CLSC et la lourdeur progressive de la clientèle et l'exclusion (Larouche, 1998). Ce constat n'est pas unique. Le Brun va plus loin et parle « d'un réseau en crise et à bout de souffle »¹²⁵. Par exemple, avec l'avènement des programmes Services intensifs de maintien à domicile (SIMAD) en 1986, et SIMAD-SIDA en 1989, et bien d'autres programmes tels que le programme d'allocation directe pour les personnes handicapées au Québec lancé dans les années 1978, un volume plus grand de services doit être offert en dehors des heures habituelles de travail par des ressources relevant du marché et du tiers secteur.

Ainsi, au cours de ces années, la place des ressources autres que celles du secteur public (agences privés et travailleurs autonomes à partir de l'allocation directe), à la fin des années 80, précise Fournier, s'est révélée plus grande en ce sens que dans la dispensation des services intensifs, par exemple, la proportion des services relevant directement des CLSC n'était que de 53,6% (Fournier, 1993). Conséquemment, l'État n'a plus le choix que

¹²⁵ LE BRUN, H. (1999). La réforme de la santé et des services sociaux. Le bilan politique d'une grande débâcle. Montréal, Centre de l'enseignement du Québec (CEQ), p. 7

de commencer à obtenir la collaboration des acteurs des milieux communautaires, de l'économie sociale, et de bien d'autres.

4.2.2 *Deuxième épisode : la prise en compte des initiatives associatives (1990-1995)*

Ce volet comprend les points suivants : la nouvelle donne du gouvernement et les critiques de sa stratégie.

4.2.2.1 - Nouvelle donne : la normalisation des relations

Selon Larouche, si pour Vaillancourt et Jetté (2003), « au début des années 1990, les CLSC continuent de faire appel à des ressources extérieures pour assurer certains services à domicile », selon Larouche, c'est bien au début de ces années que « les initiatives communautaires se multiplient pour répondre aux besoins non priorités »¹²⁶. Selon la même source d'information, c'est à cet instant que « l'État commence à chercher des “solutions” qui, souvent, viennent d'une idée locale “normalisée” ». Entendons, dans ce sens, des initiatives venant des agences privées et organismes communautaires. Un aveu d'incapacité à répondre seul aux besoins de la population dans les domaines de la santé et des services sociaux, ou à en contrer l'explosion. Bref, une débâcle, selon Le Brun (1999).

Dans cette visée, mentionnons, entre autres, qu'une réforme importante fut entamée. Il s'agit de la Réforme Côté née sous l'impulsion du ministre Marc-Yvan Côté, en 1990. Celle-ci est importante d'autant plus qu'elle témoigne d'une prise de conscience des limites

¹²⁶ LAROUCHE, S. (1998). « L'aide domestique. L'évolution de la situation à Montréal ». Journal du RQIIAC. Article no 44-45

de la stratégie gouvernementale au tournant des années 1990-1991, dans les domaines financier, de l'information, constitutionnel, de la santé et des services sociaux¹²⁷ (Dion et Gow, 1990-1991). Aussi, « on comprendra que, dans un tel contexte, la recherche d'alliances pour établir de nouvelles règles du jeu devient stratégique »¹²⁸ en ce sens que les changements de stratégie et la collaboration entre l'État et les groupes communautaires et OBNL de l'économie sociale devraient prendre une importance clé. Selon le discours officiel, « cette réforme constitue un vibrant plaidoyer en faveur du virage du soutien à domicile et de la prise en considération des déterminants sociaux et non médicaux de la santé et du bien-être tels que le travail, le logement, le revenu, le logement social et l'éducation » (Vaillancourt et Jetté, 2003).

Dans ces circonstances, la stratégie du gouvernement avait consisté, principalement, à faire reposer l'offre de service à domicile sur le secteur public et celui du tiers secteur où des organisations communautaires et associations citoyennes sans but lucratif étaient déjà actives (prenant ainsi quelques distances des institutions privées du marché). Dans cette visée, des programmes d'employabilité ont été élaborés par le gouvernement, en plus d'avoir transformé une partie des programmes déjà existants en de tels programmes, afin d'inciter les promoteurs de projets reliés au secteur public et aux mouvements sociaux à utiliser les mesures mises en place. Cela passe par la soumission par eux, au gouvernement,

¹²⁷ DION, S.; GOW, J., I. (1990-1991). « L'administration publique ». *L'année politique au Québec*. Montréal. PUM.

¹²⁸ LÉVESQUE, B. (1994). « Deux modèles de développement en présence », dans LAVILLE, J-L. (dir). *L'Économie solidaire dans une perspective internationale*. Paris, Desclée de Brouwer, pp. 169-170

des projets pouvant être financés à partir des programmes d'employabilité existants (Larouche, 1998; Vaillancourt et Jetté, 2003).

Nous pensons que cette façon de faire permet au gouvernement d'obtenir par là même la contribution ou la collaboration des acteurs que sont les organisations communautaires et les associations citoyennes du tiers secteur, quant à la réalisation de l'objectif commun à ces différents programmes d'employabilité, à savoir, « permettre aux prestataires de la sécurité du revenu d'accéder à l'autonomie financière ou de la retrouver en intégrant ou en réintégrant le marché du travail »¹²⁹.

Parmi les programmes d'employabilité mis en œuvre, selon les praticiens et des chercheurs (Julien, 1994; Shragge 1997; Vaillancourt et Jetté, 1997; Larouche, 1998 et 2001; Aubry et al., 2004; REÉSADQ, 2005), quatre se sont révélés plus importants pour le domaine de l'aide à domicile. Il s'agit de la mesure d'Expérience de travail (EXTRA), du Programme d'aide à l'intégration à l'emploi (PAIE), de la formule des Corporations intermédiaires de travail (CIT) et, enfin, de la mesure Défi-Autonomie.

- 1) En ce qui concerne le programme EXTRA, le Rapport du Vérificateur général (précité), indique ce qui suit : « la mesure Expérience de travail (EXTRA) a pour but de permettre aux prestataires de développer et de maintenir certains comportements, habiletés et attitudes susceptibles d'accroître leurs chances d'accéder au marché du travail » (p. 47). La mesure Extra se présente donc

¹²⁹ RAPPORT DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC (1998). « Rapport spécial présenté à l'Assemblée générale pour l'année 1997-1998 ». Les Publications du Québec. Tome I, p. 47

comme un projet qui permettait, à l'avis du REESADQ, de la Régie régionale et de quelques dirigeants des OBNL en AVD, à des prestataires de sécurité de revenu, de pouvoir gagner un emploi auprès d'un OBNL ou d'un organisme public. Ils pourront y travailler alors 20 heures par semaine, ou 80 heures par mois. Et si nous jetions un coup d'œil, par exemple, sur le cas de la Coopérative de soutien à domicile de Laval, créée en juin 1995 puis admise à cette mesure et bien d'autres dès 1996, nous pourrions relever qu'« une allocation de 100 \$ par mois par prestataire et une allocation de formation de 500 \$ par participation étaient également disponibles »¹³⁰. Ainsi, au cours de l'année budgétaire 1994-1995, par exemple, le ministère de la sécurité du revenu (MSR) a subventionné 228 projets EXTRA moyennant un déboursé de 1,9 million de dollars (Bélanger : 1995, 16) ;

- 2) Quant au programme PAIE, toujours selon le point de vue du Vérificateur général du Québec (1998, p. 57), « le Programme d'aide à l'intégration à l'emploi (PAIE) s'adresse aux prestataires de la sécurité du revenu qui éprouvent des difficultés particulières à intégrer le marché du travail. Cette mesure a pour but d'aider les personnes qui sont prêtes à occuper un emploi rémunéré ». Pour ce faire, « ce programme offrait aux employeurs une subvention salariale permettant d'embaucher des personnes qui avaient été prestataires de la sécurité du revenu pendant six mois au cours des 12 derniers

¹³⁰ DAGENAIS, H. (2001). Coopérative de soutien à domicile de Laval. Monographie d'une entreprise d'économie en aide domestique. Montréal. UQÀM, Cahiers du LAREPPS, N^o 01-11, p. 15

mois » (Vaillancourt et Jetté, 2003). Aussi, ce programme était accessible aux chefs de familles monoparentales ainsi qu'aux personnes de 45 ans et plus. Ce faisant, les participants avaient le statut de salarié au sens du Code du travail et étaient rémunérés au taux du salaire minimum tout en ayant la possibilité de bénéficier de l'assurance-chômage en cas de perte d'emploi à la fin du programme. En nous inspirant de la monographie de la Coopérative de soutien à domicile de Laval, on peut relever que « les programmes d'aide à l'intégration de l'emploi (PAIE) sont graduellement transformés en ententes de subventions salariales d'insertion » (Dagenais : 2001, 20). En effet, dans le cas de la Coopérative de soutien à domicile de Laval, celle-ci a utilisé ce genre de subventions pour la moitié de ses 24 employés affectés aux services de soutien à domicile (idem). Chez Aide-Maison Vallée de Matapédia, « les projets EXTRA et PAIE ont d'ailleurs été présents pendant les quatre ou cinq premières années »¹³¹ (Légaré : 2002, 11). Le montant qui avait été alloué à cet OBNL afin de lui permettre d'« engager des personnes prestataires de Sécurité du revenu pour des périodes allant de huit à douze mois » (idem) était de 32 400\$;

- 3) Outre les mesures EXTRA et PAIE exposés ci-dessus, il y avait le modèle des Corporations intermédiaires du travail (CIT) qui a été « introduit en novembre 1993 par le gouvernement libéral, ces corporations ont pour objectif d'offrir

¹³¹ LÉGARÉ, M. (2002). Monographie de la corporation Aide-Maison Vallée de la Matapédia. Montréal. UQAM, Cahiers du LAREPPS, n° 02-14 , p. 11

des postes de travail aux prestataires de l'aide sociale, ce dans des secteurs peu ou nullement couverts par l'économie de marché, plus particulièrement le secteur du maintien à domicile »¹³². Cette formule visait à atténuer certaines rigidités des mesures précédentes sans les faire disparaître complètement (Vaillancourt et Jetté, 2003). Selon Aubry, Jetté et Vaillancourt (2004), un premier modèle pouvant être cité dans ce sens est celui de la Coopérative de services à domicile de l'Estrie, fondée en 1989, et qui « favorisera une offre de services d'aide à domicile tous azimuts — qui peuvent comprendre, entre autres, des soins d'hygiène donnés habituellement par des auxiliaires familiales de CLSC — assurés par des coopératives d'usagers dont le personnel détient des postes permanents »¹³³. Selon nos données, le cas de la Coopérative de soutien à domicile de Laval (auquel nous avons fait allusion, ci-dessus) est aussi révélateur dans la mesure où, avant de devenir une coopérative d'économie sociale en aide domestique, cette dernière prit d'abord la forme de projet pilote ayant le statut de CIT, comme nous l'apprend Dagenais (précitée), en ces termes : « or, la Coopérative de soutien à domicile de Laval a démarré ses activités en juin 1995 et avait à l'époque le statut de corporation intermédiaire de travail (CIT) » (Dagenais : 2001, 2).

- 4) Enfin, selon Julien, la mesure Défi-autonomie s'est développée à partir des années 1993. Cette mesure permet de concevoir et implanter des projets

¹³² AUBRY, F.; CHAREST, J. (1995). « Développer l'économie solidaire. Éléments d'orientation ». Acte de conférence. Montréal. Conférences des syndicats nationaux (CSN)

¹³³ AUBRY, F.; JETTÉ, C.; VAILLANCOURT, Y., op. cit., 2004, p. 4

d'entreprises Défi-Autonomies venant en aide aux gens sans emploi, n'ayant pas eu de formation nécessaire à une intégration rapide au marché du travail. Julien souligne à cet effet que « Défi-autonomie offre à ces personnes un programme de formation assorti de stages en entreprises et les travailleuses et les travailleurs doivent fournir des services d'aide domestique aux personnes âgées »¹³⁴. Nos données recueillies auprès du REESADQ révèlent quasiment la même information dans la mesure où elles indiquent que le programme Défi-autonomie, tel qu'il a été conçu, permettait aux personnes qui y ont accès d'avoir, durant deux années, d'une part, de l'encadrement et la formation (première année), et d'autre part, le stage dans au moins deux entreprises locales (deuxième année). Dans ce sens-là, il est clair que ce programme met l'accent sur la création d'emplois relativement durables.

Aussi, nous avons appris, à la lecture de l'article de Julien, que pour conserver sa mission, l'entreprise ayant le statut d'entreprise « Défi -autonomie ne peut viser une part de marché de plus de 10 % » (idem). Ce passage nous amène à dire que la formule Défi-Autonomie était, au tournant des années 1993, une approche semblable à celle de l'économie sociale dans la mesure où elle interdisait à toute organisation qui l'adoptait de se comporter comme une entreprise marchande. En ce sens qu'elle la contraindrait à développer plutôt l'employabilité et le maintien prolongé des personnes en quête de soutien dans leur milieu de vie aux lieux et places des parts des marchés et profits.

¹³⁴ JULIEN, D. (1994). « Défi-autonomie ou comment transformer des besoins en développement local ». Acte du colloque en développement et organisation communautaires. Journal du RQIACC, n° 94.2

Enfin, le souci de développer l'employabilité conduit, selon Julien (1994), au développement des qualités chez certains employés qui, à défaut d'un bon curriculum vitae, auraient la possibilité de démontrer à d'éventuels employeurs leur motivation à travailler, leur compréhension du travail en équipe et surtout leur capacité de faire adéquatement certaines tâches, même s'ils n'ont pas la formation requise à l'embauche.

L'utilisation des mesures que nous avons citées avait permis d'identifier quelques modèles intéressants. Principalement :

Un premier modèle, notamment la *Coopérative de services à domicile de l'Estrie*, est un exemple qui favorisera une offre de services d'aide à domicile tous azimuts — qui peuvent comprendre, entre autres, des soins d'hygiène donnés habituellement par des auxiliaires familiales de CLSC — assurés par des coopérative d'usagers dont le personnel détient des postes permanents.

Un second modèle, auquel appartient le projet *Défi-Autonomie* dans les Hautes Laurentides, offrira uniquement des services d'aide domestique, ceci par l'intermédiaire de postes d'insertion au travail, soit des emplois temporaires et très précaires. Plusieurs projets tenant de ce modèle ont adopté le statut de coopérative d'usagers.

Un troisième modèle, représenté par le projet *Aide communautaire de Limoilou*, dans la région de Québec, sera caractérisé par une offre de services centrés principalement sur l'aide domestique qui sont assurés par l'intermédiaire d'emplois permanents au sein de corporations ayant le statut d'OBNL (Aubry, Jetté et Vaillancourt : 2004, 4).

De l'avis de plusieurs auteurs, avis auquel nous souscrivons, les modèles cités dans les lignes qui précèdent ont amené une normalisation substantielle dans la relation entre l'État et les acteurs du tiers secteur par le recours massif à ces acteurs et la prise en compte de leurs initiatives dans le champ de l'aide domestique. Entre autres, ils ont permis à leurs promoteurs de revendiquer un financement plus généreux et plus stable auprès du gouvernement. Par ailleurs, ces mêmes modèles ont permis d'améliorer la situation des personnes qui ont été embauchées et aussi de réduire la lourdeur de la clientèle (Aubry, Jetté et Vaillancourt, 2004; Vaillancourt et Jetté : 1997, p. 117 à 119).

Pour notre part, ce qui paraît intéressant, c'est que ces modèles ont permis de développer des dynamiques sociales qui ont donné lieu, au fil du temps, à la forme organisationnelle actuelle prise par les entreprises, par les coopératives et les OBNL de l'économie sociale en aide domestique.

En effet, plusieurs monographies écrites sur les entreprises d'économie sociale en aide domestique indiquent que la plupart de ces entreprises ont été mises en place à l'instigation des *organismes communautaires des CLSC*, en conformité avec l'*engagement* pris par les porteurs de projets collectifs locaux. Nous pensons à la fois à Coup de main à domicile du quartier Hochelaga-Maisonneuve à Montréal (Guay, Corbeil et Descarrie : 2003, 5) et à Coup de main à domicile de Rimouski-Neigette, à la Coopérative de soutien à domicile de Laval (Dagenais : 2001, 5) et aux autres OBNL du Bas-Saint-Laurent tels que Aide-Maison Vallée de la Matapédia (Saucier et Legaré : 2003, 261-282).

C'est dans cet ordre d'idée que Dagenais (2001) estime que cette partie de l'histoire constitue la phase de la 1^{ère} institutionnalisation sans succès des ESSAD. Pour Aubry, Jetté et Vaillancourt (2004, p.4), elle correspond à la phase de leur expérimentation. Malgré ses hauts, la stratégie du gouvernement a essuyé des critiques parfois sévères.

4.2.2.2 - Critiques de la stratégie de l'État

Les mesures d'employabilité PAIE, EXTRA, CIT et Défi-Autonomie ont été sévèrement critiquées dès leur avènement. Selon le Front commun des personnes assistées sociales du Québec (2006), c'est « suite à des multiples pressions citoyennes dont la

Marche du pain et des roses en 1995 » qu'une réforme de 1998 a mis fin à ces programmes. Abondant dans le même sens, Aubry et Charest (1995) soulignent que ces mesures souffraient de nombreuses lacunes qui avaient été maintes fois dénoncées par le milieu communautaire et syndical. Entre autres :

la nature contraignante des programmes, obligatoires pour une partie de la clientèle de l'aide sociale sous peine de réductions ou de coupures de prestations; trop courte durée des projets; conditions de travail hors normes; faiblesse des mesures de formation, d'encadrement et de suivi, compte tenu des caractéristiques des individus qui composent cette clientèle. Ces mesures ne débouchent le plus souvent que sur un cul-de-sac pour les personnes qui y participent, car elles ne donnent que trop rarement accès à un emploi stable. Elles servent à perpétuer un jeu de chaise musicale pervers : assurance-chômage, aide sociale, nouveau programme d'employabilité, assurance-chômage, etc. Très souvent, ces programmes ont été détournés de leur principal objectif (Aubry et Charest, 1995).

La critique du Mouvement populaire et communautaire 04 (entendons par là, région 04), semble être plus pointue. En effet, pour ledit mouvement :

le défaut majeur des programmes d'employabilité est qu'ils ne répondent plus effectivement aux objectifs pour lesquels ils ont été créés. Conçus pour améliorer l'employabilité d'une population jadis restreinte en nombre, l'augmentation sans précédent des personnes sans emploi a fait en sorte que les programmes d'employabilité se sont transformés en un champ spécifique d'emplois, emplois faiblement rémunérés et sans avantages sociaux, pour une population qui en grande partie pourrait avoir accès directement à des emplois de qualité si ceux-ci étaient disponibles¹³⁵ (Mouvement populaire et communautaire 04, 1994).

Le Vérificateur général du Québec fait le même constat, en soulignant avec force, dans son rapport déposé à l'Assemblée générale en 1998 (p. 57), qu'« il est difficile d'établir la cohérence entre les mesures auxquelles les prestataires ont participé et leur pertinence pour leur intégration à l'emploi ».

¹³⁵ MOUVEMENT POPULAIRE ET COMMUNAUTAIRE 04. Document de réflexion sur les programmes d'employabilité, p. 18

On pourrait même penser que cette situation était alarmante si on sait qu'« au Québec, le nombre total de prestataires de la sécurité du revenu se chiffrait à 541 569 en août 1989 et atteignait 790 000 en mars 1994 »¹³⁶. La même source d'information indique qu'« au cours de cette même période, le nombre total de prestataires de la sécurité du revenu considérés aptes au travail atteignait 369 000, élevant ainsi dramatiquement le nombre de personnes exclues du marché de l'emploi » (idem). Ainsi, nous estimons qu'en 1994, 1 159 000 citoyens étaient exclus du marché de l'emploi, ce sont ces exclus que les organisations de l'économie sociale fidèles à leur logique de solidarité sociale voulaient voir intégrer le marché de l'emploi.

Malgré les hauts et les bas des programmes que nous venons d'exposer, le modèle auquel appartient le projet *Défi-Autonomie* dans les Hautes Laurentides, et bien d'autres tels que la Coopérative de soutien à domicile de Laval, retiendra l'attention des pouvoirs politiques et des praticiens eux-mêmes. Ce fut ainsi qu'« au cours de l'année 1995, le ministère de la Santé et des Services sociaux et le ministère de la Sécurité du revenu se sont concertés et ont songé à favoriser la génération du modèle de Défi-Autonomie » (Vaillancourt et Jetté, 2003). Dans la même visée, ce même modèle a été, en partie, chez les praticiens, lors du Sommet sur l'économie et l'emploi de 1996, au centre de leurs préoccupations. À l'avis de Comeau et Demers (2003), cités dans Aubry, Jetté et Vaillancourt (2004, 4), il constitue un incubateur d'où sont issues les formes institutionnelles prises par les entreprises d'économie sociale en aide domestique.

¹³⁶ JULIEN, D., op. cit., 1994

4.3 Localisation des acteurs

Ce volet se propose de décrire succinctement le territoire administratif ou la MRC dans laquelle évolue chacun des OBNL en AVD ayant pris part à notre étude.

4.3.1 *Esquisse du territoire desservi par Services Kam-Aide inc.*

Services Kam-Aides inc., évolue dans la MRC de Kamouraska laquelle est la porte d'entrée à l'ouest de la région. Elle est découpée en 19 municipalités et couvre une superficie de 2256,07 km². Elle a pour chef lieu la ville La Pocatière où se trouve le siège social de Services Kam-Aide inc. En 2006, sa population a été estimée à 22 514 habitants.

Les informations du site web régional indiquent que pour ses résidents, l'histoire, le patrimoine, la relation avec le sol et l'ouverture au monde, sont des valeurs si fortement enracinées dans le milieu qu'elles ont favorisé l'acquisition de compétences dans plusieurs domaines diversifiées y compris celui de l'aide à domicile. Cette MRC possède 14 des 128 organismes communautaires intervenant dans le domaine de la santé et des services sociaux et reconnus par l'ASSS du Bas-Saint-Laurent.

Retenons pour l'instant que le nom « Kamouska » vient de l'algonquin et signifie « là où il y a des joncs ».

Figure 5 : Croquis du territoire desservi par Services Kam-Aides inc.

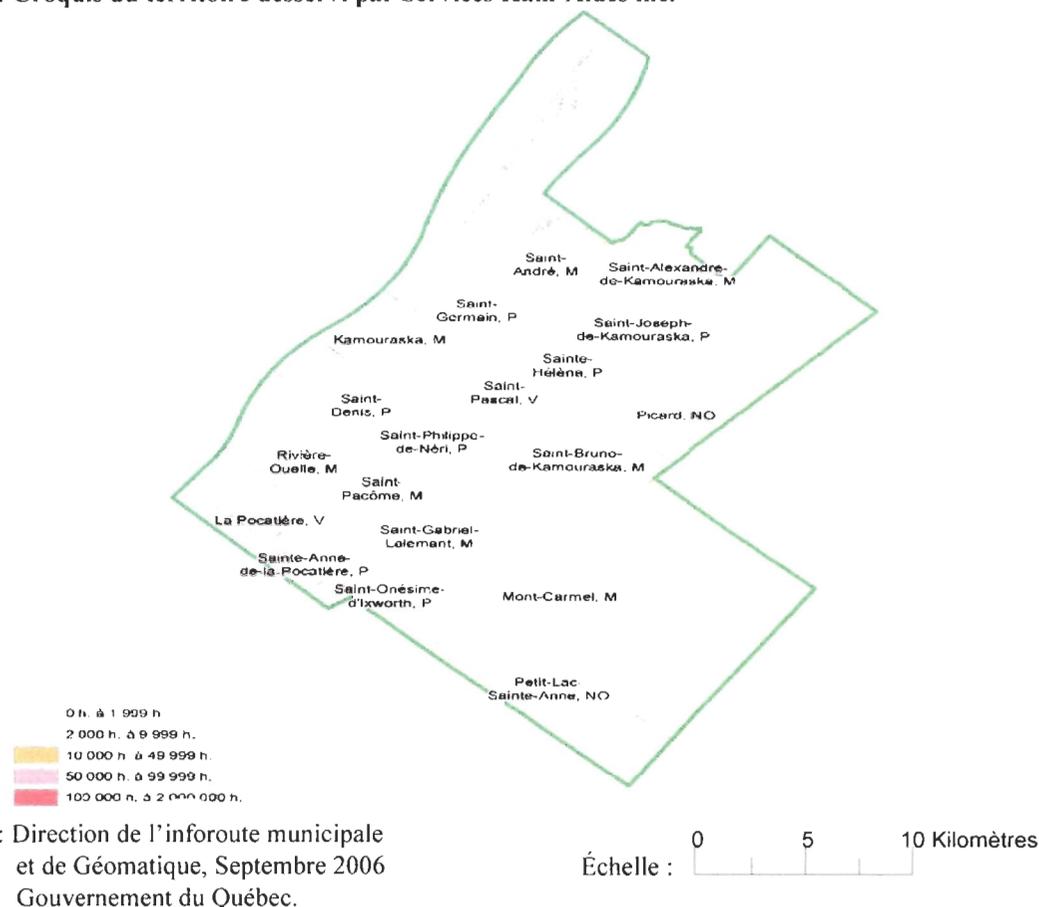


Tableau 3 : Superficie et nombre d'habitants des municipalités de Kamouraska

MUNICIPALITÉS, POPULATION ET SUPERFICIE en km ² (2006)					
Municipalités	Population	Superficie	Municipalités	Population	Superficie
Kamouraska	707	40,81	Sainte-Anne-de-la-Pocatière	1874	53,68
La Pocatière	4508	22,71	Sainte-Heime	973	60,34
Mont-Carmel	1222	435,29	Saint-Gabriel-Lalemant	839	80,49
Petit-Lac-Sainte-Anne	0	189,17	Saint-Germain	298	26,70
Picard	10	578,30	Saint-Joseph-de-Kamouraska	428	84,61
Rivière-OueUe	1200	54,72	Saint-Onésime-d'Ixworth	637	103,59
Saint-Alexandre-de-Kamouraska	1823	115,95	Saint-Pacôme	1717	29,31
Saint-André	673	68,94	Saint-Pascal	3644	57,75
Saint-Bruno-de-Kamouraska	560	186,79	Saint-Philippe-de-Néri	936	33,08
Saint-Denis	465	33,84	<i>Total</i>	<i>22514</i>	<i>2256,07</i>

Source : Vitrine du Bas-Saint-Laurent

URL : <http://www.bas-saint-Laurent.org/default.asp>

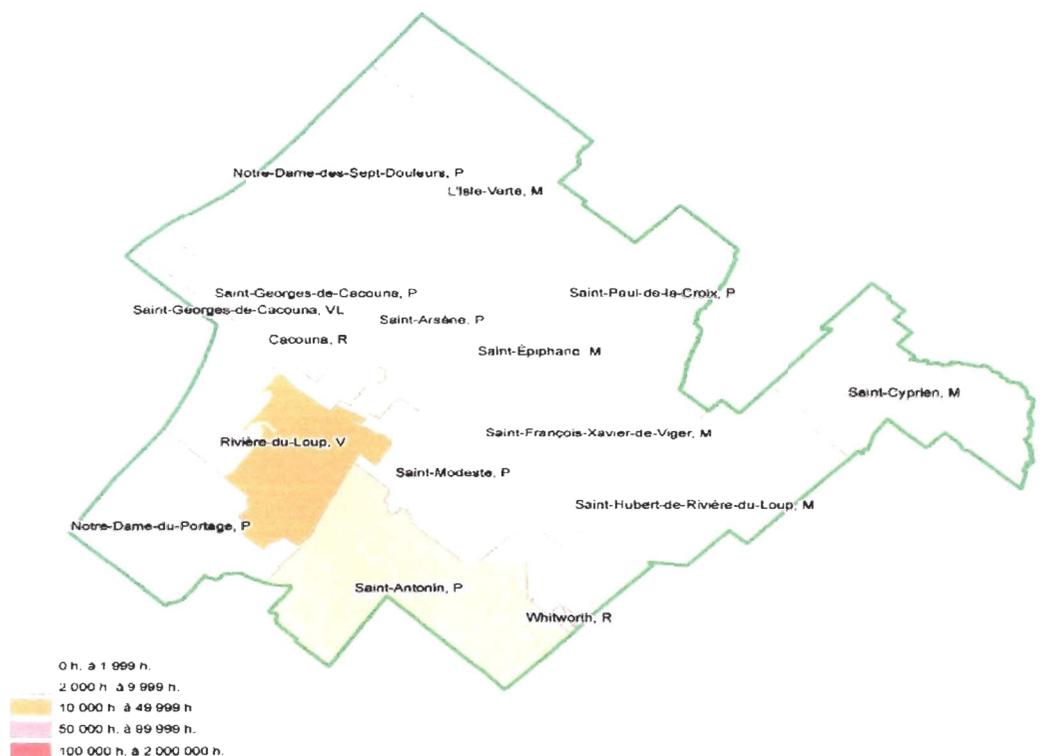
4.3.2 *Esquisse du territoire de Cab des Seigneuries*

Cab des Seigneuries se déploie dans la MRC de Rivière-du-Loup située au carrefour des principaux axes routiers reliant Montréal à la Gaspésie et au Nouveau-Brunswick. C'est dans son chef lieu, Rivière-du-Loup, qu'est situé le siège social de Cab des Seigneuries.

Nos données indiquent qu'en 2004, elle fut la plus industrialisée de la région. Car elle possédait et possède encore un tissu économique diversifié et dynamique. Ses 12 municipalités occupent une superficie totale de 1206,57 km² (figure 6). On y observe la présence de chefs de file dans le secteur d'activité économique (tourbe, verre, pâte et papier, agroalimentaire, bois ouvré), ainsi que celle d'entreprises et organismes évoluant dans le domaine des services (thalassothérapie, gastronomie, écotourisme, croisières aux baleines, circuits patrimoniaux). Soulignons que 20 des 128 organismes communautaires du Bas-Saint-Laurent reconnus par l'ASSS proviennent de la MRC de Rivière-du-Loup.

Le nom Rivière-du-Loup trouve une origine dans le constat selon lequel, autrefois, les loups marins, c'est-à-dire, les phoques, s'arrêtaient en grand nombre à l'embouchure de la rivière longeant l'actuelle ville de Rivière-du-Loup. Le nombre d'habitants de cette MRC s'est établi à 31 133, en 2006 (tableau 4).

Figure 6 : Aperçu du territoire desservi par Cab des Seigneuries



Source : Direction de l'infrastructure municipale
et de Géomatique, Septembre 2006
Gouvernement du Québec.

Échelle : 0 5 10 Kilomètres

Tableau 4 : Superficie et habitants des municipalités de la MRC de Rivière-du-Loup

MUNICIPALITÉS, POPULATION ET SUPERFICIE en km ² (2006)					
Municipalités	Population	Superficie	Municipalités	Population	Superficie
Cacouna	0	0,00	Saint-Cyprien	1238	136,14
L'Isle-Verte	1498	112,33	Saint-Épiphanie	914	82,36
Notre-Dame-des-Sept-Douleurs	44	11,18	Saint-François-Xavier-de-Viger	281	110,19
Notre-Dame-du-Portage	1224	39,55	Saint-Hubert-de-Rivière-du-Loup	1318	183,99
Rivière-du-Loup	18 555	83,39	Saint-Modeste	887	107,91
Saint-Antoine	3 654	182,66	Saint-Paul-de-la-Croix	366	84,25
Saint-Arsène	1 154	71,01	Whitworth	0	1,61
			<i>Total</i>	<i>31 133</i>	<i>1 206,57</i>

Source : Vitrine du Bas-Saint-Laurent

URL : <http://www.bas-saint-Laurent.org/default.asp>

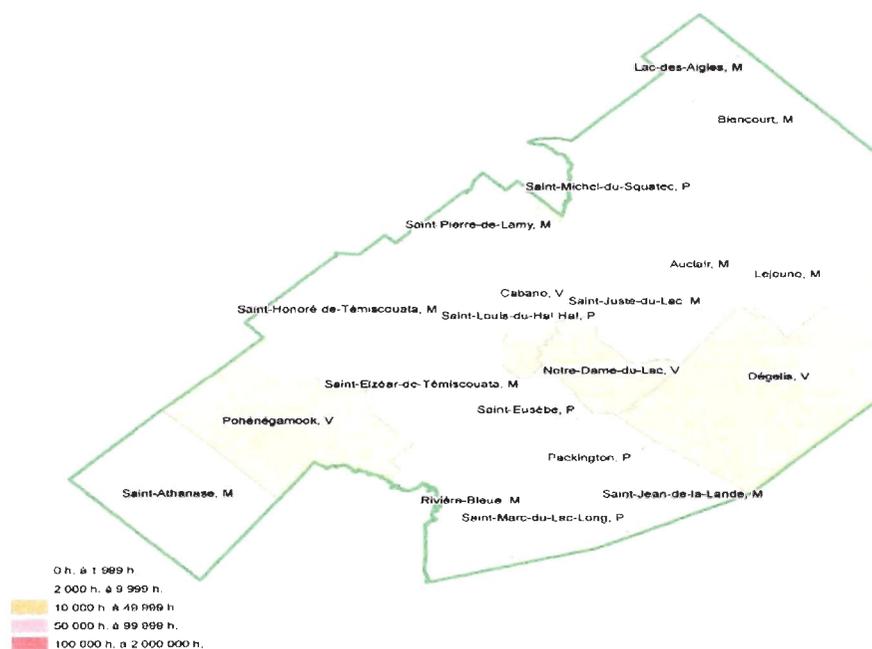
4.3.3 *Survol du territoire de Cab région Témis*

Cab région Témis dessert le territoire administratif de la MRC de Témiscouata laquelle s'étend sur les terres près du lac Témiscouata, au sud de la MRC de Rivière-du-Loup. Elle est répartie dans 20 municipalités (figure 7), et ce sont quelque 21 1947 habitants qui habitaient, en 2006 (tableau 5), dans cet environnement où les valeurs collectives sont marquées par un profond attachement au sol et à ses ressources. Aussi, c'est à Dégelis, chef lieu de cette MRC, que se trouve le siège social de Cab région Témis.

Après la MRC de La Matapédia, elle est la deuxième plus étendue de la région avec 3920 km². Avec ses axes routiers d'importance, le Témiscouata est la troisième porte d'entrée au Québec (après les MRC de Kamouraska et de Matane) et la principale voie de communication entre les provinces de l'Atlantique et le reste du Canada. Son positionnement géographique à proximité du Nouveau-Brunswick et de l'État du Maine (États-Unis) en fait une région stratégique.

Au Témiscouata, l'industrie forestière constitue le principal moteur de l'économie locale dans le sens où ce coin a consolidé sa base économique par l'implantation d'un nombre considérable d'entreprises exportatrices dans les secteurs agricole, acéricole et forestier (30 % d'industries exportatrices au Bas-Saint-Laurent s'y retrouvent). Le Centre d'expertise et de transfert technologique en acériculture (CETTA) à Pohénégamook accentue sa position prédominante dans ce secteur. Elle possède 17 des 128 organismes reconnus par l'ASSS. Le mot Témiscouata signifie, « c'est profond partout ».

Figure 7 : Présentation géographique du territoire desservi par Cab région Témis



Source : Direction de l'inforoute municipale
et de Géomatique, Septembre 2006
Gouvernement du Québec.

Échelle : 0 5 10 Kilomètres

Tableau 5 : Superficie et habitants des municipalités de Témiscouata

MUNICIPALITÉS, POPULATION ET SUPERFICIE en km ² (2006)					
Municipalités	Population	Superficie	Municipalités	Population	Superficie
Auclair	510	106,66	Saint-Athanase	315	289,08
Biencourt	592	187,80	Saint-Elzéar-de-Témiscouata	320	151,54
Cabano	3 157	121,78	Saint-Eusèbe	631	120,12
Dégelis	3 210	562,84	Saint-Honoré-de Témiscouata	812	251,58
Lac-des-Aigles	629	85,10	Saint-Jean-de-la-Lande	283	108,80
Lejeune	364	269,40	Saint-Juste-du-Lac	637	170,11
Notre-Dame-du-Lac	2 098	106,13	Saint-Louis-du-Ha! Ha!	1 408	114,45
Packington	618	117,89	Saint-Marc-du-Lac-Long	483	147,16
Pohénégamook	3 015	351,97	Saint-Michel-du-Squatec	1294	363,10
Rivière-Bleue	1 457	179,93	Saint-Pierre-de-Lamy	114	115,46
			<i>Total</i>	21 947	3 920,90

Source : Vitrine du Bas-Saint-Laurent

URL : <http://www.bas-saint-Laurent.org/default.asp>

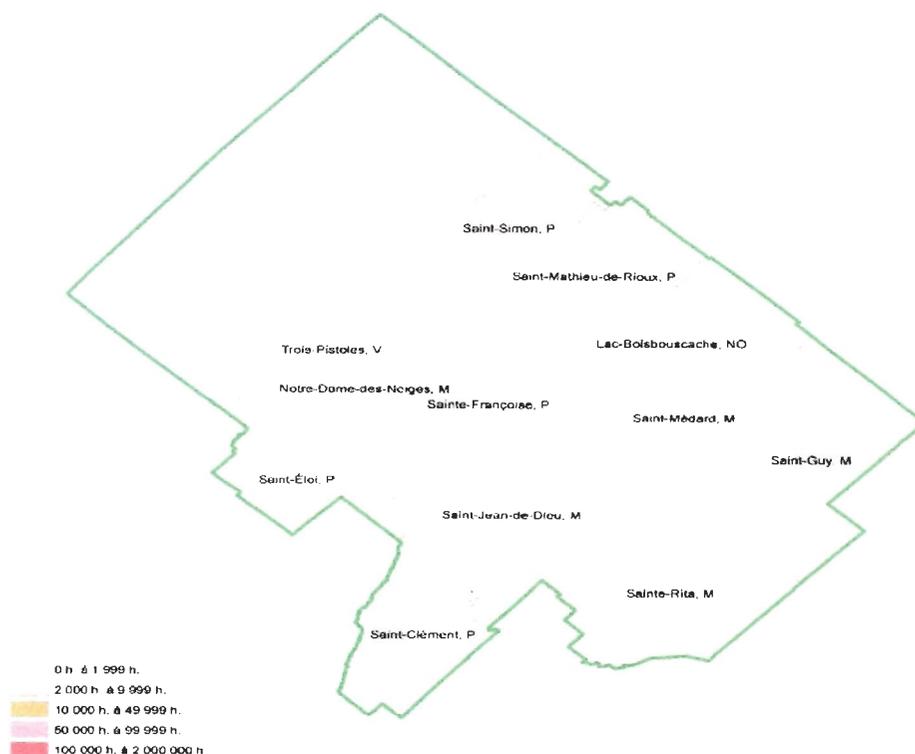
4.3.4 Brève description du territoire desservi par Logis-Aide des Basques

Logis-Aide des Basques évolue dans les municipalités de la MRC des Basques (expression qui rappelle les marins basques qui venaient pêcher et chasser la baleine dans le Saint-Laurent au 17^e siècle), la moins peuplée au Bas-Saint-Laurent avec ses 9738 habitants en 2006 (tableau 6). C'est la plus petite MRC de la région car elle ne s'étend que sur 1 132,70 km² (figure 8). Composée de onze municipalités, elle comporte six des 128 organismes reconnus par l'ASSS. C'est à Trois-Pistoles qu'est situé Logis-Aide des Basques.

Elle est située au centre de la région du Bas-Saint-Laurent et révèle un équilibre sensible entre les gens et leur environnement dans le sens où le cœur des citoyens de la MRC des Basques est celui des bâtisseurs. Il vit au rythme d'une nature qui inspire leurs gestes, guide leurs décisions et teinte leurs relations d'Affaires. C'est pourquoi la production agricole, acéricole et d'élevage, la villégiature et le tourisme, la mise en valeur de la flore et de la faune, l'animation historique et patrimoniale y sont prospères.

Au cours des dernières années, des efforts ont été investis pour développer le tourisme culturel. Le centre d'interprétation appelé « Le Parc de l'aventure basque en Amérique », par exemple, ne se contente pas de raconter l'histoire; il est un lieu d'échange avec les communautés basques. Le patrimoine bâti, comme la Maison du Notaire et l'église de Trois-Pistoles, l'une des plus grandes et des plus belles de la région, est mis en valeur. Une importante activité théâtrale estivale s'est aussi développée, grâce d'abord à Victor-Lévy Beaulieu, romancier et dramaturge de grande réputation et auteur des téléromans.

Figure 8 : Carte géographique du territoire desservi par Logis-Aide des Basques



Source : Direction de l'infrastructure municipale et de Géomatique, Septembre 2006
Gouvernement du Québec.

Échelle : 0 5 10 Kilomètres

Tableau 6 : Superficie et habitants des municipalités de la MRC des Basques

MUNICIPALITÉS, POPULATION ET SUPERFICIE en km ² (2006)					
Municipalités	Population	Superficie	Municipalités	Population	Superficie
Lac-Boisbouscache	0	115,57	Saint-Jean-de-Dieu	1752	151,32
Notre-Dame-des-Neiges	1223	92,87	Saint-Mathieu-de-Rioux	623	102,35
Saint-Clément	545	80,44	Saint-Médard	271	67,59
Sainte-Françoise	453	88,54	Saint-Simon	459	75,62
Saint-Eloi	348	67,69	Trois-Pistoles	3616	7,74
Sainte-Rita	359	142,88	<i>Total</i>	9738	1132,70
Saint-Guy	89	140,09			

Source : Vitrine du Bas-Saint-Laurent

URL : <http://www.bas-saint-Laurent.org/default.asp>

4.3.5 *Esquisse du territoire desservi par Coup de main à domicile*

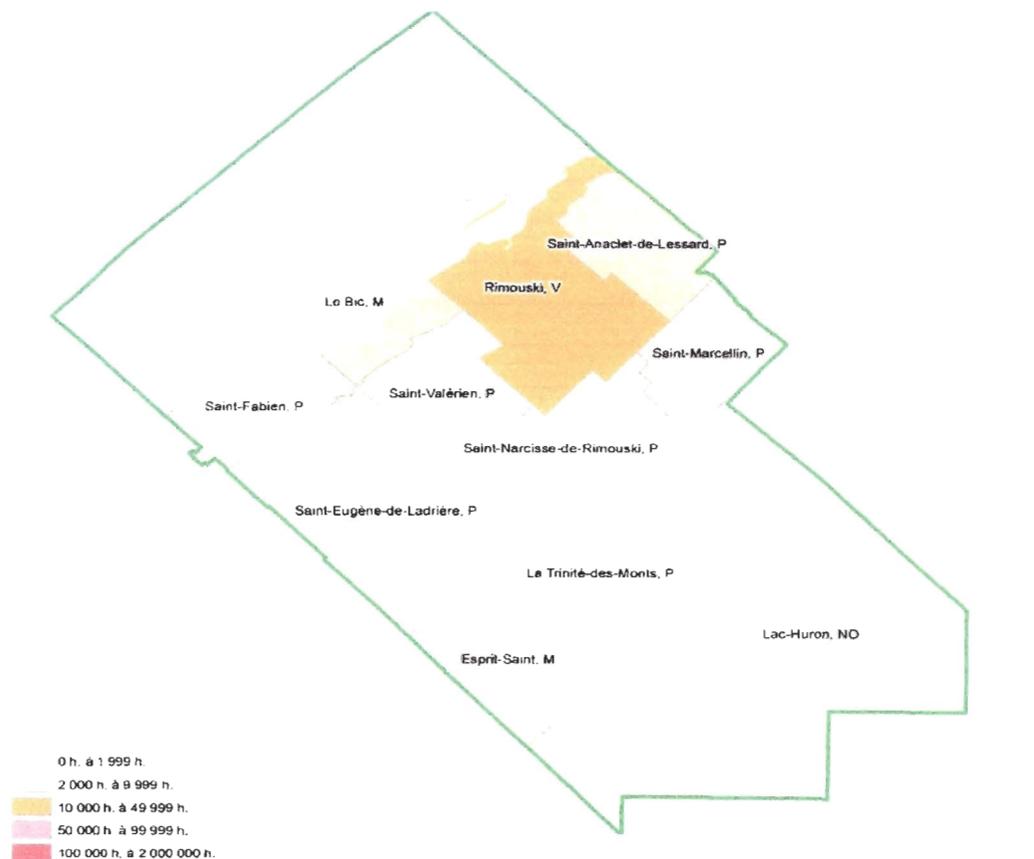
Coup de main à domicile dessert le territoire administratif de la MRC de Rimouski-Neigette répartie dans dix municipalités, sauf, La Trinité-des-Monts et Esprit-Saint (figure 9). Celle-ci a une superficie de 2 762,44 km². Sa population a été estimée à 53 322 habitants en 2006 (tableau 7). Selon nos données, plus de 80 % de cette population vit dans l'agglomération de Rimouski, cette ville qui joue le rôle de capitale administrative régionale. C'est dans cette ville que se trouve, au 4, 2^e Rue Ouest, le siège social de Coup de main à domicile.

Selon nos données, la vitalité économique de cette ville-centre repose en partie sur ses infrastructures en santé et en éducation, un peu moins sur sa fonction publique, et beaucoup plus sur ses secteurs commerciaux et de services, puis sur son secteur industriel. Selon certains observateurs, la région de Rimouski s'est imposée, au fil des ans, entre autres, comme la technopole maritime en raison de la concentration des écoles, instituts et laboratoires dédiés aux sciences et techniques maritimes, comme l'Institut maritime du Québec, l'Institut des sciences de la mer, le Centre de recherche en biotechnologies marines, le Centre interdisciplinaire de développement de la cartographie des océans et Innovation maritime. Il faut également ajouter à ces établissements rimouskois, l'Institut Maurice-Lamontagne de Pêches et Océans Canada et la Chaire de recherche en développement rural du Canada.

Cette ville se distingue en outre par son dynamisme culturel (théâtre, musique, danse, spectacles, grands événements, métiers d'art, musées). De plus, l'offre d'équipements et

d'espaces récréo-touristiques y est particulièrement généreuse : pistes cyclables, sentiers pédestres, équipements de sport, réserves fauniques, etc. L'industrie touristique tire profit de tout ce potentiel. Le Musée de la mer, de Pointe-au-Père, et le parc national du Bic, constituent à eux seuls des produits d'appel touristique pour l'ensemble de la région. La MRC possède 34 des 128 organismes communautaires reconnus par l'ASSS du Bas-Saint-Laurent et le mot Rimouski désigne en langue indienne la « terre de l'original ».

Figure 9 : Croquis du territoire desservi par Coup de main à domicile



Source : Direction de l'infrastructure municipale et de Géomatique, Septembre 2006
 Gouvernement du Québec.

Tableau 7 : Superficie et habitants des municipalités de Rimouski-Neigette

MUNICIPALITÉS, POPULATION ET SUPERFICIE en km ² (2006)					
Municipalités	Population	Superficie	Municipalités	Population	Superficie
Esprit-Saint	423	169,28	Saint-Eugene-de-Ladrière	497	355,09
La Trinité-des-Monts	278	233,09	Saint-Fabien	1849	128,07
Lac-Huron	0	981,79	Saint-Marcellin	358	117,01
Le Bic	2889	81,17	Saint-Narcisse-de-Rimouski	983	166,83
Rimouski	42482	254,16	Saint-Valérien	887	149,69
Saint -Anaclet-de-Lessard	2676	126,26	<i>Total</i>	53322	2762,44

Source : Vitrine du Bas-Saint-Laurent URL : <http://www.bas-saint-Laurent.org/default.asp>

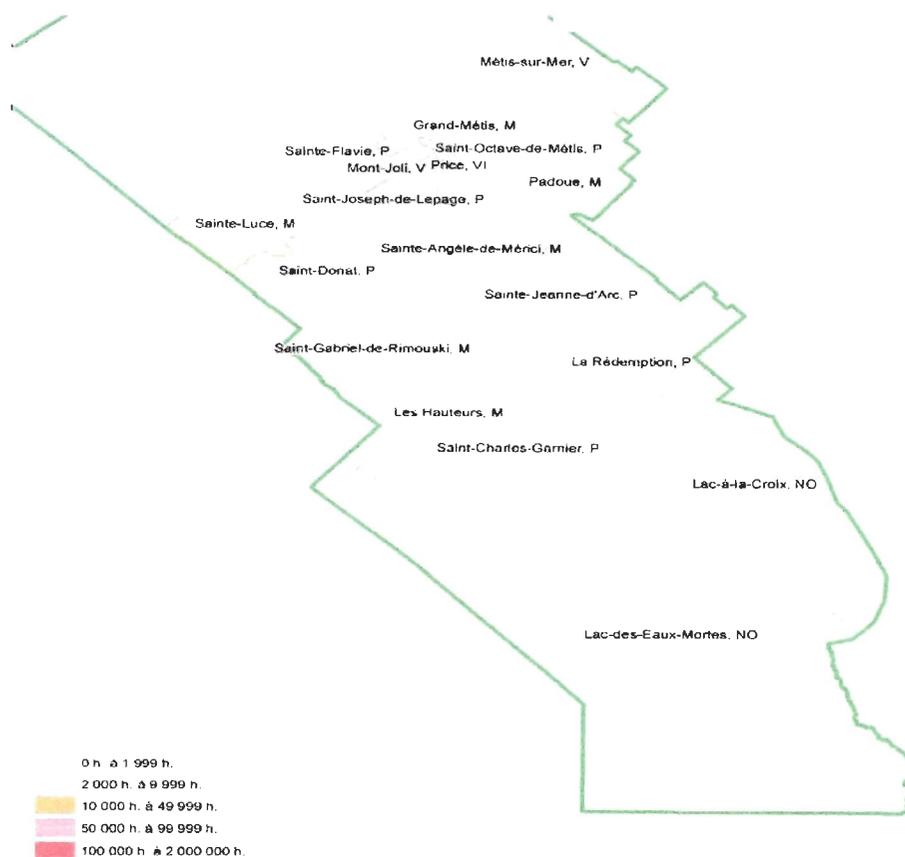
4.3.6 Esquisse du territoire desservi par Les Bourgeons de La Mitis

Les Bourgeons de la Mitis évoluent dans la MRC de La Mitis dont le chef lieu, Mont-Joly, est situé à un carrefour routier et ferroviaire important, en plus de posséder l'aéroport régional du Bas-Saint-Laurent. C'est pourquoi, on peut dire que la viabilité économique et sociale de cette MRC dépend de ses infrastructures de transport. Soulignons au passage que le siège social des Bourgeons de la Mitis se trouve à Mont-Joly.

Par ailleurs, il apparaît que c'est dans la MRC La Mitis qu'on trouve la plus grande concentration d'usines de sciage du Bas-Saint-Laurent. Mais La Mitis, c'est aussi des entreprises dynamiques dans la deuxième ou troisième transformation du bois. Ainsi, on y trouve, par exemple, une fonderie ultramoderne, un centre de recherche de Pêches et Océans Canada, un riche patrimoine historique et les célèbres, Jardins de La Métis. Du côté de l'agroalimentaire, la production ovine a littéralement explosé depuis 1990 : on y compte quelque 11 000 brebis, soit 37 % de tout le cheptel de la région.

La Mitis a une population de 19 452 en 2006 (tableau 8). Ses 16 municipalités n'occupent que la moitié de ses 2 312,38 km² (figure 10). Durant la période estivale cependant, certaines municipalités riveraines voient leur population tripler et même quadrupler. C'est le cas pour Métis-sur-Mer, Sainte-Flavie et Sainte-Luce-sur-mer avec 4 000 personnes qui reviennent chaque été se prélasser au son des vagues du majestueux fleuve qu'on appelle parfois la mer.

Figure 10 : Croquis du territoire desservi par Les Bourgeons de La Mitis



Source : Direction de l'infrastructure municipale et de Géomatique, Septembre 2006
Gouvernement du Québec.

Tableau 8 : Superficie et habitants des municipalités de la Mitis

MUNICIPALITÉS, POPULATIONS ET SUPERFICIE en km ² (2006)					
Municipalités	Population	Superficie	Municipalités	Population	Superficie
Grand-Metis	274	25,85	Saint-Donat	817	93,23
La Rédemption	531	116,29	Sainte-Angele-de-Merici	1081	108,41
Lac-B-la-Croix	0	242,55	Sainte-Flavie	915	37,62
Lac-des-Eaux -Mortes	0	936,02	Sainte-Jeanne-d'Arc	346	110,82
Les Hauteurs	566	105,41	Sainte-Luce	2909	74,88
Metis-sur -Mer	626	48,01	Saint-Gabriel-de-Rimouski	1293	132,10
Mont-Joli	6654	22,64	Saint-Joseph-de-Lepage	571	30,27
Padoue	275	67,57	Saint-octave-de-Metis	512	74,63
Price	1755	2,35	<i>Total</i>	<i>19452</i>	<i>2312,38</i>
Saint-Chartes-Garnier	327	83,73			

Source : Vitrine du Bas-Saint-Laurent URL : <http://www.bas-saint-Laurent.org/default.asp>

4.3.7 Esquisse du territoire desservi par Services à domicile de Matane

Services à domicile de Matane se déploie dans les onze municipalités (figure 11) qui forment la MRC de Matane, celle-ci s'étirant sur 100 kilomètres le long du fleuve Saint-Laurent. Elle est la porte d'entrée à l'est de la région et, a pour chef lieu, la ville de Matane où est situé le siège social de Services à domicile de Matane, sis au 416, rue St-Jérôme. La superficie de cette MRC est de 3 375 km², tandis que sa population a été estimée à 22 457 habitants en 2006 (tableau 9).

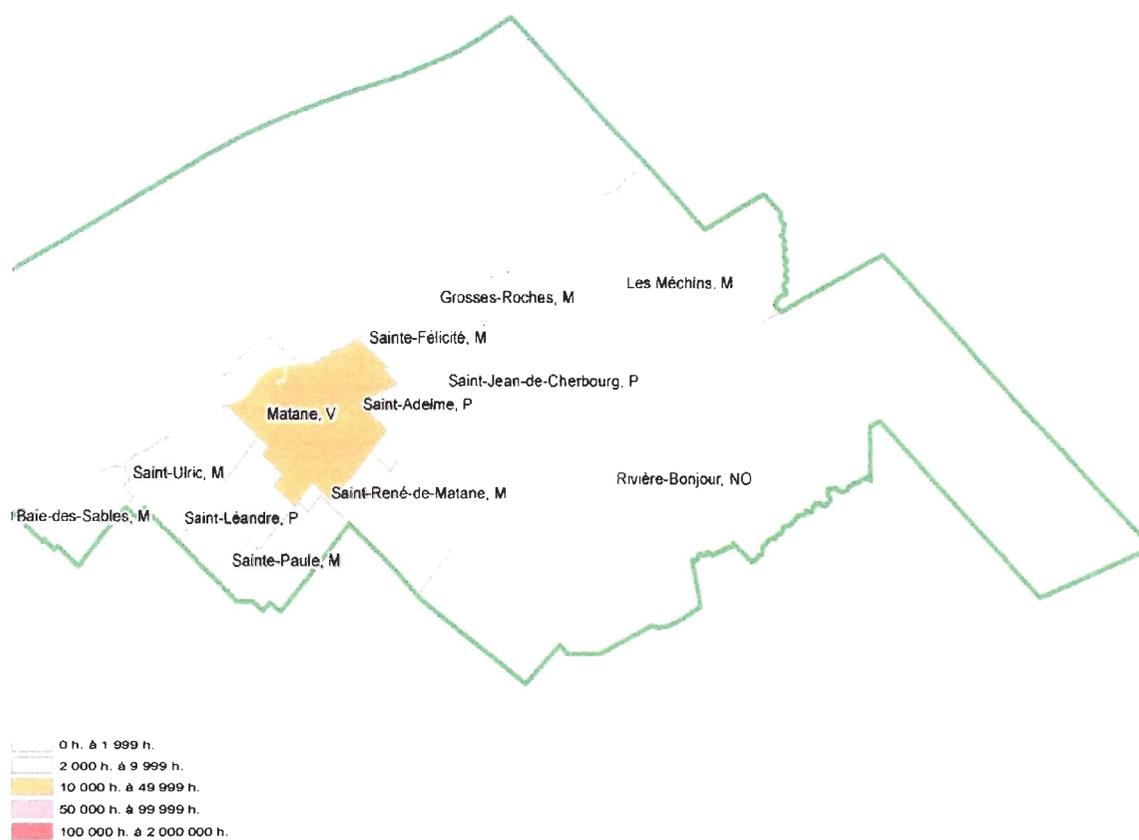
Il conviendrait de souligner que la mer joue un rôle très important dans le développement économique de cette MRC. Entre autres, on y trouve un port en eau profonde ouvert toute l'année, un service de traversier vers la Côte-Nord, un traversier-rail, deux importants chantiers maritimes et une usine de transformation de la crevette.

Mentionnons que les installations portuaires facilitent le transport d'un grand volume de matières premières et de produits, en provenance de la Côte-Nord à bateau à Matane, lieu de leur transit, avant d'être acheminés vers le Nouveau-Brunswick ou en direction de la ville de Rivière-du-Loup (à moins de deux heures de route de la ville de Québec en train) par la route ou par la voie ferrée.

En plus des installations portuaires, cette MRC possède une usine de pâtes, une cartonnerie, des usines de transformation alimentaire, une entreprise spécialisée dans la taille du diamant, le Centre canadien de valorisation du diamant, la présence d'un parc d'éoliennes en pleine expansion présentant des perspectives intéressantes pour la région de Gaspésie-les-Îles.

En plus des vastes ressources forestières et une réserve faunique giboyeuse que possède la MRC de Matane, soulignons que 13 des 128 organismes communautaires reconnus par l'ASSS du Bas-Saint-Laurent proviennent de ce territoire administratif. Le nom Matane signifie le « vivier de castors » en langue amérindienne.

Figure 11 : Croquis du territoire desservi par Services à domicile



Source : Direction de l'infrastructure municipale et de Géomatique, Septembre 2006
Gouvernement du Québec.

Échelle : 0 5 10 Kilomètres

Tableau 9 : Superficie et habitants des municipalités de la MRC de Matane

MUNICIPALITÉS, POPULATION ET SUPERFICIE en km ² (2006)					
Municipalités	Population	Superficie	Municipalités	Population	Superficie
Baie-des-Sables	668	64,54	Sainte Paule	219	86,64
Grosses-Roches	425	63,99	Saint-Jean-de-Cherbourg	196	113,23
Les Méchins	1177	452,00	Saint-Léandre	419	102,62
Matane	14877	214,63	Saint-René-de-Matane	1099	255,58
Rivière-Bonjour	0	1714,62	Saint-Ulric	1593	118,68
Saint-Adelme	529	100,20	<i>Total</i>	22457	3376,49
Sainte-Félicité	1255	89,76			

Source : Vitrine du Bas-Saint-Laurent

URL : <http://www.bas-saint-Laurent.org/default.asp>

4.3.8 *Esquisse du territoire desservi par Aide-Maison-La-Vallée*

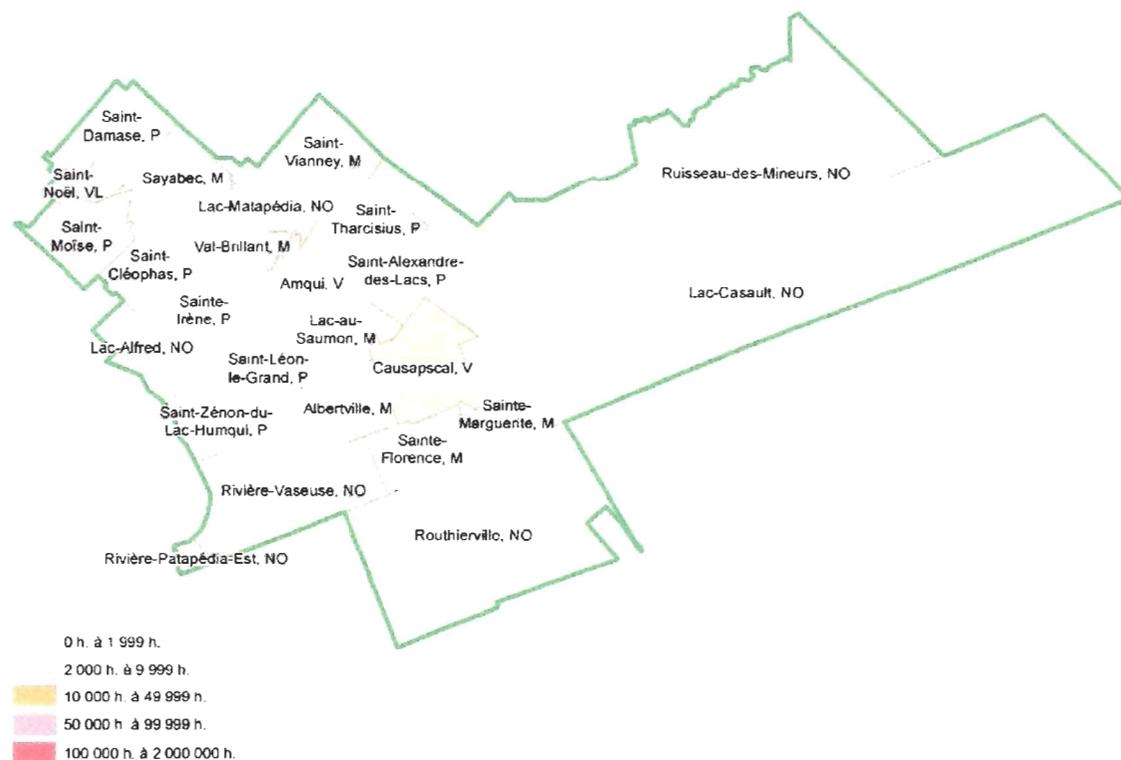
Aide-Maison-La-Vallée dessert 18 municipalités situées au nord-ouest de la région, soit la MRC de La Matapédia (figure 12). Sa superficie est de 5 376,03 km², elle couvre ainsi près du quart de la superficie totale de la région. Sa population a été estimée à 19 677 habitants en 2006 (tableau 10). Son chef lieu est la ville d'Amqui dans laquelle se trouve le siège social d'Aide-Maison-La-Vallée.

Soulignons que près de 90% de ce territoire est recouvert de forêts. Il est ainsi facile de comprendre que cette ressource naturelle a de l'importance pour le développement de ce coin de la région baslaurentienne. Il a d'ailleurs reçu le titre de Capitale forestière canadienne en 1993. Le potentiel forestier de la Matapédia est tel que l'entreprise allemande Kunz GmbH y a installé, en 1981, une usine de panneaux de particules qui lui a servi, entre autres, de tremplin pour conquérir le marché-nord américain dans ce secteur d'activité.

Dans un souci constant d'utiliser intelligemment la ressource disponible pour en assurer la pérennité, l'industrie a introduit de nouvelles technologies qui ont permis d'accroître la production en évitant le gaspillage. Mais la forêt représente, également, un vaste territoire de chasse, de pêche, et le lieu d'une gamme d'activités récréo-touristiques. La Rivière Matapédia qui le baigne est l'une des rivières à saumon très fréquentées au Québec. En agriculture se sont développées les activités de production laitière, bovine, ovine et céréalière.

Par ailleurs, le sous-sol de la Matapédia recèle des richesses telles que de la silice, de l'or et du pétrole. L'importance de ces gisements reste toutefois à déterminer. Mais entre-temps, on a déjà commencé à exploiter, par exemple, une carrière de calcaire pour en faire de la chaux. Soulignons pour finir que La région de la Matapédia possède 13 des 128 organismes communautaires reconnus au Bas-Saint-Laurent par l'ASSS. Le nom Matapédia vient d'un mot micmac signifiant la « rencontre des eaux » ou le « confluent ». Pour nous, cette MRC constitue la quatrième porte d'entrée du nord-ouest à partir de Pointe-à-la-Croix.

Figure 12 : Croquis du territoire desservi par Aide-Maison Vallée



Source : Direction de l'infrastructure municipale et de Géomatique, Septembre 2006
Gouvernement du Québec.

Tableau 10 : Superficie et habitants des municipalités de La Matapédia

MUNICIPALITÉS, POPULATION ET SUPERFICIE en km ² (2006)					
Municipalités	Population	Superficie	Municipalités	Population	Superficie
Albertville	350	104,55	Saint-Damase	429	117,43
Amqui	6395	127,90	Sainte-Florence	480	103,00
Causapscal	2556	163,88	Sainte-Irene	318	134,03
Lac-Alfred	0	76,03	Sainte-Marguefile	242	83,94
Lac-au-Saumon	1517	79,74	Saint-Leon-fe-Grand	1111	127,73
Lac-Casault	2	1472,54	Saint-Moïse	659	106,83
Lac-Malapedia	2	126,67	Saint-Noel	515	45,68
Rivière-Patapedia-Est	0	15,51	Saint- Tharcisius	510	79,61
Rivière-Vaseuse	0	273,49	Saint-Vianney	520	145,24
Routhierville	26	643,36	Saint-Zenon-du-Lac-Humqui	427	112,97
Ruisseau-des-Mineurs	0	834,17	Sayabec	1877	130,29
Saint-Alexandre-des-Lacs	313	92,98	Val-Brillant	1002	80,00
Saint-Cleophas	426	97,46	<i>Total</i>	<i>19677</i>	<i>5375,03</i>

Source : Vitrine du Bas-Saint-Laurent URL : <http://www.bas-saint-Laurent.org/default.asp>

4.3.9 Récapitulatif

Pour résumer, nous pouvons dire que chacune des figures 5 à 12 (plus haut) constitue une fraction de la carte géographique de la région du Bas-Saint-Laurent. Autrement dit, leur assemblage permet de reconstruire la carte complète de ce « *milieu de vie en restructuration* » à l'est du Québec. La figure 1 (p. 115) en est un exemple.

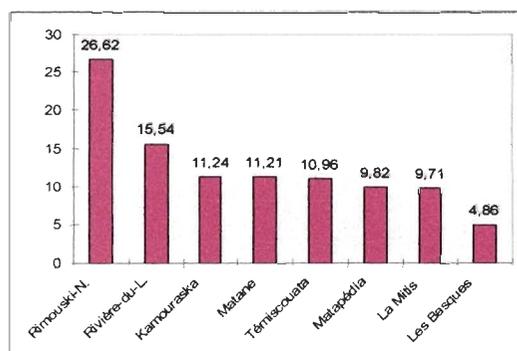
Entendons-nous bien. Le terme restructuration évoque « la tendance à la dévitalisation ou à la fragilisation vers laquelle se dirigent ou se trouvent déjà plusieurs petites municipalités ou collectivités rurales du Québec »¹³⁷ (Ependa : 2003, 56). Ce terme

¹³⁷ EPENDA, M., W., L., A. (2003). « Les milieux ruraux québécois en restructuration : diagnostic, facteurs tangibles et intangibles de dévitalisation rurale et perspectives de développement local approprié ». Thèse de Doctorat en développement régional. Rimouski. Université du Québec à Rimouski, p. 56

désigne, dans cette thèse, des phénomènes semblables selon le cas, mais qui sont observables non pas seulement dans les petites municipalités ou collectivités rurales du Bas-Saint-Laurent, mais également dans les milieux urbains tels que la fragilisation du lien social, la fragilisation du lien intergénérationnel, celle du capital social, et l'effritement des rapports sociaux parfois imbriqués dans des rapports institutionnels (réseautage).

Revenons à nos moutons tout en soulignant qu'alors que les figures 5 à 12 permettent de monter l'ensemble des territoires desservis par les acteurs d'économie sociale en aide domestique au Bas-Saint-Laurent. Les tableaux 3 à 10 offrent la possibilité de classer les MRC en fonction de leur population et de leur densité; les figures 14 et 15 en sont des illustrations.

Figure 13. Classification des MRC en fonction de leur population en 2006

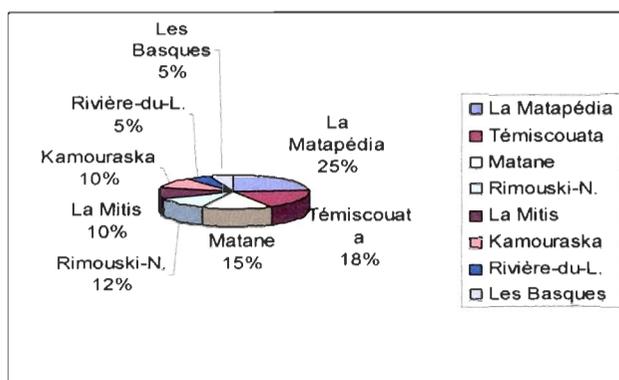


La figure 13 indique que la MRC de Rimouski-Neigette est la plus peuplée, elle absorbe 26,62% de la population et arrive en tête. Elle est suivie par celle de Rivière-du-Loup, celle de Kamouraska et ainsi de suite.

Source : Données tirées d'une enquête effectuée dans la région du Bas-Saint-Laurent en 2005

Cet ordre change lorsque nous voudrions les classer en fonction de leur superficie.

Figure 14 : Classification des MRC en fonction de leur densité



Cette classification montre que c'est la MRC de Matapédia qui arrive en tête suivie de celles de Témiscouata et de Matane. Rimouski-Neigette n'arrive qu'en quatrième position, suivie des autres MRC.

Source : Données tirées d'une enquête effectuée dans la région du Bas-Saint-Laurent en 2005

4.4 Mission, objectifs généraux et services des organismes en AVD

Cette section donne un aperçu de la mission, des objectifs généraux et des services des praticiens.

4.4.1 La mission

Selon le rapport annuel 2003-2204 de Services Kam-Aides Inc., « la mission de ces services est de contribuer au maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie et/ou avec une limitation fonctionnelle ». Les données recueillies indiquent que cette mission est la même pour les cinq autres organismes en AVD ayant pris part à notre recherche.

Après analyse des données, nous avons cru comprendre que la mission des organismes en AVD jouait un rôle central dans la formulation du discours des acteurs en ce sens qu'elle leur servait, souvent, de base d'argumentation et de justification. Elle influence considérablement la conception de l'offre de service et la réalisation de l'action collective et ce, tout en prenant en compte des paramètres aussi importants que le respect de la

confidentialité, de l'intégrité physique et morale de la personne à laquelle les services sont offerts, de son entourage et de son milieu de vie.

De cette mission, découlent les objectifs généraux présentés ci-dessous.

4.4.2 Objectifs généraux

En nous inspirant des rapports annuels et, en particulier, de celui de 2004-2005 de Logis-Aide des Basques, nous relevons que les objectifs généraux des ONBL en AVD sont, principalement, les suivants :

- l'accommodation ou le maintien dans leur milieu de vie, le plus longtemps possible, des personnes âgées, en perte d'autonomie, handicapées et des familles en difficulté;
- le développement du partenariat avec le réseau de la santé et des services sociaux, la table régionale de concertation et le REESADQ;
- l'amélioration de l'autonomie, du bien-être et l'insertion socioprofessionnelle des exclus ou des sans-voix (du milieu social, du marché de l'emploi);
- l'offre de services de qualité à l'ensemble de la population par le biais de personnes compétentes, en l'occurrence, les employés formés à cette fin.

La réalisation des objectifs ci-haut mentionnés passe par l'offre des services suivants.

4.4.3 Les services

Tout d'abord, mentionnons que la notion de services est polysémique. Nous l'employons ici dans le sens de la définition proposée par Gadrey :

Une activité de service est une opération, visant une transformation d'état d'une réalité C, possédée ou utilisée par un consommateur (ou client, ou usager) B, réalisé par un prestataire A à la demande de B, et souvent en relation avec lui, mais n'aboutissant pas à la production d'un bien susceptible de circuler économique indépendamment du support C (on reviendrait alors à des situations de production agricole, industrielle, ou artisanale)¹³⁸.

Cette définition implique que bénévoles et salariés sont obligés de coopérer (comme nous le verrons d'ailleurs), à la réalisation de l'offre de services classés en deux catégories dans les rapports annuels que nous avons consultés auprès des praticiens. Ce sont, les services d'entretien ménager régulier ou léger et les services d'entretien ménager lourds.

Le rapport annuel 2001-2002 des Bourgeons de la Mitis, par exemple, indique que les services d'entretien ménager régulier sont : l'époussetage, le nettoyage à l'aide d'aspirateur, le lavage des planchers, des vêtements et de la salle de bain ainsi que la préparation des repas. Les services d'entretien ménager lourds comprennent le lavage des murs, des plafonds, des armoires, des fenêtres, les travaux concernant le paysage externe tel que l'entretien d'un jardin. Outre ces services, le gardiennage est offert à l'occasion.

Le nombre d'heures consenties pour offrir ces services au cours de l'année budgétaire 2003-2004 est indiqué dans le tableau 11.

¹³⁸ GADREY, J. (1996). L'économie des services. Paris, La Découverte, Collections Repères, p. 16

Tableau 11 : Nombre d'heures accomplies par type de service (2003-2204)

	OBNL ayant pris part à notre recherche	Travaux légers	Travaux lourds	Total
01	Logis Aides des Basques (LDB)	18 040.25	2 292.75	20 333
02	Services Kam-Aide inc. (SKA)	53 818	3 832	57 650
03	Coup de main à Domicile (CMD)	125 119.3	1 926	127 045
04	Service à Domicile de Matane (SDM)	55 009.50	1 660.50	56 670
05	Aide-Maison Vallée de Matapédia (AMV)	93 955	5 422.50	99 377.5
06	Bourgeons de la Mitis (BM)	-	-	-
	Total	345 942	45 133.8	361 075.5

Source : Rapport annuel 2003-2004

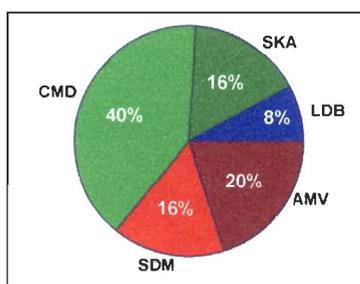
Le tableau 11 indique qu'au cours de l'année 2003-2004, les cinq OBNL ayant pris part à notre recherche ont consenti, environ, 361 075.5 heures d'assistance à la population du Bas-Saint-Laurent. Selon le rapport du gouvernement du Québec¹³⁹, entre 2002 et 2003, les huit ONBL du Bas-Saint-Laurent avaient consacré 548 004 heures travaillées. Cela reflète, dans une certaine mesure, l'importance de l'action sociale et de la solidarité sociale au plan régional.

Il convient de souligner que les citoyens qui utilisent ces services appartiennent généralement aux catégories suivantes : des personnes âgées de moins de 65 ans, des personnes âgées de plus de 65 ans, des handicapées, des enfants, des familles, des membres de la population active, des anciens combattants, des malades chroniques, des personnes dépendant de la S.A.A.Q. (Société d'assurance automobile du Québec).

¹³⁹ GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2003). Portrait 2003 des entreprises en aide domestique. Québec. Ministère du développement économique et régional et de la recherche, p. 49

Selon Saint-Laurent, entre 2004 et 2005, « pour le Bas-Saint-Laurent, ce sont 5 067 clients qui reçoivent des services de huit entreprises réparties sur notre territoire »¹⁴⁰. Notons qu'au cours de l'année 2003-2004, par exemple, le nombre de personnes ayant reçu les services de Logis-Aide des Basques était de 252 (8%), celui de Services Kam-Aides inc., de 519 (16%), celui de Coup de main à domicile, de 1289 (40%), de Servadom de Matane, de 510 (16%), et de Aide-Maison Vallée, de 632 (20%). Soit au total, 3202 usagers des cinq OBNL précités. La figure 15 en est une illustration.

Figure 15 : Pourcentage des clients par organisme



Aussi, la figure 15 indique que Coup de main à domicile (CMD) détient la plus grande portion de cette clientèle avec 40% du nombre total exprimé ci-dessus. Viennent, ensuite, les quatre autres organismes en AVD.

4.5 Les structures de l'exercice des pouvoirs

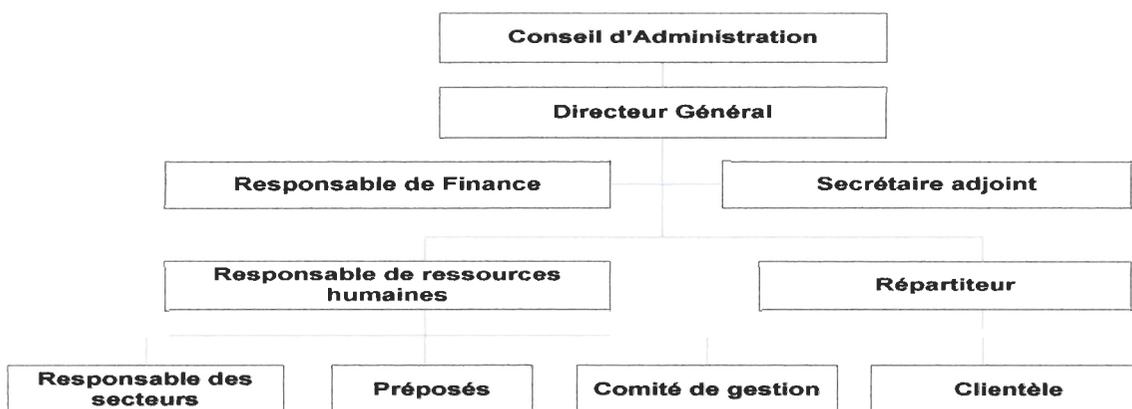
Ce volet est structuré autour des points suivants : une mise au point, la description de l'Assemblée générale annuelle (AGA) et du Conseil d'administration (CA), et celle de la Direction générale (DG).

¹⁴⁰ SAINT-LAURENT, H. (2005). Au Bas-Saint-Laurent, l'économie sociale, une option gagnante. Acte du Colloque du 14 juin 2005. Rimouski, Conférence régionale des élus, p. 24

4.5.1 Mise au point

Nous pensons que la description des structures de coordination peut se faire à partir du modèle actuel de leur organigramme (figure 16).

Figure 16 : Le modèle d'organigramme actuel des OBNL en AVD

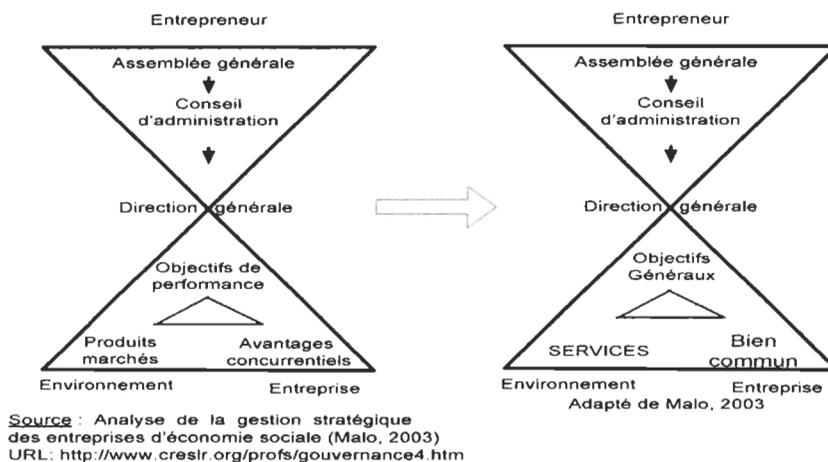


Source : Rapport annuelle 2003-2004 d'Aide-Maison Vallée

Bien que la figure 16 est le prototype des schémas que nous trouvons dans 19 de leurs rapports annuels, elle pose un problème d'analyse. Elle ne permet pas d'évoquer systématiquement : la configuration de l'Assemblée générale dans le circuit des pouvoirs, son rôle d'instance d'orientation et la représentation des employés et celle des usagers en son sein. Nous concluons qu'il ne concorde que partiellement avec le discours des acteurs.

Avant de présenter le schéma d'organigramme qui nous paraît approprié, soulignons que cette difficulté nous a amené à recourir au schéma d'analyse proposé par Malo (figure 17). Tout comme le modèle présenté à la figure 16, il met en évidence deux structures principales de l'exercice des pouvoirs. Toutefois, il permet d'inclure au même moment l'AGA dans le premier palier de coordination des activités.

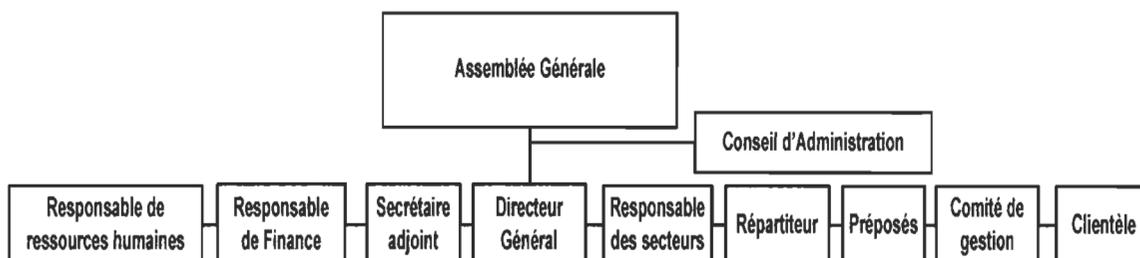
Figure 17 : Schéma d'analyse des structures de pouvoirs



Notre adaptation (à droite) tient compte du discours des acteurs terrains dans son intégralité, et donc, de décrire en même temps l'Assemblée générale annuelle.

L'inspiration qui nous vient de Malo (2003) et du discours des acteurs nous conduit à envisager un autre organigramme (la figure 18) en remplacement de la figure 16.

Figure 18 : Nouveau modèle d'organigramme pour les OBNL en AVD



Source : Données tirées d'une enquête effectuée dans la région du Bas-Saint-Laurent en 2005

Le nouveau modèle que nous proposons aux OBNL en AVD est très pertinent parce qu'il a été forgé à partir des données de terrain. En effet, outre l'inclusion de l'AG dans les circuits des pouvoirs, ce modèle met en évidence les relations horizontales qui animent la

vie associative, ce qui n'apparaît pas à la figure 16 qui n'expose que des relations hiérarchiques. Sauf la relation entre le responsable des finances et l'adjoint administratif.

4.5.2 *L'Assemblée générale annuelle et le Conseil d'administration*

Ce volet comprend la description de l'Assemblée générale annuelle et du Conseil d'administration. Leur composition et leur fonctionnement retiendront notre attention.

1^o) L'Assemblée générale annuelle (AGA)

Tel qu'indiquée ci-dessus, nous exposerons ici la composition et le fonctionnement de l'AGA, nous nous en tiendrons à l'essentiel.

1) - Composition

D'emblée, soulignons que le monopole de la convocation de l'AGA peut être laissé au CA. Cela est d'ailleurs observable auprès de quelques EESAD du Québec (Coopérative de soutien à domicile de Laval) où « c'est le conseil d'administration qui convoque, fixe la date, l'heure et l'endroit de toute assemblée générale » (Dagenais : 2001, 41).

Dans le Bas-Saint-Laurent, tout comme au Saguenay-Lac-Saint-Jean¹⁴¹, par exemple, ce sont généralement les directeurs généraux des OBNL en AVD qui convoquent l'AG, après concertation avec le personnel administratif et avis favorable du CA. Elle se tient une fois par année, généralement, au mois de juin (Coord. Z-3).

¹⁴¹ SAVARD, J. (2002). Le service des aides familiales de La Baie : une entreprise d'économie sociale en aide domestique. Montréal. UQAM, Cahiers du LAREPPS, n° 02-09, p. 32

Cela n'exclut toutefois pas que l'avis de convocation à l'AGA soit émis par le président d'un CA. C'est le cas de l'AGA du mercredi 18 juin 2003 de Aide-Maison Vallée de Matapédia (Rapport annuel 2003, p. 5). De plus, il est possible qu'au moins une Assemblée générale extraordinaire ou spéciale soit tenue au cours de la même année pour trouver une issue à certaines situations. Par exemple, lorsque des querelles déchirent les membres d'un CA et mettent en péril la vie de l'organisation. L'exemple de Coup de main à domicile de Rimouski-Neigette en est une illustration. En effet, « *au fil des années, les membres du CA ont éprouvé des difficultés relationnelles, ce qui a commandé une AG spéciale convoquée pour destituer le CA en place et recommencer à neuf* » (Coord. Z-6). Cela « *a fonctionné, chanceux pour nous, merci beaucoup parce qu'on est parti avec un CA neuf, et avec un CA qui a l'intention de faire avancer l'entreprise avec les moyens mis en place pour y arriver, les résultats étaient là* », ajouta notre interlocuteur.

Comparativement aux AGA auxquelles n'a accès qu'une partie du personnel de certaines EESAD au Québec (Aubry et al. 2004), celles du Bas-Saint-Laurent sont accessibles à l'ensemble du personnel, bien que les employés terrains y soient représentés par un comité. Les membres de la collectivité locale y prennent part et on invite un comptable agréé pour le bilan financier.

2) - Fonctionnement

L'AGA s'ouvre généralement par un mot de bienvenue prononcé par le président du CA. La présidence de l'assemblée sera ensuite assumée par une autre personne agissant comme modératrice, elle sera appuyée par un secrétaire ou rapporteur. Ces deux personnes

sont élues par les participants à la majorité simple, généralement, par vote à main levée. Alors que le rôle de la première consiste à faire adopter l'ordre du jour et assurer le respect des principes et valeurs de l'économie sociale (démocratie, participation, responsabilité) durant l'AGA, la seconde prend toutes les notes utiles aux fins d'un procès-verbal. Notons pour mémoire que chaque membre dispose d'un seul droit de vote.

L'objectif général de l'AGA est de débattre des préoccupations reliées à la prestation de services à domicile.

Au cours d'une AGA, « *on fait la lecture du rapport annuel d'activité* » (Coord. Z-6). C'est ce document qui permet de situer les participants sur le bilan social et financier de l'organisme et enclencher le débat public. Dans cette visée, « *la coordonnatrice prend le temps de nous l'expliquer, elle nous aide à cheminer et cela prend beaucoup de temps* » (Bénévole Z-2). Oui, beaucoup de temps parce que ce qui capte le plus l'attention, c'est le contenu du rapport annuel d'activités. La ventilation de ce document qu'est « *le rapport annuel, permet à la population de voir les impacts dans la société, voir notre évolution, ce que cela leur donne d'acheter un service chez nous autres plutôt que dans une entreprise privée* » (idem). Cet exercice est stimulant puisqu'« *on comprend quelque chose et ça donne le goût d'aller plus loin* » (idem).

On y apprend beaucoup sur les difficultés de l'organisme à rencontrer ses objectifs, la motivation de son personnel à aller de l'avant malgré les défis et enjeux susceptibles d'affaiblir son fonctionnement, la vision des praticiens sur l'avenir des services aux personnes âgées ou en perte d'autonomie, pour ne citer que ces éléments. Les

renseignements relatifs à ces différents points sont présentés par le coordonnateur, soit en les rapportant directement, soit en répondant aux questions posées par les participants : « à l'AGA, les gens ont le droit de parole et nous on a l'obligation de les écouter », nous a informé un bénévole (Bénévole Z-1). Des questions semblables à celles-ci pourraient y être soulevées : « Où se situe la priorité de notre organisme ? Faut-il augmenter les heures de travail chez les employés ou les réduire ? Que faut-il faire pour briller et même davantage sur notre territoire ? Que signifie la ruralité ? » (Bénévole Z-3).

Dans cette visée, des orientations générales sont souvent proposées et approuvées sous forme de priorités. À titre d'exemples :

- poursuivre l'augmentation des heures de services vendues dans le but de répondre à une demande toujours croissante (Rapport annuel 2002-2003 de Logis-Aide des Basques);
- consolider les emplois du personnel de terrain (Rapport annuel 2002-2003 de Servadom de Matane), notamment, en formant davantage le personnel en fonction des besoins de la clientèle, en révisant régulièrement les conditions de travail et en favorisant la consultation des employés sur divers sujets (Rapport annuel 2002-2003 de Logis-Aide des Basques);
- assurer la visibilité et la rentabilité de Services Kam-Aides sur tout le territoire de la MRC (Rapport annuel 2002-2203).

Ces exemples permettent d'être situé sur les conclusions des AGA. Ces conclusions peuvent ensuite être approfondies par le CA qui en assure le suivi que la Direction générale met à exécution.

2⁰) Le Conseil d'administration

Dans le même ordre d'idées, ce qui retiendra notre attention ici, ce sont la composition et le fonctionnement du CA.

1) - Composition

Le CA est composé de personnes bénévoles, c'est-à-dire, qui ne sont pas salariées et ne font pas partie du personnel de l'entreprise, comme l'indique en partie, le témoignage suivant : *« je fais du bénévolat, ce n'est pas payant, mais ça ne sert à rien de quitter »* (Bénévole Z-1). Ils représentent, dans la mesure du possible, le territoire desservi par l'organisme, comme nous l'indique le témoignage suivant : *« on n'a pas le choix d'avoir une représentation territoriale au sein du Conseil d'Administration. Ce n'est pas obligatoire, mais c'est important »* (Coord. Z-4). Dans cette perspective, *« on va chercher les gens partout dans le milieu parce qu'on aime ça rencontrer des gens de partout sur le territoire »* (Bénévole Z-2). Ainsi, nous croyons que la composition des CA prend en compte, en partie, les sensibilités territoriales.

En d'autres termes, loin d'être une simple formalité, la composition du CA peut constituer une contrainte dont le respect permet de trouver des réponses à certaines préoccupations dont celle de savoir, *« comment faire pour atteindre quelqu'un qui n'est*

référé ni par le CLSC ni par son médecin ? » (Bénévole Z-2), ou « comment rejoindre monsieur qui vit dans la campagne, isolé, et qui a besoin de service et on ne peut pas le faire ? Bref, comment rejoindre la personne isolée ? » (idem).

À titre d'illustration, un coordonnateur nous a fait savoir ce qui suit : *« on est allé un peu plus loin dans les âges, et il y a des personnes âgées qui sont retraitées dernièrement qui ne comprenaient absolument rien des enjeux de la problématique et qui agissaient comme ça contre mes décisions »*. Pour calmer le jeu, *« on a divisé le territoire en trois secteurs au sein du CA : le secteur Amqui (deux personnes), le secteur Sayabec (une) et Saint Moïse (une); j'ai dit que j'ai besoin d'une personne à Saint Moïse et on me l'a trouvé, et le secteur Causapscal (deux) »*. Et l'intéressé d'ajouter, *« ça fait qu'on est représentatif du territoire, absolument ! Et dans les petits villages, on peut atteindre les gens. Parce que si jamais je me limite à Amqui, j'ai de la misère avec mon CA »*.

Outre la dimension territoriale, la composition du CA tient compte, également, de l'expérience des candidats. C'est pourquoi dans certains CA, on trouve *« des directrices d'autres organismes, des responsables de comptabilité dans leurs business »* (Coord. Z-5), *« de gens intéressants, très compétents et formés en gestion de ressources humaines, en finance, en administration, des gens qui s'y connaissent dans le marketing »* (Bénévole Z-6), et qui sont *« bons en publicité, en gestion et en rédaction pour avoir de force, des gens chargés de réaliser des études de marché, pour voir quelles sont les nouveaux réseaux de marché que l'entreprise pourrait prendre »* (Bénévole Z-2).

Quant à son effectif, nos données indiquent que celui-ci est variable d'un OBNL à l'autre. À titre d'exemple, les CA de Services Kam-Aides inc. (MRC de Kamouraska) et de Aide-Maison Vallée (MRC de la Matapédia) sont composés de neuf membres, tandis que ceux de Logis-Aides des Basques (MRC des Basques), de Coup de main à domicile (MRC de Rimouski-Neigette) et de Service à Domicile de Matane (MRC de Matane) sont formés par sept personnes. Ces CA sont structurés de telle sorte qu'on y trouve, outre le président, au moins un vice-président, un secrétaire, un trésorier, un représentant de la clientèle (aînés, handicapés) et un représentant des employés. Cette structure est vue comme « *la tête de l'entreprise* » (Bénévole Z-1) puisque « *c'est là que sont prises les décisions d'organisation, de planification et de vision de l'entreprise* » (idem).

2) - Fonctionnement

Le CA fonctionne sur la base d'un mandat qu'est celui d'assurer le suivi des orientations de l'AGA. Dans cette perspective, il tient des séances auxquelles prend part le coordonnateur, « *minimalement, une fois par mois, pour examiner ce qui se passe dans la vie de l'entreprise* » (Bénévole Z-6). À titre d'exemple, en 2004, les membres du CA de Coup de main à domicile se sont « *réunis 15 fois, soit, au moins, une fois par mois* ».

Ordinairement, c'est à la demande de son président que ces réunions sont convoquées en vue de débattre des points inscrits à l'ordre du jour et ce, dans le respect des principes et valeurs de l'économie sociale. Le CA « *s'occupe de l'orientation et s'assure que les décisions prises au début de l'année (AGA) ont été respectées, et que la mission est sur le bon cap. Les finances aussi, les subventions rentrées, la répartition du budget est bien*

faite » (Bénévole Z-4). Pour y arriver, après adoption de l'ordre du jour, le débat sur chaque point se fait par des échanges certes, mais aussi « *des tours de tables pour que chacun puisse s'exprimer de vive voix, ça c'est très important, et poser des questions. Une fois que tout est clarifié, tout le monde a compris la même affaire-là, généralement on s'entend par proposition puis quelqu'un l'appuie* » (Bénévole Z-3).

C'est de cette façon que le CA assure la supervision et joue son principal « *rôle de gardien de la santé financière de l'entreprise* » (Bénévole Z-3). Particulièrement, en agissant comme un superviseur solidaire, et non pas comme un décideur qui après contrôle ou vérification, se bornerait à dicter sa volonté. Car, « *au CA, on fait de la supervision, certes. Mais on est avant tout en relation de confiance avec la coordonnatrice* » (Bénévole Z-2). En d'autres termes, « *on ne va pas aller exercer de surveillance très étroite. On ne fait pas de contrôle mais on fait de suivi. C'est vraiment différent dans le sens de faire le contrôle comme tel, parce que y a des quottassions, des choses comme ça, mais on fait un suivi* » (idem). En clair, le CA agit comme collaborateur solidaire avec la Direction générale, comme l'indique le témoignage suivant : « *on est tous de bonne volonté et on travaille beaucoup en collaboration avec la coordinatrice* » (Bénévole Z-2).

Il convient de souligner que la supervision dont parlent les bénévoles n'est autre chose que l'évaluation en vue de faire des suggestions au coordonnateur. D'aucuns la désigne par le terme de suivi. En général, elle se déroule de deux façons. Premièrement, l'évaluation consiste à « *voir d'une semaine à l'autre qu'est-ce qui a été fait et qu'est-ce qui n'a pas été fait et de le ramener à l'ordre. Moi j'appelle un suivi de ce qui est fait et y a des choses qui*

reviennent et là, on identifie mieux ce qui n'a pas bougé et on s'attaque à ça » (idem). Il s'agit, à notre avis, d'un exercice de routine qui, ordinairement, est centré sur les actions entreprises par les praticiens les dernières semaines ou les derniers mois.

Deuxièmement, elle peut se baser sur la comparaison des états financiers de la même période de l'année à des moments différents. Ainsi, *« le Rapport annuel permet également d'avoir un comparatif des états financiers de la même période d'une année à l'autre et permet de voir les objectifs qui n'ont pas été atteints » (Coord. Z-3). Dans ce deuxième cas de figure, « deux fois par année, on revoit ce qui a été prévu dans le plan d'action. On fait l'évaluation année par année, on regarde les plans d'action et où on en est rendu, s'il faut des ajouts ou y retirer certaines choses, on voit le plan d'action et les objectifs à atteindre » (Bénévole Z-4). Il n'y a donc pas que le suivi de semaine en semaine, « d'une réunion à l'autre, d'un CA à l'autre, mais d'une année financière à l'autre » (idem).*

Cet aperçu nous donne une idée partielle de la composition et du fonctionnement de la première structure de la coordination composée de deux instances que sont l'AGA et le CA. Aussi, loin d'être des organes de contrôle et de prise des décisions unilatérales, ils se présentent comme deux espaces de consultation, de collaboration et de solidarité. Cela a amené un participant à nous faire savoir que *« le CA est là pour accompagner la directrice générale, pour l'alimenter laquelle a seule le pouvoir de faire la gérance, parce que c'est le mandat qu'on lui a donné, et d'être en contact avec les employés » (bénévole Z-4). En outre, poursuit-il, « sur le CA, y a toujours la directrice générale qui est le maître du jeu » (idem).*

4.5.3 La Direction générale

Afin d'avoir un aperçu un peu plus global de cette principale instance de coordination, ce volet expose, outre la composition et le fonctionnement de la DG, l'information relative aux conditions d'accès au métier d'aide à domicile, à la formation des employés et à l'origine de leur motivation.

1^o) L'accès au métier

Nous avons envisagé de traiter de ce point en premier lieu, parce que dans tous les secteurs d'activités publiques, privées et du tiers secteur, un minimum de conditions d'accès aux métiers existe.

En ce qui a trait aux OBNL en AVD évoluant au Bas-Saint-Laurent, les données recueillies indiquent qu'en général, les exigences formelles d'accès au métier d'aide à domicile sont presque inexistantes. En effet, souligne un praticien, « *même si le travail d'aide domestique ne demande pas de diplôme, ça prend quelqu'un qui a de la volonté de prendre notre formation et de travailler effectivement* » (Coord. Z-5), « *on n'a pas de critère* » (Coord. Z-2). Ces OBNL n'embauchent donc pas forcément sur la base des connaissances scientifiques, « *on est plus ouvert à toutes les personnes qui veulent y travailler* » (Coord. Z-4) et « *ce qui compte, c'est la volonté, il faut qu'elles soient prêtes à adopter et appliquer nos méthodes de travail, puisque les valeurs de l'économie sociale, sont une chose, les habitudes individuelles sont une autre* » (Coord. Z-3).

En clair, le diplôme et la formation académique ne sont pas exigés à l'entrée, moins encore, l'expérience pratique dans le domaine de l'aide à domicile ou dans un domaine connexe. Ce qui compte, c'est plutôt la volonté d'apprendre et mettre en pratique les connaissances acquises (méthodes de travail, principes et valeurs d'économie sociale).

Cette condition est un peu plus accentuée pour l'embauche des directeurs généraux, car certaines valeurs telles que l'ouverture peut leur être exigée à l'entrée (Bénévole Z-4). Celle-ci étant d'ailleurs vue comme l'une des qualités très appréciées de leurs partenaires : *« oui l'ouverture, ça c'est une grande qualité que cet organisme-là »* (CSSS Z-5). On pourrait y associer le leadership (Coord. Z-5), la capacité de coopérer (Bénévole Z-3), la connaissance de l'histoire de l'organisation (Bénévole Z-4), la créativité (Bénévole Z-6). Une fois embauchés, ils ont une formation-maison obligatoire (Coord. Z-3).

2⁰) L'apprentissage

L'apprentissage des employés de ces organismes se déroule à travers la formation de base obligatoire, celle-ci constituant la première étape, puis à travers l'expérimentation du terrain ou la seconde étape.

1) - La formation de base

Selon les praticiens, *« la première étape consiste à prendre des cours dans l'entreprise afin d'acquérir des connaissances de base »* (Coord. Z-2), axées sur :

- le secteur d'activité d'aide domestique et la mission de l'organisme (présence de plusieurs intervenants, la collaboration indispensable);
- les droits et obligations des employés vis-à-vis de l'entreprise, ainsi que les sanctions auxquelles ils peuvent faire face;
- les interdits inhérents au statut d'employé sur le terrain;
- certaines attitudes désobligeantes d'usagers de services et l'approche d'intervention conséquente. Par exemple, souligne le participant précité, « *pis il y a un de mes clients qui a fait une tentative de suicide quand j'étais là. Il s'est ouvert les poignets, c'est moi qui l'ai rentré à l'hôpital (...)*» (Employé 2 Z-3);
- la gestion du stress et les méthodes de travail plus sécuritaires telles que le recommande la CSST afin de prévenir les risques de blessures, etc. Le témoignage suivant l'indique en partie : *Alzheimer pis par après on a eu des cours de cuisines, des cours d'intervention de crises, des cours de secourisme très pratiques* » (Employé 2 Z-2);
- les cours de cuisine et d'entretien ménager (repas pour malades avec ou sans épices, repas pour personnes hypertendues, lavage et repassage des vêtements, utilisation des produits chimiques destinés au nettoyage);
- les maladies simples, dangereuses et infectieuses (l'Alzheimer, la schizophrénie, la Staphylocoque aureus résistant à la méthicilline (SARM)).

- les cours de premiers soins relatifs aux maladies précitées et bien d'autres, d'une part, et à des situations telles que les difficultés respiratoires, les arrêts cardiaques et l'épilepsie « *on a eu la formation sur l'entretien ménager, le diabète, la nourriture, il faut faire attention aux préférences ou restrictions chez certaines personnes. On a eu beaucoup de cours et de connaissances, sur l'Alzheimer, les comportements et le stress* » (Employé 1 Z-2).

Ces exemples montrent que la formation-maison est le moyen principal qui permet aux employés d'être sensibilisés sur ce qui les attend sur le terrain de la pratique. C'est pourquoi, elle est obligatoire (Coord. Z-3). Cela nous conduit à croire que son objectif principal est, à cette étape, de permettre à l'organisme de disposer d'un bassin de main d'œuvre capable d'offrir des services multiformes à domicile et de collaborer avec les différents intervenants impliqués dans les services à domicile (collègues, intervenants sociaux, auxiliaires familiales) y compris les usagers.

2) – L'expérimentation

L'expérimentation du terrain est un processus qui se déroule en deux phases, à savoir, la phase du mentorat et celle de la formation continue.

Le mentorat ou l'initiation au terrain débute par « *des jumelages d'employés* » (Coord. Z-3) après l'acquisition des connaissances de base à l'étape précédente. Il consiste à associer un nouvel employé à un, deux ou trois anciens « *capables de transmettre leur savoir-faire à une nouvelle employée* » (Chef d'équipe Z-3). Le témoignage suivant nous

l'indique clairement : « *la première m'expliquait les choses et me guidait. La deuxième faisait ses choses puis moi je regardais. La troisième faisait des choses puis que moi je trouvais qu'elles n'étaient pas à leur place* » (employé 1 Z-2).

Soulignons que la période de jumelage est relativement courte. Pendant cet intervalle de temps, l'employé soumis à l'initiation ne fait que suivre et accomplir, au besoin, certaines tâches sous l'encadrement de ses coéquipiers. En cas de nécessité, ou simplement afin de fournir son appui aux nouveaux étudiants, le coordonnateur intervient immédiatement sur le terrain (Coord. Z-2).

L'employé en question ne prendra officiellement ses fonctions qu'à partir du moment où il se sent capable de travailler de façon autonome. L'illustration précédente montre d'ailleurs qu'après avoir reçu un encadrement auprès de deux collègues, l'employé peut acquérir l'expérience indispensable, quitte à l'améliorer au fil du temps. Il acquiert précisément la capacité de discerner certaines choses et de critiquer les actions de la troisième personne qui, éventuellement, lui fournira de l'encadrement.

Ainsi, prend fin la phase de mentorat ou d'initiation que nous considérons comme étant une phase du développement de la maturité émotionnelle des nouveaux employés.

Par ailleurs, nos données indiquent que la formation des employés se poursuit, durant leur séjour au sein de l'organisme, sous forme de ce que les praticiens appellent les « *cours de mise à niveau des connaissances* » (Employé 3, Z-2), notamment, pour les maladies

d'Alzheimer, des formations en gestion des comportements, en gestion du stress, etc. Nous appelons cela la formation continue du personnel des OBNL en AVD.

Celle-ci peut être ouverte aux employés de plusieurs OBNL comme l'indique l'extrait de discours suivant : « *à l'externe, il y a des échanges entre les organismes en AVD et, des activités de formation de façon très large sont organisées. Des employés de plusieurs organismes peuvent se retrouver pour une même formation* » (Coord., Z-3). Il en va de même pour les coordonnateurs, car « *il y a des formations destinées aux coordonnateurs pour répondre aux besoins des directrices et des directeurs* » (Coord., Z-3).

Afin d'avoir une idée du nombre d'heures consacrées à la formation, soulignons qu'au cours de l'année 2003-2004, Aide-Maison Vallée en a consacré 208, tandis que Services Kam-Aides inc., 1255. Ces deux exemples indiquent que l'écart peut être grand ou petit d'un OBNL à l'autre au cours d'une même année. Par ailleurs, mentionnons que quelles que soient les hypothèses, c'est l'organisme qui supporte lui-même le coût total de la formation de ses employés. Mais il peut aussi faire appel au CLD ou au CSSS lorsqu'il est en mesure d'en supporter au moins 50% des coûts (ASSS).

En ce qui a trait à la formation des coordonnateurs, celle-ci est financée par le REESADQ et se tient généralement à l'extérieur de la région (Drumondville, Trois-Rivières). Il conviendrait de souligner toutefois que certains frais sont défrayés par les participants et cela coûte parfois très cher aux coordonnateurs en provenance des régions éloignées, comme l'indique le témoignage suivant : « *ça nous coûte les frais de transport, d'hôtels et de séjour (...)* » (Coord., Z-3).

Soulignons enfin que ces organismes offrent un stage aux personnes extérieures telles que les élèves de la Commission scolaire du Fleuve et des Lacs des Basques. En effet, la dite commission dispense de la formation professionnelle d'une durée d'un an en assistance familiale et sociale à domicile à des jeunes de la MRC des Basques. Ces jeunes sont astreints à un stage pratique auprès de Logis-Aide des Basques dont la main d'œuvre est qualifiée.

Finalement, l'objectif ultime de la formation est de doter les OBNL d'un personnel qualifié. Il y va de son intérêt car son rayonnement et la pérennité de ses actions en dépendent.

3^o) La composition du personnel des OBNL en AVD

Un rétrospectif montre que la Direction générale comporte généralement les postes de travail de coordonnateur, de responsable de comptabilité, de secrétaire administratif, de responsable de ressources humaines, de répartiteur, de responsable de secteur et de préposés. Les six premiers sont situés au siège social de l'organisme, tandis que le dernier est situé au domicile des clients. Et pour reprendre l'expression des praticiens, *les titulaires de ce poste ont leur bureau directement dans la poussière* (Employé 1, Z-1).

Soulignons cependant que les appellations et l'utilité de ces organismes varient dans le temps, d'un organisme à l'autre. Ainsi, l'organigramme de Coup de main à domicile par exemple, comporte sept postes : 1) directeur général; 2) adjoint administratif; 3) agent de

liaison; 4) attaché administratif; 5) chef d'équipe Est; 6) chef d'équipe Ouest; 7) aides familiales (Rapport annuel 2003-2004, p. 5).

L'une des caractéristiques propres à cet organisme tient au fait qu'il offre deux postes de chefs d'équipe afin de mieux couvrir son territoire. Le premier s'occupe de la région est de la MRC de Rimouski-Neigette, alors que le second supervise les activités se déroulant à l'ouest de ce même territoire. Cette différence est plus marquée lorsqu'on compare son organigramme à celui de Services Kam-Aide inc. Ce dernier comporte les postes de directeur, de responsable des horaires, de responsable de comptabilité, de responsable de l'accueil et enfin, d'aides familiales. Soit cinq postes dont quatre se trouvent au bureau (Rapport annuel 2003-2004, p. 4). Services Kam-Aide inc. n'offre pas les postes de chef d'équipe-est et de chef d'équipe-ouest que l'on trouve chez Coup de main à domicile.

L'effectif du personnel varie également d'un organisme à l'autre. Dans le but d'étayer notre propos, nous présentons dans le tableau suivant un aperçu de l'effectif du personnel de cinq des six OBNL ayant pris part à notre recherche (signalons que nous n'avons pas eu les données relatives à l'effectif du personnel du sixième OBNL, Bourgeons de la Mitis).

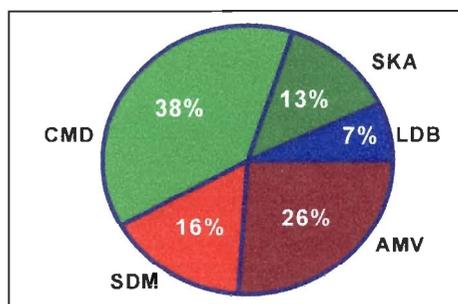
Tableau 12 : Effectif du personnel des cinq des six OBNL (2002-2005)

	OBNL ayant pris part à notre recherche	Effectif 2002	Effectif 2003	Effectif 2004	Effectif 2005
01	Logis Aides des Basques (LDB)	16	20	26	29
02	Services Kam-Aide inc. (SKA)	50	49	51	-
03	Coup de main à Domicile (CMD)	133	151	147	140
04	Service à Domicile de Matane (SDM)	83	73	60	-
05	Aide-Maison Vallée de Matapédia (AMV)	75	74	101	-

Source : Rapports annuels de 2002 à 2005

Les données du tableau 12 montrent que les effectifs ne sont pas les mêmes, dans la durée, d'un OBNL à l'autre. En effet, cette fluctuation s'explique par des facteurs internes tels que l'insolvabilité des OBNL, les départs volontaires, la radiation, etc. (Coord., Z-4). D'autres montrent qu'elle est causée par des facteurs externes tels que la compétitivité et la carence généralisée de la main d'œuvre au Québec (REESADQ). Il est tout de même intéressant de voir que ces mêmes données permettent d'avoir une idée du poids de chaque OBNL dans la création ou le maintien d'emplois en région.

Figure 19 : Poids de chaque OBNL dans la création d'emploi (2003-2004)



Les données de la figure 19 permettent de classer CMD au premier rang avec 38%, suivi de AMV (26%), puis par SDM (16%), par SKA (13%) et par LDB (7%).

Notons que cinq des six organismes sont dirigés par des femmes. Cela suppose que les femmes exercent le plus de leadership dans ce type d'entrepreneuriat solidaire.

Tableau 13 : Répartition de l'effectif du personnel selon le sexe

Effectif en 2003/2004				
	Nom de l'organisme	Femmes	Hommes	Total
01	Logis Aides des Basques (LDB)	24	2	26
02	Services Kam-Aide inc. (SKA)	48	3	51
03	Coup de main à Domicile (CMD)	141	6	147
04	Service à Domicile de Matane (SDM)	54	4	58
05	Aide-Maison Vallée de Matapédia (AMV)	98	3	101
Totaux		365	18	383

Le tableau 13 indique que, sur un effectif total de 383 employés, 18 sont des hommes et 365 sont des femmes, soit 95,32% du personnel des cinq OBNL (dont nous possédons l'information). Les hommes n'en constitueraient que 4,67%. Cet écart signifie, à notre sens, que non seulement les femmes sont les plus nombreuses à utiliser les services à domicile, « *il y a trois utilisateurs sur quatre qui sont des femmes* » (Servadom de Matane, Rapport annuel 2002-2203), mais aussi, elles sont les plus motivées à exercer ce type d'entrepreneuriat. Aussi, nous nous demandons quelle serait l'origine de leur motivation ?

4^o) Origine de leur motivation

Les origines de la motivation de ces femmes sont généralement différentes. Toutefois, elles sont quand même proches les unes des autres, comme l'illustrent les témoignages suivants :

L'une d'entre elles nous a fait savoir, ce qui suit : « *chez nous j'ai gardé ma mère pendant dix ans. J'ai vécu ça chez moi. J'ai vu comment elle était là dedans (...) J'ai été élevée là-dedans. Puis, j'ai vu les bienfaits que ça pourrait apporter et c'est peut être de là que vient le feu sacré* » (coord. Z-6). Une autre nous a indiqué que « *tout ce qui est vieillissement et les effets de vieillissement, c'est toujours des choses qui m'ont intéressée. C'est une catégorie de personnes avec lesquelles j'aime travailler* » (chef d'équipe Z-3). « *Qu'est-ce qui m'a motivée ?* » s'exclama une troisième, avant de poursuivre que « *j'ai l'impression que chaque maison a un p'tit bout d'histoire, c'est ça qui m'a attiré là. J'aime ça qu'on me raconte des choses, le vécu de chaque personne. Elles sont toutes différentes puis à quelque part, elles se ressemblent toutes* » (Employé 1, Z-2). Même auprès des

hommes, des témoignages similaires ont été recueillis : *« je suis resté à la maison pour m'occuper de mon garçon de 0 à 5 ans, pis à travers cela je me suis occupé de ma belle-mère dans les dernières années de sa vie »* (Employé 2, Z-2).

Ces exemples nous permettent de dire qu'en général, c'est leur vécu personnel ou celui d'un membre de leur famille et de leur communauté qui origine leur motivation. Or, dans les faits, chacun de ces témoignages évoque une situation particulière dans le sens où nous constatons que les personnes qui acceptent de travailler dans ces organismes le font parce que la gestion de ces organismes est démocratisée et que les employés y sont valorisés, tant par les coordonnateurs que par les membres de la collectivité (Employé 2, Z-2). Notamment par leur participation directe à la prise des décisions qui les concernent ou qui concernent la vie de l'organisation (Employé 2, Z-1), la transparence dans la gestion des conflits avec les clients, ou dans celle des affaires de l'association (Employé 1, Z-3).

Rien ne leur est caché, soulignent les coordonnateurs, entre autres, en ces termes : *« moi je n'ai rien à cacher puis de toute façon la gestion de mon entreprise, c'est publique. J'ai des chiffres qui sont rendus publics à l'Assemblée générale et on sait tout sur l'entreprise. Je n'ai pas des explications contradictoires »* (Coord., Z-4). Aussi, poursuit-il, *« il est vrai que les salaires sont maigres, mais ça va quand même puisqu'il n'y a pas ouvertement de plainte ici. Par ailleurs, le fait que la gestion soit transparente, cela empêche les gens de se plaindre ou de se syndiquer dans notre organisme »*. De même, renchérit un autre, *« moi, j'ai les livres, tout est ouvert et toute personne peut venir voir les*

informations. Et puis, je n'ai rien à leur cacher sur mon poste. Vraiment, avec la transparence, on va être capable de répondre à toutes les questions » (Coord., Z-3).

La leçon que nous tirons ici consiste à dire que certaines personnes en quête d'emploi n'acceptent pas de travailler à n'importe quel prix, elles veulent être traitées humainement. Ainsi, il est possible de dire que la *gestion démocratique et participative* joue un rôle déterminant dans le choix des femmes à vouloir travailler dans ces organismes et à y exercer le leadership. De plus, souligne un coordonnateur, « *on peut apporter aussi le soutien au personnel par la gestion dans la transparence de l'organisme, et cela motive davantage » (Coord., Z-2). Ainsi, nous croyons que les gens sont parfois motivés par l'attention particulière qu'on peut leur accorder. Nous pensons que c'est dans ce sens qu'un employé indiqua que la gestion démocratique et participative lui apparaît comme « une relation qui permet que tout le monde fasse son bout de chemin, fasse son travail, pour atteindre les objectifs de l'entreprise. C'est un soutien et ça encourage pour aller plus loin » (Employé 1, Z-2).*

En somme, la motivation des employés de ces organismes trouve une origine, principalement, dans leur vécu et la gestion démocratique et participative de ces OBNL. Mais il convient aussi de souligner que ce mode de coordination revêt une importance parce que c'est lui qui fait tenir l'association. Plusieurs témoignages nous le révèlent.

Par exemple, souligne un participant, « *dans la transparence, il y a des solutions [...] si un groupe d'employés me dit que nous voulons que ça soit comme ça, je dois le faire même si ce n'est pas mon point de vue-là » (Coord., Z-4). Ainsi, il conviendrait de*

considérer le point de vue des employés plutôt comme une contribution à la bonne marche de l'association et non pas comme un frein. C'est pourquoi, il serait indispensable d'accorder à ce type de gestion toute l'attention qu'il mérite au sein de l'organisation. Ainsi, souligne un bénévole, *« ce qu'il faut toujours surveiller, c'est que ça ne glisse pas puis que ça devienne notre vision personnelle »* (Bénévole, Z-2). C'est-à-dire que les gestionnaires (tout comme les bénévoles) ne devraient pas se laisser aller au point d'agir, *« des fois, comme des bonnes mères de famille qui voulaient tout savoir, des fois voudraient gérer leur propre portefeuille »* (idem).

En d'autres termes, l'absence de transparence voudra dire une grave négation au soutien ou à l'aide aux employés, et une violation flagrante des principes et règles de l'économie sociale, et donc, de la prépondérance de la vision personnelle. Cette situation pourrait coûter cher à l'association. Elle pourrait engendrer la démotivation et conduire les employés à se syndiquer. Ce fut le cas chez Servadom de Matane, le 1^{er} mars 2003, suite notamment à un non respect notoire du principe de participation démocratique des employés dans la gestion transparente de cet OBNL, comme nous l'indique, en partie, le discours suivant :

avec l'arrivée du syndicat, il y a une différence en ce sens qu'avant, vous pouvez venir ou demander depuis chez vous, un bon employé, ou l'employé X, et on vous l'affecte. Y avait donc des situations qui ont fait que les employés ont voulu se syndiquer. Y avait vraiment des employés moins anciens que d'autres qui faisaient plus d'heures que les autres. Y avait du cho-cho (Coord.)

Et la situation indésirable était qualifiée par un employé, de situation de *« couvre-feu »* (Employé 2). En effet, explique un autre, *« avant que le personnel se soit syndiqué,*

les employés ne pouvaient ni parler, ni rien faire, à cause que y avait peur de perdre d'emploi. Ça c'est le gros hic! Ils restaient avec ça, ça servait absolument à rien. Ils avaient toujours peur de perdre leur emploi » (Employé 1).

Bref, ces explications sont riches d'enseignement dans le sens où, d'une part, elles nous apportent de l'éclairage sur l'effet de levier qu'exerce la gestion de ces organismes sur la motivation des employés. Et d'autre part, elles nous conduisent à nous pencher, systématiquement, sur le fonctionnement même de la Direction générale de ces organismes que les praticiens disent être porteurs des valeurs de solidarité sociale.

5⁰) **Fonctionnement de la Direction générale**

Le fonctionnement idéal de la Direction générale est basé sur deux principaux types d'interaction, à savoir, la collaboration par la solidarité et la collaboration par le partenariat.

1) Les collaborations par la solidarité

Les collaborations par la solidarité constituent un type d'interactions saisissables en termes de coopération, au sens où l'entendent Laville (1992), Malo (2001), Kearney, Vaillancourt (2006) et leurs collaborateurs, en ce sens que dans ce type de relations, c'est le partage de l'information qui reste au centre des échanges entre les acteurs. À ce titre, elles se manifestent généralement de façon informelle. Elles sont observables à l'échelle de l'organisation, de la société et des institutions.

a) - À l'échelle de l'organisation

Bien que les postes de travail indiqués à la figure 7 (plus haut) soient différents, les titulaires des postes situés au siège social de ces OBNL forment l'« *équipe de bureau* ». Ainsi, disent-ils, « *c'est vraiment l'équipe de bureau qui fait tout !* », entendons par là, l'organisation du « *travail en équipe* » ou l'organisation en « *équipe de travail* » (Grant, Bélanger et Lévesque, 1997; Tremblay, 2007).

Selon Linhart (1994), Proulx, Bourque et Savard, (2005), l'*équipe de travail* se définit généralement comme une configuration flexible qui modifie l'organisation du travail basé sur la logique de postes individualisés, il est ancré dans la collaboration ou la participation des membres à la prise des décisions. C'est en soi une stratégie qui se révèle obligée dans certains cas tels que le contexte d'une quête de créativité, de flexibilité et de polyvalence des employés. Elle est répandue dans la société et le monde professionnel, dans tous les secteurs (Alaoui, Laferrière et Danièle, 1996).

Si nous percevons les relations qui s'y manifestent comme des relations de solidarité, c'est avant tout parce qu'elles sont fondées sur des logiques imprégnées de confiance, de respect mutuel, de don et d'amitié (Chef d'équipe, Z-1), ces dernières permettant aux acteurs d'être en mesure de relever les nombreux défis et enjeux qui sont liés, par exemple à la prestation de services de qualité aux clients ou fonctionnement interne de la direction générale, et qui sont susceptibles de fragiliser toute l'entreprise.

En plus de l'équipe de bureau, les praticiens ont mis en place d'autres équipes de travail telles que le « Comité social des employés » qui constitue un lieu d'apprentissage de la concertation ouverte et renouvelée de l'action dans le sens où, c'est également à travers ses réunions que « *tout le monde s'assied au tour de la table et traite de la même affaire. Chacun parle immédiatement de ce qu'ils ont entendu, les problèmes qui se causent, puis ce qu'ils devront faire* » (Employé 1, Z-2). C'est un lieu privilégié d'information aussi bien pour les employés que pour les coordonnateurs et membres du CA (Bénévole Z-1).

À l'instar des conventionnalistes, nous pouvons également les considérer comme des lieux d'échanges affectifs et de complétude des connaissances. Les témoignages suivants nous en disent quelque chose : « *on a eu beaucoup beaucoup des réunions du comité social entre les employés cette année pour échanger de l'information et de se sensibiliser entre collègues* » (Employé 1, Z-3). Plus explicitement, « *dans l'environnement interne, au niveau relationnel, c'est beaucoup plus la collaboration avec le CA, la collaboration avec la directrice et les représentants des employés aussi* » (Bénévole, Z-6). C'est dans cet esprit que « *le comité social a eu le mandat de forcer les gens à se rencontrer plus souvent* » (Employé 1, Z-3).

Sous un autre angle, le comité social pourrait être appelé à siéger à titre de Comité adhoc ou un comité consultatif afin d'examiner les plaintes et proposer au coordonnateur ou au CA ses avis. Il joue dans ce cas le rôle de médiateur, nous a indiqué un participant, en ces termes : « *les parties doivent avant tout commencer à s'entendre d'abord devant le Comité des plaintes. La procédure existe et il faut qu'elle soit suivie* » (Bénévole Z-2). Il

s'agit de la mise en œuvre d'une procédure spécifique de résolution des conflits. Cette procédure permet de chercher, premièrement, les solutions envisageables à l'amiable, très souvent, des compromis.

À défaut des compromis, le comité émet un avis au coordonnateur ou au CA, assumant ainsi le rôle de comité consultatif. Ces deux aspects montrent bien que la démarche des praticiens est guidée par la logique de dialogue ou de solidarité, plutôt que par le recours à la force ou aux tribunaux, tels que le Tribunal du travail de la région du Bas-Saint-Laurent.

Soulignons qu'il en va autrement dans le cas d'un OBNL habité par un syndicat, tel que Servadom de Matane. Dans cet organisme, c'est l'employeur et le syndicat qui se réunissent, conformément à l'article 13 de la Convention collective intervenue entre cet OBNL et le Syndicat québécois des employées et employés de service (SQEES). Cet article décrit la procédure de griefs. Tout en préconisant la recherche de solution à l'amiable, il précise qu'en cas d'échec à cette étape, un arbitre choisi par les paires entendra le grief en question (article 13.04). Notons toutefois que si les parties ne s'entendent pas sur le choix de l'arbitre, le Code du travail s'appliquera (art. 13.07).

Ces exemples d'*équipes de travail* ne sont pas les seuls. Il existe également ce que les praticiens appellent les « réunions d'équipe » mensuelles. Entendons-nous bien ! Le concept d'équipe réfère ici, plus spécifiquement, à l'équipe des employés chargés de réaliser les travaux sur le terrain, ainsi qu'à leur chef. Il est employé dans le but de désigner, uniquement, les employés d'une équipe donnée (cas de Coup de main à domicile

de Rimouski-Neigette où il existe deux équipes : une de l'est et une de l'ouest). Il peut également être employé pour désigner l'ensemble des employés de l'entreprise (cas de Logis-Aide des Basques). Les réunions d'équipe se déroulent suivant le même format tel qu'évoqué plus haut. Elles ne se différencient que par le nombre des participants qui les composent (Chef d'équipe, Z-6).

Ainsi, la conception de plusieurs formes de *travail en équipe* permet de penser que le fonctionnement efficace des OBNL repose sur les relations de solidarité entre les employés et que l'équipe de travail apparaît comme un outil essentiel à la conduite de la profession d'aide à domicile. Généralement, les solidarités prennent du temps pour s'affirmer, car il peut arriver que les membres de l'équipe perçoivent le travail comme une contrainte, et non pas comme une opportunité d'action (REESADQ). Au-delà de certaines difficultés qui pourraient surgir, la lecture transversale de nos données de terrain montre que ce sont les modalités de formation (mentorat, formation continue) et d'apprentissage de la concertation, de la démocratie, de la gestion des comportements, etc., qui favorisent la réalisation d'une transition en douceur. C'est à travers elles que les solidarités s'installent et ce, parfois, plus rapidement.

Ceci conduit à penser que les réunions d'équipe de travail sont stimulantes. Le témoignage suivant nous l'indique plus explicitement : « *c'est remarquable, c'est pas croyable ! Puis la grosse conversation, c'est ça ! Oui, ça aide, ça aide quand même. Ça là, c'est merveilleux* » (Employé 1, Z-3).

b) - À l'échelle de la société

Nous relevons à cette échelle, avant tout, les collaborations avec les usagers de services. Celles-ci visent essentiellement à enrichir la conception et l'offre des services que ces derniers souhaitent voir être adaptés plus spécifiquement à leurs besoins et à valoriser le métier d'aide à domicile.

En ce qui a trait à l'enrichissement de la construction de l'offre, deux situations générales se présentent : celle où l'initiative de révéler les besoins vient directement des usagers, et celle qui se présente lorsque les praticiens amènent ces derniers à les leur dévoiler.

Dans le premier cas, deux modalités de collaborations se présentent : les usagers informent eux-mêmes la Direction générale de leurs besoins, soit par téléphone, soit en personne, ou les exposent aux employés terrains, quitte à ce que ces derniers les rapportent à la Direction générale de l'organisme. Les témoignages suivants nous l'indiquent clairement : 1) « *oui, les gens nous communiquent leurs besoins. Les clients nous aident dans la création de l'emploi et puis dans l'activité-là de la société-là* » (Coord., Z-2); 2) « *oui, des échanges se font à domicile entre les usagers de services, les aides familiales du CLSC et les employés qui vont venir me dire ce qu'ils ont vu et entendu-là* » (Coord., Z- 6).

Dans le deuxième cas également, deux possibilités se présentent : les praticiens amènent les usagers à exprimer leurs besoins, soit par la publicité, soit par le sondage. C'est ce qui ressort, en partie, des témoignages suivants : « *desfois, on a beau dire tout dans la*

publicité, à la télévision, à la radio et dans les journaux, mais il y a toujours des gens qui n'ont pas l'habitude d'écouter la publicité et qui ne sont sensibles que lorsqu'on les approche » (Coord. Z-2).

Selon notre compréhension, le désir affiché par les praticiens de rencontrer une catégorie de la population est dicté par la logique de co-construction de l'offre laquelle exprime, en soi, la solidarité avec elle et vice-versa (Bellemare, 2004; Vaillancourt, 2005; Raymond et Comeau, 2006). Cette approche comporte un aspect qui nous intéresse particulièrement qui correspond au type d'évaluation *participative de type empowerment*¹⁴² (Kearney et Vaillancourt, 2006; Ridde et al., 2003). Ce type d'évaluation repose sur le désir des parties prenantes de coopérer dans le but de s'en sortir ensemble, et espérer une vie meilleure (Benko et Lipietz, 2000; Méda, 1999), dans le sens où les devis évaluatifs traditionnels fondés sur une réponse globale (sans désir de s'en sortir ensemble) sont généralement moins efficaces pour trouver des réponses appropriées à des situations particulières.

Ajoutons à l'exemple précédent, la présence à domicile des employés terrains, celle-ci étant souvent qualifiée de relation d'affaire (Entrevue 29). En effet, nos données indiquent qu'elle s'inscrit, avant tout, dans une perspective d'inclusion pour un certain nombre de facteurs (risques qui y sont associés, maigre salaire, considération personnelle). En effet, souligne un employé terrain, « *il y a des clients qu'on n'est leur seule visite qui*

¹⁴² RIDDE, V., et al. (2003). « L'évaluation participative de type empowerment : une stratégie pour le travail de rue ». Québec, Université Laval, Revue Service social, vol. 50, no 1, p.263-279

vont les voir pendant la semaine ou aux quinze jours » (Entrevue 39). Dans cette mesure, il se développe facilement une amitié profonde et de la confiance « quand c'est rendu que tu vis 12, 15 à 20, 25 heures semaine avec une personne (...) c'est quasiment un petit peu comme ta tante » (Coord. Z-6). De même, le sentiment de compassion se manifeste en cas de malheur. Par exemple, « quand on arrive sur place, que la personne est décédée, la personne était dans son lit et elle était morte, c'est très difficile de vivre ou composer avec ça » (coord Z-6).

Parfois, toute une complicité se concocte entre le CSSS et l'entreprise rien que pour sécuriser certaines personnes âgées généreuses vivant seules, et susceptibles de faire l'objet d'abus de confiance ou d'agression morale, voire physique. C'est ce qu'indique le témoignage suivant : *« on va envoyer exprès une employée de l'entreprise à raison de deux heures variables par jour, oui pour faire le ménage et le repas, mais pour s'assurer en même temps que y a pas quelqu'un qui va venir pour lui soutirer de l'argent-là. Et s'il y en a d'autres, on va être capable d'intervenir » (CSSS, Z-4).* Ces exemples montrent qu'on ne peut pas nier le côté humain ou affectif de la relation entre les praticiens et les usagers.

Selon nos données, c'est principalement le caractère solidaire de cette relation avec les usagers qui a suscité la motivation de certains membres des collectivités habitées par ces OBNL à s'y investir sans réserve. Leur participation permet de consolider, à l'avis de certains observateurs, les actions entreprises par les praticiens (Godbout, 1992; 2000; Vaillancourt et Fréchette, 2000). Cet aspect a déjà été développé plus haut.

c) - Entre institutions

En général, « les sciences sociales conventionnelles reconnaissent l'existence d'institutions sociales une fois que des relations et des pratiques précises se transforment en routines établies et que les individus, volontairement ou non, adoptent des rôles observables de manière objective »¹⁴³. Il nous semble que c'est dans cette visée que certains auteurs tels que Dorison définissent l'institution comme une unité ou microsociété où se trouvent réunis des individus¹⁴⁴. À notre connaissance, ces derniers peuvent y développer, par exemple, des relations établies par une suite durable de dons comme le pense Laville¹⁴⁵. Ainsi, à l'instar de Evans (précitée) qui emploie dans son article le terme « d'institutions de l'économie », et de Jetté qui utilise, dans sa réflexion sur les services de proximité au Québec, l'expression « d'institutions porteuses de la dynamique de don »¹⁴⁶, nous croyons comprendre qu'au sens large, le concept d'institution désigne aussi bien les organisations de l'économie sociale et du monde communautaire que celles de l'État et du marché.

Sous cet angle, il nous est possible de considérer les organisations entourant chaque OBNL en AVD comme des institutions. Ainsi, nos données nous permettent de mettre en lumière, au-delà de la lisière de chaque OBNL, dans un premier temps, sa coopération avec les autres OBNL en AVD ou institutions porteuses des valeurs de l'économie sociale ou de

¹⁴³ EVANS, M. (2006). L'économie sociale et les zones d'ombre des parcours de vie. Ottawa, Gouvernement du Canada, Horizons, Vol. 8, no 2, pp. 48-53

¹⁴⁴ DORISON, V. (2006). Panser l'institution – Définition de l'institution. Passerelles EJE

¹⁴⁵ LAVILLE, J-L. (1992). Les services de proximité en Europe. Paris, Syros/Alternatives, p. 126

¹⁴⁶ JETTÉ, C. (2003). Le don comme principe de justification. Montréal, UQAM, Cahiers du LAREPPS, no 03-07, p. 126

don (Laville 1992; Jetté, 2003). Certains témoignages indiquent que ces rapports sont symétriques. Au moins, deux coordonnateurs nous les ont signifiés clairement :

1 - J'ai reçu une demande à un moment donné à partir de Mont-Joli. Il y a Les Bourgeois de la Mitis qui sont à Mont-Joli, mais la personne avait besoin urgent, il demande un service pour le lendemain, puis les Bourgeois n'étaient pas capables de répondre à la demande, ils n'ont pas le personnel nécessaire, ils (les clients) nous ont appelés. Bon, pour être correct, moi j'ai appelé la directrice de la Mitis pour voir si c'est correct avec elle, puis je suis allée donner le service, donner le service à cette cliente-là, mais ce n'est pas une pratique courante-là, c'est vraiment du dépannage, on s'entraide-la ! (Coord., Z-6);

2 - Moi j'ai embauché des employées résidant à Saint-Fabien, lequel n'est pas sur notre territoire. C'est sur le territoire de la MRC de Rimouski-Neigette. Après plusieurs mois de travail, l'une d'entre elles m'avait dit un jour que son voisin a besoin de ses services (...). J'ai pris avant tout pris contact avec Coup de main à domicile puis j'ai référé l'employée à la directrice, on a conclu une entente de partage d'employée pour pouvoir offrir ce service-là à ce client (Coord. Z-1).

D'autres témoignages portent à croire qu'ils sont parfois plurilatéraux. Ils peuvent ainsi s'inscrire dans un réseau de relations solidaires (Comeau et al., 2001; Kearney et Vaillancourt : 2006, 11). Entendons par là, les interactions qui se manifestent autour de la Table régionale de concertation et/ou dans le cadre des activités du REESADQ, telles que l'AGA et la formation des bénévoles, des coordonnateurs, pour ne citer que cela.

1 - Lorsqu'on se rencontre les huit organismes en AVD, c'est pour partager l'information, c'est pour échanger aussi sur les difficultés qu'on vit et pour les améliorer, mais c'est aussi pour s'appuyer mutuellement. Si je dis j'ai essayé telle affaire puis ça marche, si une autre entreprise veut l'essayer qu'elle la prenne et l'adapte à sa réalité. Donc, ça fait accélérer les choses, les dossiers qu'on peut travailler conjointement, ça aide beaucoup, oui, positivement (Coord., Z-1);

2 - On se rassemble au niveau régional (Table régional de concertation) mais pour chercher des sous, il faut toujours aller à l'extérieur et se sont les 103 EÉSAD qui se rassemblent pour faire la même chose (Cord., Z-3);

3 - Si vraiment le réseau était pas fort ou que ça ne marchait pas dans le réseau, ça pourrait être aussi négatif (Coord., Z-1), ou « on serait tous différents » (Coord., Z-4)

Ces exemples mettent bien en évidence les coopérations symétriques et plurilatérales entre praticiens relevant d'OBNL différents. Outre ces exemples, nos données nous permettent de mettre en exergue, dans un second temps, ci-dessous, la collaboration avec les organisations communautaires locales.

1 - Puis, on est toujours en contact avec les organisations du milieu, telles que le Comité des bénévoles (Centre d'action bénévole) qui sont un autre organisme d'accompagnement pour les personnes handicapées. Parce que parfois, se sont eux qui donnent de nouvelles à nos clients (Bénévole, Z-4);

2 - Moi, je participe au CA d'un autre organisme communautaire avec lequel nous faisons affaire. C'est le Centre périnatal entre deux vagues qui lui se charge de jeunes parents en difficulté (Chef d'équipe 1, Z-6);

3 - Les organismes comme Coup de main à domicile sont nos partenaires parce que ce sont également des organismes de l'économie sociale, nous appartenons tous au Chantier de l'économie sociale du Québec (Coord. CPEV).

Tout comme les exemples précédents, ceux-ci nous donnent une idée des interactions collaboratives évidentes. Cependant, à la différence des premiers ces derniers nous apportent un éclairage additionnel sur le fondement des collaborations entre organisations sociales de secteurs différents. À savoir, leur appartenance à un univers social commun ou au *monde communautaire*.

Nous croyons que c'est dans cette perspective que des auteurs tels que Cohen et Roger (1992), emploient l'expression de « coordination communautaire » pour évoquer la façon dont les acteurs sociaux coopèrent à la régulation des besoins exprimés localement. D'autres auteurs, tels que Dameron (2003), parlent de « coopération communautaire », alors que Baker (2003) utilise le terme de « collaboration communautaire » pour désigner la même approche mise de l'avant par les praticiens. Soulignons pour finir que selon Baker,

cette approche est semi-formelle, puisqu'elle pourrait être plus engageante qu'une coalition, et moins engageante que l'alliance stratégique ou la fusion entre les institutions.

L'un des avantages de cette configuration de rapports est le fait de placer la relation de l'individu au groupe parmi les priorités des praticiens. Cette relation visant avant tout la promotion du développement social par celle de la défense de l'identité collective. Car, en effet, l'identité commune est « ce qui fait tenir » la société, et donc, qui facilite les accords entre les groupes ou les membres d'un univers commun, et qui favorise l'accession au développement social ou global comme le disent leurs partenaires (CLD d'Amqui). Ces derniers établissent l'ordre social, accèdent à des échanges enrichissants, à la possibilité de bien vivre ensemble tout en s'entraïdant plutôt que de s'opposer en permanence. De l'avis de Durkheim (1932), cette approche constitue un ingrédient essentiel pour tenir les composantes de la société. Elle permet donc de mettre en valeur les ressources et l'environnement et de générer une partie de la richesse des nations (Benko et Lipietz, 2000), plus spécifiquement, de la richesse sociale (Méda, 1999). Bref, l'approche fondée sur une rationalité identitaire permet de créer une partie de la richesse des collectivités en restructuration à l'est du Québec.

Enfin, dans un troisième temps, soulignons que des relations de coopération sont également observables dans les rapports des praticiens avec les institutions de l'État et du marché qui leur accordent une attention. Dans le premier cas, les institutions de l'État coopèrent généralement à la réalisation des objectifs des praticiens en leur prodiguant des conseils relatifs aux actions qu'ils entreprennent. C'est précisément dans cet ordre d'idées

qu'au CLD de Kamouraska, par exemple, un participant nous a fait savoir que « *la mission du CLD, c'est d'appuyer les entreprises d'économie sociale financièrement et techniquement* ». Évidemment, l'appui du CLD concerne les actions qu'elles entreprennent. Selon la même source d'information, « *l'appui technique, c'est les diriger ou les supporter* ». Il se manifeste généralement par des conseils relatifs, entre autres, au « *développement des produits, leur distribution, la démarche pour l'acquisition de fonds, la façon de faire fonctionner l'entreprise, à assurer le suivi, à les diriger vers les bonnes personnes, les conseiller en ce qui a trait à des nouveaux projets* ». Tandis que l'appui financier concerne l'octroi des fonds.

À titre d'exemple, soulignons que lorsque le Fonds de consolidation des entreprises en aide à domestique avait été mis en place par le gouvernement du Québec, il a été accompagné de règles d'application obligatoires. Ainsi, par exemple « *pour obtenir une partie de ce fonds, le gouvernement demande que les EESAD passent par le CLD pour faire valider certaines informations et les aider techniquement dans leur demande de fonds. Ce fonds de consolidation aurait existé en 2001-2002* » (idem). En d'autres termes, l'avis négatif des CLD sur le bien-fondé de la demande entraînerait purement et simplement son rejet par le gouvernement. Ainsi, on peut dire que la collaboration par la solidarité se manifeste par des échanges d'informations, certes, mais aussi, par une recommandation faite au gouvernement.

Elle offre ainsi la possibilité à certains collaborateurs externes tels que les CLD à assurer un suivi des projets portés par les praticiens. Il conviendrait de souligner toutefois

que lorsque les praticiens sont connus de leurs collaborateurs externes jusqu'à un certain point, certaines exigences d'ordre protocolaire pourraient être implicitement abandonnées, comme nous l'indique l'extrait de discours suivant : « *à certains moments, le suivi peut n'avoir pas été exercé parce qu'on connaît mieux l'entreprise comme Aide-Maison qui est d'ailleurs bien gérée, elle a des ressources spécialisées qui sont là et elle sait où elle va* » (CLD d'Amqui).

Toutefois, des exemples montrent qu'avant même que les relations d'échange d'informations stratégiques ne s'installent ou s'affirment, les amitiés personnelles pourraient prendre le devant de la scène, comme nous l'indique ce témoignage : « *la relation entre le CLD et Aide-Maison est d'abord une collaboration étroite et c'est de là qu'il y eut de la complémentarité en termes d'échanges d'information abondante* ». Ces relations d'amitié peuvent avoir plusieurs fondements différents. La même source d'information indique qu'elles trouvent une origine, à la fois, dans une longue histoire d'occupation conjointe d'une même bâtisse, dans la reconnaissance simultanée d'une appartenance à un territoire commun ou dans une meilleure compréhension de leurs missions respectives : « *Aide-Maison connaît bien les principes d'économie sociale, les programmes financiers et le mandat du CLD* ».

Ces considérations nous permettent de penser que les relations personnelles d'amitié pourraient exercer, selon le cas, une influence sur la coopération entendue dans le sens strict de relation de travail, en ce sens que non seulement elles peuvent les précéder ou les accompagner, mais, en plus, elles peuvent les transformer. Elles peuvent, notamment, faire

tomber certaines « barrières », entendons par là les formalités ou exigences protocolaires qui voudraient que les relations de collaborations soient toujours programmées, comme nous l'indiquent en substance les deux extraits de discours suivants : « *La relation avec Aide-maison se veut beaucoup plus spontanée, parce que souvent, ce sont des relations de corridor* ». Car, « *il suffit qu'on se rencontre et qu'on se dise comment ça va ? Ça va bien, pour qu'on se parle ensuite de nos entreprises, des besoins de Aide-Maison, des projets à venir et possiblement des demandes de subventions* ».

En somme, ces témoignages nous éclairent un peu plus dans la mesure où nous comprenons mieux qu'entre les institutions de l'État et les OBNL en AVD, « *il n'y a pas que la relation montre-moi ton projet et je te prête de l'argent. Mais, au-delà de ça, il y a des relations consistant à offrir des conseils aux dirigeants de ces organismes qui sont des relations qui n'ont rien à voir avec l'argent* ». Cette ouverture est, selon le cas, proche de celle que nous avons observée dans certains CLSC, à l'ASSS et au CRÉ. Ces institutions apportent également une contribution significative au fonctionnement des OBNL en AVD, au Bas-Saint-Laurent.

Outre les recommandations concrètes relatives aux demandes formulées par les praticiens afin d'obtenir un appui auprès du gouvernement, elles favorisent la concertation entre les acteurs de différents secteurs de l'économie sociale au Bas-Saint-Laurent en créant des réseaux dont elles sont elles-mêmes partie prenantes ou non. En plus, elles réalisent individuellement ou collectivement, par exemple le Pôle régional d'économie sociale qui regroupe la CRÉ, le CDR, l'ATENA Groupe Conseil, les CLD et SADC, des forums et

foires ayant pour but de permettre à la population du Bas-Saint-Laurent de se familiariser aux pratiques de l'économie sociale et de mieux connaître les services qu'offrent les praticiens à la population et aux collectivités territoriales.

Cela leur permet en même temps d'avoir une idée un peu plus claire des impacts sociaux, économiques et territoriaux des actions des praticiens, et donc, leur contribution au développement régional ou au renforcement des capacités individuelles et collectives des individus, ou des collectivités territoriales. Les foires et forums organisés par ces institutions s'inscrivent également dans la perspective d'incitation des jeunes à la rencontre de l'économie sociale où plusieurs champs d'action prometteurs leur permettent d'entreprendre autrement et de façonner leur vie.

Mentionnons au passage que les collaborateurs externes n'ont pas tous la même approche vis-à-vis des OBNL en AVD. Selon nos observations, de façon générale, leurs coopérations avec les praticiens ne sont qu'occasionnelles. L'exemple du CLD d'Amqui nous impressionne dans le sens où, par exemple, il s'est d'abord efforcé de comprendre que « (...) parfois, c'est le milieu qui exprime ses besoins à travers les OBNL en AVD. Dans ce cas, c'est au CLD de l'amener vers l'économie sociale ». Ensuite, à estimer qu'en plus d'agir comme « partenaire-conseil, il a la charge d'aller chercher la bonne information et lui fournir des conseils ou lui faire des suggestions ». Par exemple, « comment ces gens peuvent-ils mieux s'organiser et s'autogérer comme entreprise d'économie sociale ? », nous a informé un participant.

En clair, au lieu d'attendre à ce qu'Aide-Maison vienne lui soumettre des projets, ce CLD anticipe certains épisodes en faisant de la vigie et en proposant de son chef des projets sociaux novateurs à Aide-Maison, quitte à les financer, par la suite. Cette expression de la solidarité diffère de celle des autres collaborateurs dans les autres MRC dans le sens où la vigie n'y est assurée que par les membres de CA de ces organismes. En effet, la quasi-totalité des collaborateurs externes se contente dire que *« ce sont des gens qui savent détecter les besoins sociaux et les projets qu'ils portent. Il ont un CA et ils sont autonomes dans la prise des décisions qui concernent leur fonctionnement »*.

Tandis que le CLD d'Amqui va au-delà de ce simple constat en relevant que même si ces acteurs ont une autonomie de gestion et se connaissent dans les projets qu'ils élaborent, *« ils ne savent pas nécessairement les gérer. C'est là que le rôle du CLD d'Amqui devient principal »*. Bref, cet établissement public présente le profil d'un établissement public de type socio-communautaire au sens où l'entendent Panet-Raymond et Bourque (1991) ainsi que Favreau et Hurtubise (1993), et non pas comme un établissement public de type socio-institutionnel, comme on peut le supposer.

Enfin, soulignons que la collaboration avec les institutions du marché n'est pas aussi développée qu'on puisse le penser. Elle se concrétise autour d'échanges ou d'assistance ponctuelle.

2) La collaboration par le partenariat

La collaboration par le partenariat est à la mode dans tous les secteurs d'activité à partir du début des années quatre-vingt (Bélangier et Lévesque : 1992, 16; Gagnon : 1989, 156-157; Hamel : 1991, 101). Le secteur de l'économie sociale en aide domestique n'échappe pas à cette forme de relation. Ailleurs et ici, elle est polysémique. À l'avis de certains auteurs auquel nous souscrivons, elle apparaît comme un type d'interaction qui fait appel à des alliances entre les parties prenantes à un projet commun (Bourque et Moisan-Trahan : 2006, 1 ; Garceau : 1997, 24 ; Racine et Sévigny : 2000, 46). Nous croyons que c'est dans ce sens qu'un participant a bien voulu nous faire savoir, ce qui suit : *« moi, je travaille en partenariat avec le CLSC, c'est pour qu'on trouve une solution commune à un problème qui est local à la MRC de Matapédia »*.

En effet, ce type de collaboration est fréquemment utilisé dans les rapports des praticiens avec les CLSC. Il prend généralement la forme d'« entente de services » dans le cadre du fonctionnement de deux fonds principaux : le PEFSAD et le Crédit d'impôt ou Chèque emploi-service. Dans cette visée, les praticiens et leurs partenaires sont unanimes à dire qu'en général *« ces relations sont très bonnes parce que, quand on se rend compte qu'on est, de part et d'autre, en difficulté, alors, on se rencontre pour faire le point et trouver des solutions pour redresser cette situation-là »* (CSSS, Z-4). Afin d'être situé, l'intéressé ajouta que : *« par exemple, les OBNL peuvent avoir de difficulté au niveau du recrutement de personnel. Ils nous en parlent puis on réajuste le contrat avec le client pour*

toujours travailler en partenariat » (idem). En d'autres mots, c'est l'un des moyens par lequel les OBNL en AVD et les CSSS s'informent et s'ajustent mutuellement.

En effet, un praticien nous a fait savoir que les ententes de services permettent aux OBNL d'aller chercher jusqu'à « \$ 15 000.00 par mois, auprès du CLSC » (Coord., Z-4). Cette somme d'argent permet de couvrir le coût des services offerts à « au moins, 130 clients en perte d'autonomie pour lesquels on a créé des ententes de services. De plus, il faut ajouter à ceux-là les personnes handicapées dont le nombre augmente d'année en année », a renchéri son partenaire, le CSSS. Sous cet aspect, nous constatons que les ententes de service permettent également aux praticiens d'obtenir une compensation financière des dépenses reliées aux actions qu'ils ont entreprises.

Si ces exemples portent à croire que la collaboration avec le CLSC est bipolarisée, dans les faits, elle est multipolarisée, comme nous l'apprend l'extrait de discours suivant :

Avec la fusion du Centre hospitalier, des CLSC et du Centre régional des services de santé et soins sociaux de Rimouski, il y aura l'élaboration des projets de clinique qui va se faire pour assurer la continuité des services à offrir à la clientèle. Les OBNL en AVD font partie de ces partenaires. Et, dans ce cadre-là, les partenaires vont être appuyés à des différentes tâches. C'est sûr que là je veux dire qu'il va avoir des alliances (CSSS, Z-6).

Ce témoignage ne diffère pas de ceux qui nous ont été fournis par les praticiens, nous en citons un, à titre d'illustration.

On a besoin du CLSC, on a besoin du ministère. C'est pour dire que si je vais à domicile pour aider une personne qui a des problèmes, par exemple, je ne vais pas être toute seule à fonctionner, il faut que j'aille chercher une infirmière, il faut que j'aille chercher un aide social, si j'ai besoin d'autres ressources-là, je ne peux pas être individu autonome tout le temps, j'ai besoin quand même d'être appuyé par d'autres entreprises, par d'autres organismes (Coord., Z-6).

À l'avis de plusieurs observateurs, du Chantier de l'économie sociale et du gouvernement, c'est bien autour de la notion du « partenariat » avec le Chantier de l'économie sociale qu'a été bâti le Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD), grâce à un budget de 79,4 M\$ (Gouvernement du Québec : 2003, 8). Ce programme qui a donné lieu à une prolifération d'ententes de services comportait deux volets, lors de sa création en 1997: l'aide à l'entreprise et le suivi des personnes référées ou non par les CSSS. À partir du 1^{er} avril 2007, un volet relatif à la consolidation du maillage avec les partenaires du réseau, y a été ajouté (annexe 2).

Au fil du temps d'autres fonds ont été ajoutés à ceux qui sont indiqués ci-dessus :

- le Fonds de consolidation des EESAD (2001-2004) visant à aider les entreprises en difficulté, et à assurer l'intégrité et la permanence du REESADQ (Gouvernement du Québec, 2003, 9).
- le Crédit d'impôt ou Chèque-emploi service (2000) visant à permettre aux personnes âgées de 70 ans et plus de se procurer directement des services à domicile à moindre coût;
- le Fonds d'économie sociale (FES) créé en 2001 dans le but de supporter la création de tout nouveau projet viable à long terme ou de consolider des activités et favoriser l'expansion des entreprises d'économie sociale;
- le Fonds de développement des entreprises d'économie sociale (FDEES) permettant d'offrir une aide directe aux entreprises de l'économie sociale et qui

joue un rôle de levier pour le démarrage et le développement d'entreprises.

Toutefois, son intervention est ponctuelle et ne peut être en aucun cas récurrente ni assurer à terme le soutien régulier des opérations de l'entreprise;

- le Fonds local d'investissement (FLI) permettant de supporter les dépenses en capital telles que l'achat de terrain, de la bâtisse, des équipements, de la machinerie, du matériel roulant, les frais d'incorporation et toute autre dépense de même nature, à l'exception des dépenses d'achalandage.

Ils sont administrés par les établissements publics afin de rencontrer certaines exigences telles que la concordance des projets soumis avec le Plan local pour l'économie et l'emploi (PALÉE) ou plan d'action gouvernemental*.

Si, en général, la collaboration établie avec les CLSC est la plus observable, celle qui est entretenue avec le CLD l'était moins auprès de quatre des six OBNL ayant pris part à notre recherche. Ce sont les suivants : Services Kam-Aides, Logis-Aides, Coup de main à domicile et Les Bourgeons. Selon notre compréhension, deux facteurs expliquent cette situation : leur naissance avant la création des fonds dédiés aux entreprises d'économie sociale à la phase de démarrage (sauf Logis-Aide) et les défis et enjeux entourant l'octroi de ces fonds par les CLD (déficit démocratique, ambiguïté, insolvabilité).

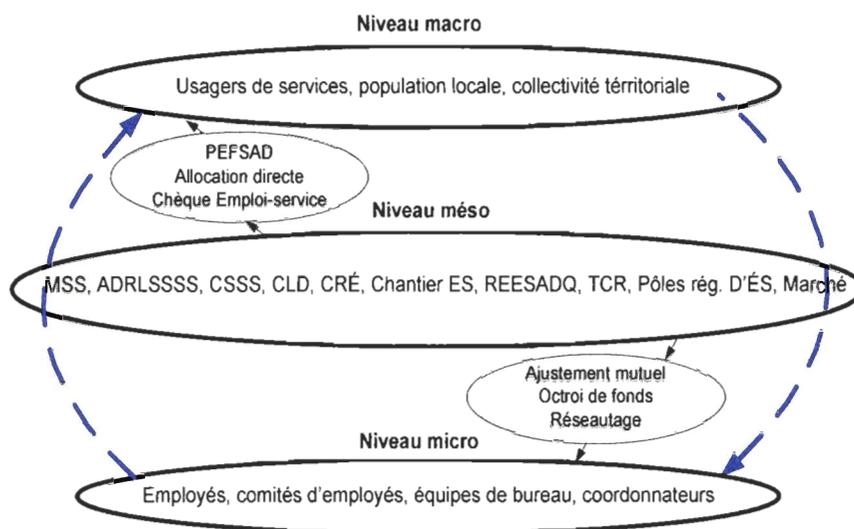
* Par exemple, au cours des discussions de la Commission permanente des affaires sociales sur les crédits du MSSS relatifs aux services sociaux et à l'action communautaire, le 7 mai 2004, le ministre de la santé et des services sociaux, monsieur Couillard, souligna, que son ministère peut se fixer l'objectif « qu'il n'y ait pas plus de 3,5 %, par exemple, de personnes âgées en institution ». Dans ce cas, poursuit-il, « l'utilisation des sommes et la façon d'y arriver, c'est à la discrétion de la région ».

Pendant ce temps, auprès de Servadom de Matane et d'Aide-Maison Vallée de la Matapédia, c'est tout à fait le contraire. Nous avons recueilli, entre autres, les témoignages suivants qui confirment, partiellement, l'information recueillie auprès des OBNL précités et de leurs partenaires. Ainsi, souligne un participant, « *contrairement à Rimouski qui a le CLD à côté mais sans appui, moi j'ai l'appui du CLD qui m'ouvre toujours ses portes pour me donner et des subventions et des appuis et m'orienter vers des fonds auprès de certains organismes ou entreprises* » (Coord., Z-3). Un auteur signe, « *le CLD ici, a un budget pour l'économie sociale. J'ai demandé une subvention pour l'achat de la bâtisse, il me l'a donné parce que c'est important. J'en ai demandé encore pour la création d'emploi, il a accepté. Nous avons donc de bon partenariat* » (Coord., Z-4).

Autrement dit, dans cette mosaïque de collaborations, l'État apparaît comme fournisseur de fonds certes, mais également comme le promoteur des relations entre les OBNL en AVD et les usagers de leurs services. En outre, il entre de plus en plus en partenariat avec des réseaux d'organismes et contribue à les faire naître selon le cas¹⁴⁷. Ainsi, nous croyons que les collaborations par la solidarité qui se tissent aux niveaux micro et macro structurel, quoique certaines d'entre elles soient partielles ou semblables à des solidarités organiques, sont tout de même encouragées par l'ouverture que l'on observe au niveau méso. La figure 20 illustre bien notre propos.

¹⁴⁷ MALO, M-C (2001). La coopération et l'économie sociale. Montréal. UQAM, Cahiers du CRISES, Collection Études théoriques, n° 0101, p. 11

Figure 20 : Schéma de la dynamique des collaborations



Source : Données tirées d'une enquête effectuée dans la région du Bas-Saint-Laurent en 2005

Nous relevons cependant qu'à la différence de la collaboration par la solidarité, celle-ci étant flexible, la collaboration par le « Partenariat Public/Économie sociale » ou par le « Partenariat Public/Communautaire » est généralement balisée par des politiques, des lois et des règles de fonctionnement ou une procédure qui la structurent de façon à ne refléter, la plupart du temps, que le seul point de vue de l'État. Citons, dans ce sens, la Politique de soutien à domicile (2003), les Précisions pour l'implantation de la politique de soutien à domicile (2004), la Loi 25 instituant les CSSS (2003) et la Loi 83 relative à la création des Projets de « Clinique Personnes en perte d'autonomie liée au vieillissement » (2005), l'introduction d'un 3^{ème} volet au PEFSAD (2007).

Autrement dit, la collaboration avec les institutions de l'État peut simplement se borner à défendre la position du gouvernement. Un participant nous l'a signifié en ces termes : « vous allez faire comme ceci, sinon, on vous sort de là; vous allez vous modeler à

nos attentes, sinon on va prendre quelqu'un d'autre et on vous tord un peu le cou » (REESADQ). Nous pensons que c'est principalement ce déséquilibre entre le pouvoir de décision et la voix des praticiens qui ne reçoit pas un écho favorable et systématique sur des problèmes épineux qui pousse ces derniers à dire, unanimement, que « *même si je dis que je suis partenaire, on n'est même pas partenaire à 100%. On n'a même pas la reconnaissance officielle à 100% de l'économie sociale par l'État* ». (Coord., Z-4).

Ces derniers témoignages indiquent que la collaboration par le partenariat comporte quelques défis et enjeux. Aussi, au lieu de lancer la discussion sur ces derniers, dans le présent chapitre, nous avons jugé utile de l'aborder plutôt dans le chapitre cinq, lequel traite, en partie, des tensions potentielles que suscite cette façon de voir les choses.

6⁰) Résumé

En résumé, nous dirons que bien avant l'apparition des EESAD au Québec dans les années 90, des services à domicile avaient été offerts par des organisations ayant reçu l'impulsion d'entreprise d'économie sociale. Au cours des années 70, le gouvernement du Québec entreprit de réglementer ces services afin d'y freiner, sinon éliminer la pratique du travail au noir. La stratégie employée à cette fin fut leur institutionnalisation avec la mise en place des premiers CLSC en 1972 et des programmes d'employabilité expérimentaux divers (EXTRA, Défi-Autonomie, PAIE, CIT), dans les années 80. Ces programmes ont été sévèrement critiqués puisqu'ils n'offraient pas de perspectives d'avenir, c'est-à-dire qu'ils ne permettaient pas de rencontrer leur objectif ultime qui était celui de résorber le chômage (Des roses et des pains : Marche des femmes du Québec).

Afin de tenter de trouver de solutions partielles à cette situation, le gouvernement accueillit favorablement, en 1996, la demande du Groupe de travail sur l'emploi relative à la création de 6000 emplois en aide domestique (une revendication des femmes du Québec). Cette ouverture contribua à la création des EESAD au Québec, bien entendu, dans un contexte d'institutionnalisation leur exigeant (Aubry, Jetté et Vaillancourt, 2004).

Leur arrivée au monde a finalement donné lieu, entre autres, à une forme particulière d'organisations appelées OBNL de la Nouvelle économie sociale (Demoustier, 2001; Favreau, 2005) et à des approches de collaboration diversifiées (annexe 1). Deux d'entre elles étant principales : la collaboration par la solidarité et la collaboration par le partenariat.

Les collaborations qui se sont développées dans ces deux directions ont permis aux praticiens de se faire connaître et de s'affirmer comme oeuvrant des organismes d'insertion, ou comme des acteurs de développement. Par ailleurs, ces collaborations ont également profité aux usagers et aux collectivités, d'une part, dans le sens où l'empowerment social et économique des individus et des collectivités territoriales qu'ils développent le montre à suffisance, et aux institutions de l'État, d'autre part, notamment, en termes d'inspiration.

Le potentiel des impacts de leurs actions analysées plus haut nous conduit à nous questionner sur leur nature et les logiques qui permettent de les réaliser.

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC

**LA CONSTRUCTION DES REPRÉSENTATIONS:
LE CAS D'ACTEURS DE L'ÉCONOMIE SOCIALE
EN AIDE DOMESTIQUE
Volume II**

THÈSE

PRÉSENTÉE À

**L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À RIMOUSKI
comme exigence partielle du
Programme conjoint de doctorat en développement régional**

PAR

MBAÏRO MBAÏGANGNON EMMANUEL

Octobre 2008

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS.....	III
RÉSUMÉ.....	IV
TABLE DES MATIÈRES	V
LISTE DES TABLEAUX	IX
LISTE DES FIGURES.....	X
LISTE ET SIGNIFICATION DES ABRÉVIATIONS	XI
INTRODUCTION	1
CHAPITRE PREMIER	
PROBLÉMATIQUE GÉNÉRALE DE LA RECHERCHE	10
1.1 LES DÉFINITIONS DE L'ÉCONOMIE SOCIALE COMME ÉLÉMENTS DE LA PROBLÉMATIQUE.....	11
1.1.1 La définition à partir des composantes.....	11
1.1.2 La définition par les valeurs (version belge).....	14
1.1.3 La définition à partir des logiques d'action.....	18
1.1.4 La définition par les règles d'organisation.....	21
1.1.5 La définition par la dynamique des acteurs et les formes économiques	23
1.1.6 La définition par les valeurs (version québécoise).....	27
1.2 L'ÉVALUATION DANS LE RAPPORT ENTRE L'ÉTAT LES ACTEURS DE L'ÉCONOMIE SOCIALE	36
1.2.1 L'évaluation est-elle synonyme de vérification ou contrôle de gestion ?.....	36
1.2.2 L'évaluation peut-elle être vue comme un processus intégré ?	44
1.3 LES PROBLÈME ET THÈME CENTRAL DE LA RECHERCHE	46
1.3.1 Présentation du problème de recherche	47
1.3.2 Le choix du thème central de la recherche	49
1.4 QUESTIONS DE RECHERCHE	51
1.5 PERTINENCE DE LA RECHERCHE.....	52
1.5.1 La pertinence sociale	53
1.5.2 La pertinence scientifique	57
1.6 LES OBJECTIFS DE LA RECHERCHE	63

CHAPITRE II

CADRE THÉORICO-CONCEPTUEL.....	65
2.1 LE CADRE THÉORIQUE DE LA RECHERCHE.....	66
2.1.1 La théorie des conventions	66
2.1.2 Les économies de la grandeur (approche de référence).....	76
2.1.3 La théorie du néo-corporatisme sociétal (approche complémentaire).....	83
2.1.4 Le multisociétariat (un axiome).....	89
2.2 LE CADRE CONCEPTUEL DE LA RECHERCHE.....	96
2.2.1 La dimension organisationnelle.....	97
2.2.2 La dimension institutionnelle	100
2.2.3 La dimension d'utilité sociale.....	104

CHAPITRE III

CADRE MÉTHODOLOGIQUE.....	109
3.1 LA CONSTRUCTION DE L'OBJET DE RECHERCHE.....	110
3.2 DES CHOIX POLITIQUES PRÉALABLES	116
3.3 LES STRATÉGIES DE CUEILLETTE DE DONNÉES.....	124
3.4 LES PRINCIPALES TECHNIQUES DE CUEILLETTE DES DONNÉES UTILISÉES.....	130
3.5 L'ANALYSE DU CONTENU	137

CHAPITRE IV

PRÉSENTATION DES ACTEURS.....	146
4.1 APERÇU DE LA SITUATION AVANT 1970.....	147
4.2 LE PARCOURS DES ACTEURS	155
4.2.1 Première épisode : l'uniformisation des services à domicile (1970-1990).....	155
4.2.2 Deuxième épisode : la prise en compte des initiatives associatives (1990-1995).....	164
4.3 LOCALISATION DES ACTEURS	175
4.3.1 Esquisse du territoire desservi par Services Kam-Aide inc.	175
4.3.2 Esquisse du territoire de Cab des Seigneuries	177
4.3.3 Survol du territoire de Cab région Témis	179
4.3.4 Brève description du territoire desservi par Logis-Aide des Basques	181
4.3.5 Esquisse du territoire desservi par Coup de main à domicile	183
4.3.6 Esquisse du territoire desservi par Les Bourgeons de La Mitis.....	185
4.3.7 Esquisse du territoire desservi par Services à domicile de Matane	187
4.3.8 Esquisse du territoire desservi par Aide-Maison-La-Vallée	190

4.3.9 Récapitulatif	192
4.4 MISSION, OBJECTIFS GÉNÉRAUX ET SERVICES DES ORGANISMES EN AVD	194
4.4.1 La mission	194
4.4.2 Objectifs généraux	195
4.4.3 Les services	196
4.5 LES STRUCTURES DE L'EXERCICE DES POUVOIRS	198
4.5.1 Mise au point	199
4.5.2 L'Assemblée générale annuelle et le Conseil d'administration	201
4.5.3 La Direction générale	210

CHAPITRE V

TYPOLOGIE DES IMPACTS ET DES LOGIQUES D'ACTION EMPLOYÉS PAR LES

PRATICIENS	248
5.1 CARACTÉRISATION DES EFFETS DES ACTIONS RÉPERTORIÉS	249
5.1.1 La signification du concept d'effet	249
5.1.2 La méthode d'analyse du contenu et le cadre heuristique	251
5.1.3 Les effets des actions des praticiens (tableau 14)	260
5.2 LES LOGIQUES D'ACTION	288
5.2.1 Mise au point	289
5.2.2 Quantification des logiques d'action retenues	293
5.3 LA COEXISTENCE ET LES TENSIONS ENTRE LES LOGIQUES D'ACTION	315
5.3.1 Les possibilités d'usage simultané de logiques différentes	315
5.3.2 Les tensions	321

CHAPITRE VI

APPROFONDISSEMENT DES RÉSULTATS	336
6.1 DE L'IMPLICATION CONJOINTE À LA GOUVERNANCE	337
6.1.1 De l'implication conjointe des praticiens et de l'État	337
6.1.2 De la nature de ce modèle de gouvernance	341
6.2 PRINCIPALES FAILLES IDENTIFIÉES	343
6.2.1 La subordination des relations collaboratives au pouvoir ministériel	343
6.2.2 La méthode de financement des services à domicile : le cas du crédit d'impôt	351
6.3 LES DIFFÉRENTES PERCEPTIONS DES EFFETS DES ACTIONS DES PRATICIENS	358
6.3.1 De la perception des praticiens des effets de leurs actions	358
6.3.2 La perception des principaux collaborateurs institutionnels	363
6.3.3 Les leçons tirées des observations précédentes	369

6.4 L'ENGAGEMENT ORGANISATIONNEL CHEZ LES PRATICIENS	372
6.4.1 Compréhension empirique du concept d'engagement	373
6.4.2 Le fondement de l'engagement des acteurs : le « feu sacré »	375
6.4.3 Fonctions de l'engagement organisationnel	382
CONCLUSION	392
PRINCIPALES SUGGESTIONS	407
BIBLIOGRAPHIE	415
LISTE DE QUELQUES SITES INTERNETS CONSULTÉS	434
Annexe 1 : Grille d'entretien standard (trois thèmes).....	437
Annexe 2 : Une vue d'ensemble des relations tissées ou entretenues par les praticiens.....	439
Annexe 3 : Le programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD).....	440
Annexe 4 : Effets sociaux indirects	443
Annexe 5 : Principaux effets territoriaux directs	444
Annexe 6 : Les principales spécifications des mondes	445

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : La région du Bas-Saint-Laurent	117
Figure 2 : Rappel des étapes fondamentales de la recherche.....	136
Figure 3 : Les étapes de la condensation des données.....	141
Figure 4 : Schéma de la démarche analytique	145
Figure 5 : Croquis du territoire desservi par Services Kam-Aides inc.	176
Figure 6 : Aperçu du territoire desservi par Cab des Seigneuries	178
Figure 7 : Présentation géographique du territoire desservi par Cab région Témis	180
Figure 8 : Carte géographique du territoire desservi par Logis-Aide des Basques	182
Figure 9 : Croquis du territoire desservi par Coup de main à domicile.....	184
Figure 10 : Croquis du territoire desservi par Les Bourgeons de La Mitis	186
Figure 11 : Croquis du territoire desservi par Services à domicile.....	189
Figure 12 : Croquis du territoire desservi par Aide-Maison Vallée	191
Figure 13. Classification des MRC en fonction de leur population en 2006.....	193
Figure 14 : Classification des MRC en fonction de leur densité	194
Figure 15 : Pourcentage des clients par organisme.....	198
Figure 16 : Le modèle d'organigramme actuel des OBNL en AVD	199
Figure 17 : Schéma d'analyse des structures de pouvoirs	200
Figure 18 : Nouveau modèle d'organigramme pour les OBNL en AVD	200
Figure 19 : Poids de chaque OBNL dans la création d'emploi (2003-2004)	218
Figure 20 : Schéma de la dynamique des collaborations.....	245
Figure 21 : Cadre heuristique général d'analyse des fragments de discours des acteurs ...	253
Figure 22 : Cadre d'analyse des impacts territoriaux	287
Figure 23 : Caricature d'un usage simultané des logiques domestique-connexionniste ..	319
Figure 24 : Schéma des écarts de perception.....	372
Figure 25 : Métaphore visuelle du modèle de représentation de « feu sacré »	378

CHAPITRE V

TYPOLOGIE DES IMPACTS ET DES LOGIQUES D'ACTION EMPLOYÉS PAR LES PRATICIENS

Le présent chapitre est structuré autour de nos deux objectifs spécifiques, soit, l'amélioration significative de la connaissance sur les effets sociaux et territoriaux des actions menées par les acteurs au Bas-Saint-Laurent, et la mise à jour de l'information relative aux logiques qui guident leurs actions. Cela devrait nous permettre de formuler notre opinion sur la façon dont les acteurs d'économie sociale en aide domestique au Bas-Saint-Laurent se représentent les effets de leurs actions.

Dans cette visée, ce chapitre comporte deux volets principaux que sont la typologie des effets des actions répertoriés et la description des logiques qui guident leurs actions.

5.1 Caractérisation des effets des actions répertoriés

Ce premier volet est rédigé dans le but de permettre d'avoir une idée des dimensions ou sens que peuvent prendre les effets des actions des praticiens. Mais, avant de les décrire, ne serait-il pas souhaitable de préciser la signification du concept d'effet ?

5.1.1 La signification du concept d'effet

Parfois, le concept d'effet soulève, chez les chercheurs, des questions de terminologie. En effet, pour certains auteurs, le concept d'*effet*, employé dans une perspective sociologique serait proche de celui d'*impact*; ce dernier peut être entendu dans le sens de résultat ou de l'indice de l'action à laquelle il se rapporte. C'est en partie dans ce sens que Klein et ses collaborateurs ont utilisé le concept d'*effet local direct* pour nommer 2 183 emplois créés par des organismes communautaires du Québec¹⁴⁸.

Pour d'autres auteurs, les concepts d'effet et d'impact sont dissemblables. Simos (1991, 14), par exemple, estime, pour sa part, que l'effet d'une action décrit un événement qui est la conséquence objective de l'action envisagée. L'impact désigne plutôt la transposition subjective de cet événement sur une échelle de valeurs; il est le résultat d'une comparaison entre deux états, à savoir, un état qui résulte de l'action envisagée et un état de référence. Nous n'en disconvenons pas. Mais nous pensons cependant que cette distinction pourrait se révéler importante lorsque ces concepts sont employés dans une perspective

¹⁴⁸ KLEIN, J-L, et al (2004). La place du communautaire : Évaluation de la contribution locale des organisations communautaires. Montréal. UQAM, ARUC-ES, pp. 19-49

d'évaluation environnementale entendue comme une activité intégrant des considérations d'environnement et des perceptions du milieu à la planification des projets. On n'en est pas là dans le cas qui nous préoccupe ici.

Sans oser soulever de polémique sur l'emploi de ces deux concepts, nous aimerions souligner que nous les utilisons de façon interchangeable, pourvu qu'ils nous permettent de désigner les résultats des actions, décrire des événements ou évoquer la contribution des acteurs, comme le font des auteurs, étudiants-chercheurs et chercheurs aux CRISES, LAREPPS, à la CRDC, à l'ARUC-ES et à l'ARUC-ISDC.

Mais revenons à la charge et soulignons que l'exemple des chercheurs de l'ARUC-ES que nous avons précédemment cité n'est donc pas isolé. En effet, dans le cadre d'une étude visant à *caractériser l'impact des activités de la Coopérative de solidarité récréotouristique du Mont Adstock sur la communauté*, par exemple, Langlois, assistante de recherche au CRISES, indiquait, sous la supervision de Girard et Lévesque, deux chercheurs du CRISES, que « la coopérative a permis *la sauvegarde des infrastructures de la station de ski*, ce qui constitue, bien évidemment, le plus gros impact pour la région »¹⁴⁹.

Si nous partageons sans réserve la position défendue par Simos (1991), nous serions amenés à dire que l'extrait du discours de Langlois selon lequel *la coopérative a permis la sauvegarde des infrastructures de la station de ski*, décrit un événement. En outre, nous

¹⁴⁹ LANGLOIS, G. (2006). La Coopérative de solidarité récréotouristique du Mont Adstock et son impact sur la cohésion sociale. Projet Sociétariat coopératif et cohésion sociale. Montréal. UQAM, CRISES, collection études de cas d'entreprises d'économie sociale, n° ES0601, p. 18

nous limiterons au fait qu'il n'y a aucune échelle de valeurs formellement définie dans les résultats de l'étude de Langlois pour arguer qu'il s'agit d'un effet et non pas d'impact local.

Or, bien qu'il n'y ait pas d'échelle de valeurs et que la sauvegarde des infrastructures permette vraisemblablement de décrire un évènement, le concept d'impact a été employé en toute connaissance de cause dans cet exemple, de la même façon que l'ont d'ailleurs fait, deux années plus tôt, Klein et ses collaborateurs (2004), ou trois années plus tôt, Saucier et Légaré¹⁵⁰ (2003), au sujet de certains emplois au Bas-Saint-Laurent, et récemment encore, Bouchard¹⁵¹ (2007) et ses collaborateurs.

Ces exemples nous ont amené à nous poser la question suivante. De quelle façon allions-nous pouvoir détecter les impacts dans le corpus des données recueillies ? Pour y répondre, nous avons fait le choix d'utiliser la méthode d'analyse du contenu tout en y adjoignant un cadre heuristique provisoire que nous avons conçu.

5.1.2 La méthode d'analyse du contenu et le cadre heuristique

Dans le troisième chapitre consacré à la méthodologie, nous avons indiqué que le repérage et la spécification des effets des actions exigeraient l'utilisation au moins d'un outil ou d'une méthode d'analyse. Et que dans cette perspective, nous avons privilégié l'analyse du contenu, utilisée sous forme de méthode de classification ou de codification dans diverses catégories des données langagières recueillies, cette méthode devant

¹⁵⁰ SAUCIER, C.; LÉGARÉ, M., op. cit., 2003, pp. 261-281

¹⁵¹ BOUCHARD, M. et al., op. cit., 2007, pp. 5-12

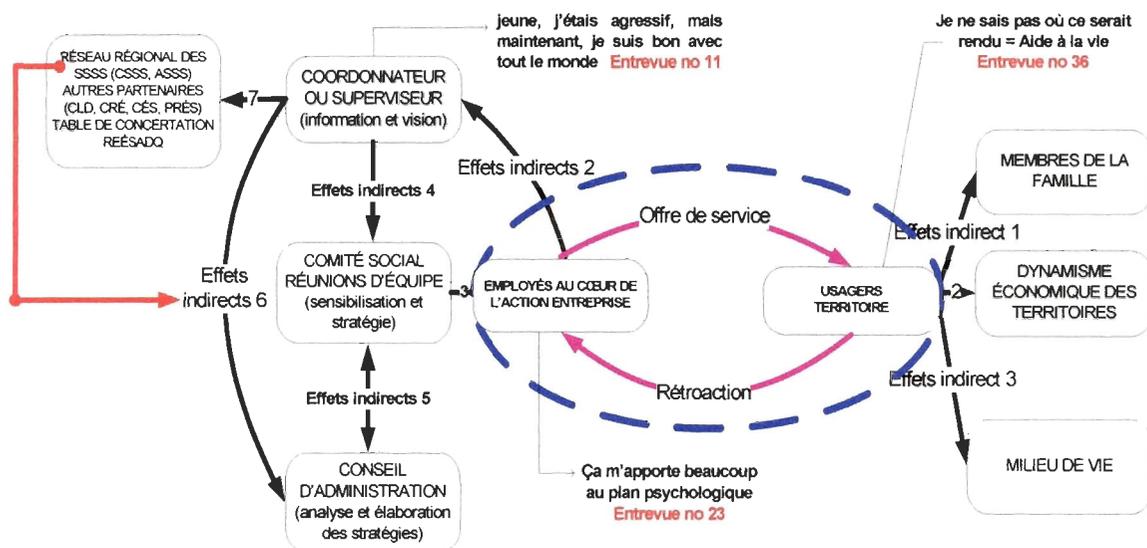
permettre de faire ressortir leurs caractéristiques en vue de mieux comprendre leur sens exact et précis¹⁵².

Effectivement, l'utilisation de cette méthode nous a permis d'ordonner les effets des actions que nous avons répertoriés autour de deux classes, soit celle des *effets sociaux* et celle des effets *territoriaux*. Dans cette même visée, nous avons réalisé que chacune d'elles pourrait comporter, en son sein, deux catégories d'effets, soit les *effets directs* et *indirects* que nous avons indiqués dans le tableau numéro 6. Cependant, nous avons très vite réalisé que les termes d'*effets sociaux* et *territoriaux*, d'*effets directs* ou *indirects*, étaient généraux et pourraient rendre ardue leur compréhension dans cette analyse. Étant donné qu'ils constituent des blocs ou gammes d'effets, on pourrait se demander, quelles dimensions prennent-ils exactement ? De quoi s'agit-il, concrètement ? Comment se manifestent-ils ? Quels sont leurs aspects ?

Ainsi, dans le but d'enrichir la méthode employée, nous avons conçu un cadre heuristique (figure 21) inspiré de l'Écuyer (1987), de Gadrey (1996), de (Salais, 1994) et de Strauss et Glaser (1967). La première référence nous fournit des suggestions relatives à l'analyse du contenu. La seconde nous inspire par la définition du concept de « services » qu'elle propose. La troisième réfère à l'hypothèse des conventionnalistes, particulièrement, celle de l'incertitude. La quatrième est basée sur les suggestions concernant l'emploi de l'outil heuristique dans les recherches en sciences sociales et leur importance.

¹⁵² L'ÉCUYER, R. (1987). « L'analyse du contenu : notion et étapes », dans DESLAURIERS, J-P. (dir). *Les méthodes de la recherche qualitatives*. Québec. PUQ, pp. 49-65

Figure 21 : Cadre heuristique général d'analyse des fragments de discours des acteurs



Source : Données tirées d'une enquête effectuée dans la région du Bas-Saint-Laurent en 2005

Nous commentons cette figure en rappelant d'abord que l'action associative se déroule généralement dans un environnement incertain comme le postulent les conventionnalistes (le trait de couleur bleue foncée délimite partiellement cet environnement imaginaire). Aussi, notre observation révèle que cette action est exercée principalement par des employés au nom de leur organisation ou de leur l'entreprise (le carré situé à gauche dans le cercle de couleur bleue désigne les auteurs de l'action). Partant, nous pouvons formuler l'hypothèse que le personnel des OBNL en AVD offrent des services multiformes aux usagers de leurs services et à la collectivité (ce propos a été illustré à l'intérieur du cercle de couleur bleue par la flèche portant le label « Offre de service » et par le carré situé à droite dans ce même cercle). Le constat que nous avons fait à cette étape de notre analyse est que l'action menée par les employés produit un effet direct sur les usagers et sur la collectivité selon le cas. Citons dans ce sens la prise de

conscience individuelle et collective, l'intégration sociale, l'« empowerment » des individus et des collectivités, les emplois, les réseaux de solidarité, etc. L'extrait de l'entrevue 36 situé à l'angle droit au sommet de la figure 21 en est une illustration.

Ensuite, l'action en question peut produire plusieurs effets indirects que nous avons numérotés et indiqués en dehors du cercle de couleur bleue. C'est ainsi que dans un premier temps, nous avons identifié dans le discours des praticiens, de leurs collaborateurs et dans celui des usagers de leurs services, les trois types d'effets indirects sur des personnes autres que le personnel des OBNL en AVD et sur le territoire qui sont indiqués à gauche du cercle bleu sur la figure 21. Ces effets indirects se lisent comme ci-après : l'action mise en œuvre par les praticiens ou de l'entreprise produit des effets indirects, premièrement, sur les proches des usagers de leurs services. Particulièrement, sur les membres de leur famille tels que les enfants. Citons dans ce sens la sécurité de ces derniers, leur éducation, l'accompagnement qui leur est offert, etc. (effet indirect 1). Deuxièmement, les actions que nous avons analysées agissent indirectement sur l'économie régionale dans le sens où elles insufflent un dynamisme à ce type d'économie. Les effets relevés dans ce sens se traduisent par les dépenses qu'effectuent les usagers de leurs services pour leur survie et que nous considérons comme étant un investissement local (effet territorial indirect 2). Signalons ici que ce type d'effets est plus élaboré à la page 286 du présent manuscrit, nous y reviendrons donc plus tard. Troisièmement, sur le milieu de vie des usagers des services. Ce type d'effet s'explique par la salubrité des lieux, la décontamination des endroits où ils évoluent, la tranquillité mentale de leurs voisins et d'autres personnes qui sont en contact avec eux, etc., (effet indirect 3).

Dans un deuxième temps, notre analyse révèle que sept autres types d'effets indirects de la même action peuvent être constatés et classés du côté gauche du cercle de couleur bleue dans la figure 21. Dans cette perspective, il est possible de dire, premièrement, que l'offre des services par les employés ou par l'entreprise aux usagers et à la collectivité produit un effet indirect ou une rétroaction sur les employés pris individuellement et sur l'entreprise collectivement. Nous avons illustré ce constat par une flèche portant le label « Rétroaction » à l'intérieur du cercle de couleur bleue. L'extrait tiré de l'entrevue 23 situé en bas, au centre de la figure 21 en est une illustration. Deuxièmement, cet effet indirect de l'action accomplie par un employé de terrain ou par l'entreprise peut engendrer, à son tour, des effets multiplicateurs à plusieurs niveaux. Par exemple, sur le coordonnateur ou sur le chef d'équipe ou encore le superviseur. Citons dans ce sens, l'acquisition des nouvelles connaissances, l'amélioration de l'expertise, le développement des capacités collectives telles que celles de l'équipe de bureau (effet indirect 2). Dans le même ordre d'idées, il arrive que les employés qui sont en contact avec l'auteur de l'action utilisent les relations de proximité existantes pour s'enquérir de la réalité du terrain et augmenter leur savoir pratique. C'est ce que révèlent de nombreux témoignages concordants qui indiquent en partie que c'est de cette façon qu'ils parviennent à avoir la maîtrise sur le terrain.

Troisièmement, il peut aussi arriver que l'auteur de l'action partage les informations importantes qu'il détient du terrain au cours d'une réunion avec ses collègues membres du Comité social (effet indirect 3), toujours pour les mêmes motifs qui sont indiqués dans les lignes précédentes. Quatrièmement, si l'employé de terrain ne procède pas ainsi, une autre alternative existe : se sera le coordonnateur ou le superviseur qui partagera les informations

rapportées par un ou plusieurs employés de terrain avec les membres du comité social (effet indirect 4). Cinquièmement, nous avons constaté le comité social a également les possibilités de faire le point sur des situations qui lui ont été rapportées par des employés aux membres du CA, ce qui permet à ces derniers d'en être informés (effet indirect 5). Soulignons que la mise à jour de l'information dont nous venons d'en décrire la procédure pourrait également être faite par le coordonnateur ou le chef d'équipe aux membres du CA, soit au cours d'une réunion, soit de façon informelle. Car, les relations entre la direction générale de l'entreprise et le CA se sont pas nécessairement normées ou programmées (effet indirect 6). Enfin, septièmement, selon le cas, le coordonnateur informe les collaborateurs institutionnels de l'entreprise (ASSS, CLSC, REESADQ) de ce qui s'est passé ou qui se passe sur le territoire social de l'action de l'entreprise tout en s'appuyant sur des renseignements clés fournis par les employés de terrain (effet indirect 7).

Ainsi, la figure 21 illustre la démarche que nous avons employée afin de pouvoir repérer et caractériser exhaustivement les effets des actions des praticiens qui émergent de notre matériel de terrain, et donc ne rien laisser de côté. Ainsi, nous dirons que les principaux avantages de sa construction et de sa mise en oeuvre sont l'augmentation de notre capacité à concentrer notre attention sur les phénomènes d'intérêt dans leurs détails, l'amélioration de notre capacité de jugement, l'élaboration d'un meilleur portrait de la réalité du terrain et, enfin, la construction du tableau 14 dans la page suivante. En définitif, la figure 21 illustre un procédé qui permet de détecter et visualiser plusieurs effets indirects, de les catégoriser, de les classer et de mieux les savoir en tenant compte de la chronologie des événements dans lesquels s'inscrivent les actions auxquelles ils se rapportent.

Tableau 14 : Caractéristique des effets des actions

Classes	Effets sociaux		Effets territoriaux	
Catégories	Effets directs	Effets indirects	Effets directs	Effets indirects
<i>Caractéristiques ou types d'effets structurants</i>	1. Sur les usagers (amélioration de la santé)	4. Proches/Employé/ Membres de la collect. (sensibilisation)	7. Domicile (sens restreint et large)	10. Milieu de vie (inspiration, influence sur la qualité de vie)
	2. Sur l'organisme employé/bénévole (estime de soi, efficience, salaire, amélioration de la situation sociale)	5. Collègues/O. AVD (apprentissage, esprit d'équipe, innova. soc.)	8. Collectivité territoriale ou MRC (Innovations sur leurs territoires respectifs/territoriales, création de richesse, des proximités)	11. Facteur de dév. régional, renforcement des dynamiques économiques des territoires
	3. Sur les institutions (information)	6. Les réseaux (éclairage)	9. Région du Bas-Saint-Laurent Communauté réseau (Patrimoine commun)	12. Efficience du système de santé et services sociaux, amélioration de l'image de la région

Tel qu'il a été indiqué dans les lignes précédentes, le tableau 14 traduit la figure 21. Soulignons dans ce sens que si la figure 21 permet de montrer le procédé par lequel nous détectons les caractéristiques des effets des actions des praticiens dans chaque extrait ou fragment de discours jugé pertinent, en revanche, le tableau 14 récapitule tous les types d'effets que nous avons identifiés à travers l'ensemble du corpus de notre matériel de terrain. C'est ainsi que nous formulons la prétention que les impacts répertoriés auraient au moins douze caractéristiques. Ajoutons que dans le but d'assurer la cohérence de nos idées et la facilité de la compréhension de notre manuscrit de thèse, nous pensons qu'il ne soit pas nécessaire de commenter le contenu du tableau 14 à ce stade. Il nous semble plutôt opportun d'ouvrir une parenthèse et se poser la question préalable de savoir combien de fois les caractéristiques que nous avons identifiées et indiquées dans le tableau 14 apparaissent dans le discours des acteurs ? Les tableaux 15 et 16 contiennent les réponses à cette question et nos commentaires sur le tableau 14 sont formulés de la page 259, précisément une page après la présente, jusqu'à la page 287, et aux pages 434 et 435.

Signalons que dans les tableaux 15 et 16, les numéros des entrevues sont indiqués dans les cases colorées. La somme des fragments de discours analysés est indiquée dans les cases situées à dernière ligne en bas des deux tableaux, tandis que les chiffres en italique indiquent le nombre de fragments des discours employés par les acteurs pour invoquer les impacts de leurs actions. Les chiffres en gras correspondent à la somme d'extraits relatifs à chaque caractéristique, excepté la dernière ligne qui indique le nombre total de segments du corpus des données de la classe, soit des effets sociaux (tableau 15), soit des effets territoriaux (tableau 16). Enfin, leur fréquence est indiquée à la dernière colonne.

Tableau 15 : Fréquence générale des termes utilisés pour désigner les impacts sociaux

Entrevues Impacts	1	2	3	6	8	11	13	16	17	21	23	30	33	34	35	39	40	41	Total	%
	Usagers	20	6	5	15	13	18	12	15	13	3	5	10	6	5	6	8	14	8	182
Organisme	16	12	11	21	12	12	11	10	12	5	3	7	11	4	5	13	9	6	180	27,06
Partenaires	4	2	2	4	5	7	7	3	3	4	1	8	0	2	3	0	2	7	64	9,62
Proches/Soc.	5	5	4	5	3	8	8	7	6	5	3	5	0	3	3	0	7	5	82	12,33
Collègues	5	7	8	6	3	4	6	5	4	4	1	3	1	4	5	7	5	7	85	12,78
Réseaux	4	3	3	3	4	7	5	3	4	12	2	3	0	1	2	0	3	13	72	10,82
Total	54	35	33	54	40	56	49	43	42	33	15	36	18	19	24	28	40	46	665	100

Tableau 16 : Fréquence générale des termes employés pour désigner les impacts sur le territoire

Entrevues Impacts	1	2	3	6	8	11	13	16	17	21	23	30	33	34	35	39	40	41	Total	%
	Domicile	6	8	8	2	4	5	6	12	10	4	3	3	0	8	9	7	9	9	113
MRC	5	3	5	7	5	5	3	3	2	5	1	3	0	2	4	4	5	8	70	19,88
Région	5	2	1	4	2	4	3	3	4	7	1	4	0	2	2	3	5	5	57	16,19
Efficienc	2	2	1	1	1	5	2	1	2	8	0	1	0	1	0	0	2	7	36	10,22
Fact. Dév.	2	0	1	3	2	4	2	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	5	23	6,53
Milieu vie	2	4	3	3	3	5	3	4	3	4	2	2	0	2	2	3	4	4	53	15,05
Total	22	19	19	20	17	28	19	24	22	30	7	13	0	15	17	17	25	38	352	100

Légende :

- Entrevues réalisées auprès des coordonnateurs
- Entrevues réalisées auprès des chefs d'équipe
- Entrevues réalisées auprès des aides à la vie domestique
- Entrevues réalisées auprès des réseaux régional et provincial (Table de concertation du Bas-Saint-Laurent et REÉSADQ)

Source : Données tirées d'une enquête effectuée dans la région du Bas-Saint-Laurent en 2005

5.1.3 Les effets des actions des praticiens (tableau 14)

En vue de communiquer efficacement les résultats de notre recherche, nous allons centrer nos explications « sur une ou deux catégories accrocheuses » (Strauss et Corbin : 2004, 290), quitte à « développer un sens théorique fort du sujet même de la recherche » (ibid. p, 291) autour d'elles. Dans cette perspective, nous allons centrer la réflexion sur le contenu des cases 1, 2, 8 et 11 du tableau 14.

1⁰) Les effets sociaux directs (case 1)

L'hypothèse que nous formulons en référence à cette case est la suivante : *les actions conduites par les praticiens produisent des effets sociaux directs sur les usagers de leurs services*. Nous en avons pour preuve, entre autres, les extraits des propos suivants :

L'amélioration des conditions de vie de certains usagers (Entrevue 26), l'amélioration de leur état de santé (Entrevue 17), l'amélioration de leur capacité et motivation à s'impliquer et à investir localement (Entrevue 29), l'inclusion ou l'appartenance à la communauté perçue comme une famille à la fois par certains usagers, employés et partenaires (Entrevue 18), le développement de leur capacité à agir et être heureux chez eux et dans leurs affaires (Entrevue 7), la satisfaction pour ce qu'ils n'étaient pas en mesure de réaliser (Entrevue 6), le respect de leur dignité et leur intégrité physique (Entrevue 16), la compassion dans des situations désespérées (Entrevue 16), ou de détresse émotionnelle (Entrevue 11), la valorisation et l'espoir de vivre encore quelques temps (Entrevue 36), le soutien psychologique (Entrevue 9), le support en vue d'accomplir leurs devoirs civiques (Entrevue 34), l'économie du coût de la vie (Entrevue no 26), l'amélioration de l'autonomie et l'empowerment individuel ou collectif (Entrevue 1), la réinsertion dans la communauté d'affaire (Entrevue 25), etc.

L'un des témoignages pertinents permettant d'étayer notre propos est le suivant :

C'est depuis 1972 que j'ai le service de Kam-Aides. La fille qui vient ici-là, cette fille-la, m'apporte tellement-la, puis elle me donne du courage à continuer à vivre. Elle me dit tout le temps, faut pas que tu lâches. Mais, c'est pas facile tout le temps. Si j'avais pas cette fille, je ne sais pas où ce serait rendu. C'est elle qui me donne le moral. Je lui fais confiance et on est devenu des grandes amies au fil des mois (Entrevue 36).

Avant de commenter ce témoignage, signalons que chaque mot ou groupe de mots soulignés constitue un point focal de notre réflexion. Il nous permet d'améliorer la compréhension du contenu du discours que nous avons peu approfondie. L'exercice auquel nous nous livrons dans ce sens consiste, comme nous le suggèrent Strauss et Corbin, à procéder par comparaison systématique, par exemple, entre « un fait extrait des données à une référence dans l'expérience ou dans la littérature » (Strauss et Corbin : 2004, 126).

Ainsi, prenons, par exemple, au hasard, le premier groupe de mots soulignés, à savoir, « *j'ai le service* », nous avons conscience que celui-ci entretient des relations avec le reste du fragment de discours précédent. Si au cours de l'entrevue 36 réalisée à La Pocatière (extrême ouest de la région du Bas-Saint-Laurent), ce groupe de mots tend à désigner un fait, c'est-à-dire l'action ou l'aide que l'on reçoit, ce qui est d'ailleurs tout à fait raisonnable, un praticien nous a fait savoir, auparavant, à Amqui (extrême est de la région), au cours de la réalisation de l'entrevue 11, que le fait de recevoir chez soi des services constitue du point de vue des praticiens une *richesse*. Voici en substance son propos : « *c'est une richesse quand les gens demandent de l'aide et ils l'ont [...] Ils appartiennent à des programmes et peuvent de ce fait avoir dans leur maison un employé. [...] C'est une richesse, Emmanuel, écoute, il faut s'en servir* » (Entrevue 11).

Ainsi, en établissant le rapprochement possible entre l'aveu de cette usagère de service (Entrevue 36) et l'information fournie par ce praticien (Entrevue 11), nous avons réussi à augmenter d'une certaine façon la compréhension que nous avons du discours

recueilli auprès de l'usagère de service. Mais cela n'est pas clair et nous ne nous sommes pas limités au seul rapprochement entre les deux témoignages.

Nous avons aussi confronté les fragments de discours des praticiens pour avoir une compréhension plus complète de la nature de la richesse évoquée précédemment. Ainsi, à La Pocatière, par exemple, nous nous souvenons qu'une bénévoles nous a signifié, de la même façon que nous l'ont fait savoir des praticiens au cours des entrevues numéros 1 et 4 réalisées à Rimouski, des entrevues 6 (Trois-Pistoles) et 30 (Matane), qu'il s'agit de « *richesse du cœur* » (Entrevue 7). À juste titre, l'usagère de Services de Kam-Aides nous a informé que cette fille lui apporte le *courage à vivre*, les *conseils*, le *moral*, la *confiance en elle*, l'*amitié indéfectible* et que c'est cela qui l'aide à tenir le coup, c'est-à-dire à vivre encore un peu plus longtemps. Ajoutons à cette aide morale, les repas, le lavage, l'époussetage et les travaux connexes qu'elle accomplit pour améliorer la qualité de vie de l'intéressée.

À partir de cet exemple, si nous nous en tenons à l'expérience pratique (Strauss et Corbin, 2004), nous pouvons dire, à l'instar des praticiens, que leurs actions peuvent créer de la richesse. Cette richesse entourant les relations entretenues avec les usagers des services qu'ils offrent à la communauté leur permet, pour ainsi reprendre leur propre expression, de « *faire des pieds et des mains et atteindre leurs objectifs* » (Entrevue 6). Une telle pratique capte-t-elle l'attention des chercheurs ? Nous pensons que oui.

En effet, l'analyse plus approfondie de chacune des données langagières de cet ordre fait ressortir des ressemblances importantes avec la position défendue par certains auteurs.

Méda (1999), par exemple, dans sa réflexion sur l'élargissement du concept de richesse en a amplement fait mention au point même de qualifier le type de richesse dont nous ont parlé les acteurs de terrain de *richesse sociale* (par opposition à la richesse des nations dont parlait Adam Smith (1776) en référence aux physiocrates et mercantilistes au XIX^{ème} siècle).

Si cette auteure pense, pour sa part, que la richesse sociale serait ce qui nous importe le plus pour bien vivre individuellement et collectivement (Méda, 1999), ce à quoi nous souscrivons nous aussi, il en est de même pour les acteurs terrains à partir du moment où ils affirment, par exemple, que « *notre richesse est une richesse qui n'est pas personnelle, mais une richesse qui n'est pas un prestige. On a pas besoin de devenir le 1^{er} Ministre du Québec. Mais je trouve que c'est important et c'est ça qu'il faut développer dans le pays* » (Entrevue 11).

À notre connaissance, le point de vue de Méda aurait été repris par d'autres auteurs dont Viveret (2001), dans ses travaux sur les *nouveaux indicateurs de richesse*, et Toupin (2001), dans les siens, en ce qui a trait aux *indicateurs socio-communautaires* d'évaluation du travail des femmes.

Mais notre analyse relative à ce point ne s'est pas simplement limitée à ces seuls exemples. Pour poursuivre notre réflexion, nous avons eu recours également à Gadrey (2003) qui, en se basant sur des « comparaisons de coûts directs entre *solutions associatives* et non associatives », conclut que les actions des entreprises de l'économie sociale permettent non seulement de produire de la richesse, mais aussi d'en économiser une partie.

Sous ce second regard, l'auteur évoque les possibilités avantageuses pour les usagers de service de réaliser une économie, il parle alors de *richesse économisée*. Exemple, le « moindre coût direct » de certains services associatifs considéré comme un « bénéfice de type économique », souligne-t-il. En effet, « *les gens qui participent à l'animation de l'économie sociale en aide domestique agissent bénévolement* » (Entrevue 41). Ils mettent ainsi de l'avant, dans la mise en œuvre de l'action sociale, des *valeurs humaines* (Entrevue 36) qui les conduisent à réfuter toute opportunité impliquant une pratique proche de celles de l'économie capitaliste.

Cela permet aux usagers de service de réaliser des gains significatifs, comme nous l'indique, parmi tant d'autres exemples, le témoignage suivant recueilli auprès d'une usagère de Coup de main à domicile de Rimouski-Neigette : « *comme tu vois, je suis une mère monoparentale. J'ai deux filles et je suis sur le bien-être social. Si je vais me payer les services au magasin, je vais couper toute l'argent de la nourriture de mes filles et je ne serai même pas capable de me payer un loyer, je me ferai virer d'ici* » (Entrevue 9).

Cela sous-entend effectivement que la sobriété des acteurs les empêche, par exemple, à concevoir des activités plus lucratives, ou de grossir artificiellement le prix actuel des services qu'ils offrent. Et pourtant cela pourrait facilement se réaliser, par exemple, en faisant en sorte que la tarification des services ne prenne plus en compte le statut social du client ou sa capacité de payer, ou en abolissant purement et simplement tous les services impliquant la gratuité, telle que la surveillance des personnes âgées (gardiennage).

Pour finir, nous voudrions citer au passage un autre impact considérable au Bas-Saint-Laurent, à savoir, l'autonomie des personnes vulnérables ou à perte de mobilité. Mentionnons que dans le cadre de l'offre de leurs services à la population, les praticiens respectent une certaine limite consistant à ne pas prendre le devant et se substituer de facto aux destinataires de leurs services. Par exemple, en réalisant, seuls, toutes les activités de sa vie domestique (AVD) à sa place, comme cela est notamment le cas dans les Centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD).

Leur aide se centre généralement sur un certain nombre de paramètres impliquant les possibilités permettant à l'utilisateur de recouvrer son autonomie. Citons dans ce sens, le respect du rythme de vie, la rééducation, le support moral et/ou physique, la courtoisie, etc. Cet aspect relationnel des services vise principalement à stimuler, autant que possible, le client, et à l'amener, petit à petit, à mettre lui aussi la main dans la pâte et à recouvrer son autonomie perdue. Les opinions recueillies à ce sujet sont on ne peut plus unanimes. En effet, praticiens et partenaires s'accordent à dire que *« les gens qui deviennent institutionnalisés perdent beaucoup plus vite leur autonomie que les personnes qui ne sont pas institutionnalisés. C'est un impact direct très important sur la santé des personnes qui, sans ces OBNL, ne pourront pas avoir de services à domicile »* (Entrevue 29).

Cette information est partagée dans le milieu scientifique où certains experts analysent singulièrement le même impact dans une optique de développement des capacités. Fréchette, par exemple, pense que l'approche développée par ces organismes de

quatrième génération¹⁵³ favorise le rétablissement, l'empowerment et la citoyenneté des patients¹⁵⁴.

2⁰) Les effets sociaux indirects (case 4)

En ce qui a trait aux effets sociaux indirects, notre postulat est le suivant : les actions des praticiens peuvent produire des effets sociaux indirects sur l'entourage des usagers de service, les employés impliqués dans la réalisation de l'action, et les membres de la collectivité locale. Nous présenterons donc, dans un deuxième volet, les différents aspects que nous venons d'indiquer. Pour alléger le texte, nous avons annexé une liste non limitative de ces effets dans le présent rapport de recherche (annexe 3).

L'un des témoignages pertinent permettant d'étayer notre propos concernant les effets sur l'entourage des usagers est le suivant :

Moi et mon amie, on n'a eu l'idée de faire les services à domicile aujourd'hui, ben parce que y a des personnes qui ont besoin d'aide pour les services mais qui ne trouvent pas. Puis que nous autres, on allait pour les aider (surveiller les petits enfants et leur faire de lectures pour qu'elles se reposent, aller chercher quelque chose au dépanneur, sortir le chien) [...] Moi, j'ai entendu dire, il y a des personnes qui font l'aide dans les domiciles et les foyers, l'aide aux personnes âgées, des choses comme ça. J'ai dis ça, ça fait du fun, on pourrait faire ça (Entrevue du 17.04.05).

Avant d'aller plus loin, signalons que ce témoignage a été recueilli à Rimouski, auprès de deux filles de 11 ans et dont l'une appartient à une famille ayant reçu les services de Coup de main à domicile. Il se veut pertinent dans la mesure où il met effectivement en

¹⁵³ FAVREAU, L; LÉVESQUE, B. op.cit, 1996, p. 22

¹⁵⁴ FRÉCHETTE, L. (2007). « L'approche sociocommunautaire dans le développement social des communautés », dans BOURQUE, D. et al., (dir). *L'organisation communautaire. Fondements, approches et champs de pratique*. Québec. PUQ, pp. 118-136

relief la *prise de conscience* chez ces deux enfants évoluant dans l'entourage d'un *bénéficiaire des services* de Coup de main à domicile (impact indirect).

Il montre bien que l'action entreprise localement par les OBNL en AVD peut non seulement favoriser une meilleure connaissance de ces OBNL par l'entourage ou les proches parents des usagers de leurs services, mais aussi susciter de la motivation et une prise de conscience sur les enjeux de société auprès de ces derniers. Ainsi, ceux-ci pourraient développer une conscience personnelle de l'*exclusion dont vit une partie de la population*, comme nous l'ont signifié les deux filles en ces termes : « *ben parce que y a des personnes qui ont besoin d'aide pour les services mais qui ne trouvent pas* » (Entrevue du 17.04.05).

Leur témoignage est proche des témoignages d'un employé de Coup de main à domicile affirmant, entre autres, qu'« *on a certains cas ici à Rimouski, il y a des endroits où dans certains cas on passe à tous les jours à midi et le soir pour donner à manger aux personnes. Si on ne fait pas ça, elles ne mangent pas* » (Entrevue 1).

Soulignons que l'exclusion à laquelle se sont montrées assez sensibles ces enfants de 11 ans n'est pas propre à la seule ville de Rimouski ou à la MRC de Rimouski-Neigette. Dans la MRC de Matane, par exemple, un employé de Services à domicile de Matane nous a tenu un discours semblable en martelant qu'« *il y a des clients qu'on n'est leur seule visite qui vont les voir pendant la semaine ou aux quinze jours, fait que quand il y a de quoi qui va pas, on s'en aperçoit pas* » (Entrevue 40). Cette même information nous a aussi été fournie par des employés de Logis-Aide des Basques à Trois-Pistoles (Entrevues 6, 13, 17

et 18), et de ceux de Services Kam-Aide à La Pocatière (Entrevues 8, 34 et 35), et même par des bénévoles (Entrevues 5, 7 et 12) et partenaires (Entrevues 4, 10 et 29).

Peut-on s'imaginer, jusqu'à quel point l'action sociale mise en œuvre par les praticiens peut-elle amener des enfants de 11 ans à prendre conscience que dans nos sociétés, il existe des exclus, et que ces derniers ne reçoivent pas parfois de l'aide ? Peut-on facilement s'imaginer qu'à cet âge des enfants pourraient faire eux-mêmes le choix d'aller exécuter bénévolement des tâches d'aide à domicile, auprès *de n'importe quel citoyen, en quête, sans succès, d'une aide quelconque, moyennant un simple remerciement ou un cadeau, que d'« aller faire de la bicyclette au bord du Fleuve Saint-Laurent »*, selon leur propos ? Il aurait fallu que Coup de main à domicile offre des services à leurs parents pour que cette option citoyenne devienne leur ultime choix. Cela peut paraître incroyable mais il est pourtant vrai.

Un rétrospectif permet de dire qu'évidemment, ce sont de ces exclus dont parle Houtart (2001), dans son article référencé ci-dessous¹⁵⁵, lorsqu'il fait une allusion à la société civile d'en bas. Selon Lallemand (2001), ces mêmes exclus sont parfois appelés des « sans voix » ou des « laissés pour compte ». Et récemment, à l'occasion de la journée internationale de la femme qui a eu lieu le 8 mars 2007, le Bureau international du travail (BIT) a défini une nouvelle catégorie de pauvres ou laissés pour compte, à savoir, les « femmes découragées ». Il s'agit des femmes en quête d'emploi, mais sans succès, non pas

¹⁵⁵ HOUTART, F. (2001), « Vers une société civile mondiale : celle d'en bas ou celle d'en haut ? », dans BENSÂÏD, D. (dir). *Mondialisation capitaliste et dominations impériales*. Seattle. Porto Alegre, Gênes. Collections Contre temps, pp. 111-120.

à cause de leur bagage intellectuel, mais faute d'aide, c'est-à-dire d'appui, d'intermédiaire ou de référence. Bref, à cause de l'insouciance doublée de l'inconscience de certaines personnes dont elles sont victimes. Cela fait réfléchir !

Quant à la préoccupation de ces mêmes filles, à savoir, *l'inclusion des citoyens en quête de l'aide*, des liens intéressants peuvent être établis avec quelques préoccupations exprimées par certains auteurs. Par exemple, dans le contexte actuel de la montée du néolibéralisme capitaliste, Méda en arrive au constat, selon lequel « notre société se fissure et s'atomise et que les fonctions de cohésion sociale et de solidarité s'amenuisent sans que rien ne mesure leur déclin » (Méda : 1999, 43). Aussi, se demande-t-elle si nous n'assistons-nous pas là, impuissants, à une remise en cause du « tissu même de notre existence collective et dont l'essence est précisément d'être collectif » (ibid. p. 60).

Dans une certaine mesure, nous pourrions répondre par l'affirmative à cette interrogation. Car, ici au Québec, il y a des rapports de recherche d'envergure qui mettent en exergue cette préoccupation. Citons dans ce sens, les rapports *Osons la solidarité* (Groupe de travail sur l'économie sociale, 1996), *Entre l'enthousiasme et l'inquiétude* (Saucier, Beaudry et Denis 2001), *Entre le doute et l'incertitude* (Conseil des familles et de l'enfance, 2001-2002). Ces rapports véhiculent tous de l'information proche des témoignages que nous avons cités précédemment. C'est dans ce contexte que nous voyons assez bien le potentiel de l'économie sociale en aide domestique au Bas-Saint-Laurent.

Si tel est le cas, nous pourrions prétendre que la mise en relation de l'information empirique avec l'information théorique permet effectivement d'enrichir la compréhension

que nous avons des effets sociaux indirects des actions des praticiens sur l'entourage des usagers de leurs services, voire sur les membres de la collectivité.

Ainsi, avant d'aborder le deuxième aspect de la thématique qu'est celui des effets sociaux indirects sur les employés, rappelons que nous avons déjà cité quelques exemples de ce type d'effets dans les chapitres précédents. Surtout, les effets bénéfiques dont la satisfaction, la valorisation, l'héritage du terrain, le développement de l'expertise, etc. En conséquence, nous nous limiterons ici aux trois exemples suivants, ceux-ci permettant d'illustrer une partie de notre propos relatif aux effets indirects mais pervers.

1- Parfois, le client va chercher trop l'employé. Quand le client a des problèmes de santé mentale, de double personnalité, il va envahir l'espace de l'employé. Il va obtenir les informations personnelles que tu ne veux pas lui donner, puis la semaine d'après, il te les garochent dans la face, il vient t'attaquer personnellement-là. On a beaucoup d'arrêts de travail pour dépression (Entrevue 1);

2 - Moi, je suis très respectueux envers eux autres quand je leur parle, je leur demande la même affaire. S'il y en a un qui n'est pas respectueux envers moi il le sait, ce n'est pas long. Moi, c'est sûr et certain que s'il y a de quoi qui se passe qui fait pas mon affaire, je prends mes cliques et mes claques pis je m'en vas (Entrevue 40);

3 - Une fois, c'était en hiver, on cherchait où se trouvait la porte d'entrée. Puis j'ai vu qu'en avant c'était dégagé, y avait la porte puis la sonnette. J'ai sonné, la madame a ouvert la porte, elle commençait à me gueuler-là, je restais comme ça, parce que je me suis trompée de porte. Je devais passer par derrière. Je suis revenue au bureau (Entrevue 39).

Les exemples ci-dessus montrent bien que les actions des praticiens peuvent produire des impacts indirects sur eux-mêmes ou sur leur organisation. Ces derniers peuvent être de forme simple, et donc, relativement faciles à régler, ou difficiles, voire complexes. Sous cette dernière forme, ils peuvent entraver définitivement le déploiement d'une ou de plusieurs de leurs actions. C'est l'un des motifs pour lequel, découragés et à bout de

souffle, certains employés « *disent qu'on a tout donné, on a donné plus que ce qu'on aurait dû, puis regarde ! Qu'est-ce qui se retourne contre moi ?* » (Entrevue 1).

L'existence de ces tristes événements et bien d'autres dans le lot du quotidien des employés des OBNL en AVD a amené l'un d'entre eux à nous dire qu'« *il y a des places où on sait quand-est-ce qu'on rentre mais on ne sait pas ce que l'on va trouver quand on ouvre la porte* » (Entrevue 40). Entendons par là que les effets pervers ne manquent pas. Toutefois, ils sont assez rares et ce qui est important, c'est d'avoir le sang froid et partager son expérience avec les collègues afin qu'ils soient prémunis pour les affronter avec succès; c'est cela qui permet de développer l'expertise (Entrevue 13).

Enfin, notre propos se termine dans ce volet avec des exemples d'effets indirects sur les membres de la collectivité locale (troisième aspect), en nous appuyant, au départ, sur les témoignages suivants :

1 - La fille d'une voisine à moi qui a 89 ans et qui est encore seule dans sa maison est venue me voir chez moi et m'a demandé si je voulais aller chez sa mère, car elle avait entendu parler que je faisais de l'aide à domicile. Je lui ai dit de téléphoner au bureau et que j'aimerais ça. Il s'est établi un lien de confiance (Entrevue 16)

2 - Les gens se rencontrent dans un endroit public comme les épiceries, et se parlent entre eux, de bouche-à-oreille, de beaucoup de choses. Et là, ils se donnent de l'information, et c'est comme ça que l'information fait le tour, et ça, c'est la caractéristique du milieu (Entrevue 6).

Les exemples que nous venons de citer permettent d'illustrer la dimension sociétale des effets des actions entreprises par les praticiens. L'une des preuves quant à la visibilité est la participation des membres de la collectivité aux AG de ces organismes. En effet, nous avons eu l'heureuse chance d'être invité à prendre part à l'assemblée générale annuelle de

Logis-Aides des Basques le 8 juin 2005 à Trois-Pistoles. Outre les leçons tirées de la pratique de la démocratie et de la démocratisation de la collectivité, nous avons été particulièrement impressionné par l'enthousiasme des membres de la collectivité à prendre part, massivement, à ladite assemblée. La salle où s'était déroulée cette assemblée fut presque remplie.

C'est en partie ce constat qui nous a amené à penser, au cours de notre réflexion, que les actions des praticiens trouvent effectivement un écho généralement favorable dans les milieux où elles sont déployées. Non seulement les effets de ces actions sont discutés dans les conversations, encore faut-il souligner que leur existence ou leur réalisation influence les rapports humains. Par exemple, ils transforment, selon le cas, de simples relations de voisinage en de véritables relations d'amitié dépassant même les relations familiales traditionnelles.

Ces relations favorisent, à leur tour, la culture d'une citoyenneté active, laquelle rend généralement les membres de la collectivité plus sensibles à la vulnérabilité des autres. C'est dans ce sens que les organismes de l'économie sociale sont généralement considérés comme un patrimoine commun qui a tout le mérite d'être protégé, partout où nous avons recueilli nos informations. Signalons ici qu'à défaut de rencontrer l'usagère de Logis-Aide des Basques à qui nous avons précédemment fait allusion, nous voudrions nous prévaloir, dans le paragraphe suivant, du témoignage d'une usagère de Services Kam-Aides inc., afin d'étayer notre point de vue.

Concrètement, mentionnons qu'après avoir fait l'éloge des services qui lui sont offerts, cette usagère souligna : « moi aussi, je vais faire des pieds et des mains, s'il faut à un moment donné, la ligne de piquetage pour venir en aide à plus de gens, on me verra sur la première ligne » (Entrevue 36). En effet, l'intéressée voulait dire avec insistance qu'elle est prête en tout temps à prendre part à une marche de soutien à Services Kam-Aides, afin que cet ONBL « si cher à la population de Kamouraska » puisse offrir plus de services aux personnes qui en ont besoin. Voilà comment se présente l'un des exemples qui montre que les relations d'amitié, de confiance mutuelle ou de proximité créées par les praticiens peuvent développer une citoyenneté active parmi les membres de la société.

Ainsi, nous pensons qu'à partir du moment où la citoyenneté active peut être développée par les ONBL en question, l'hypothèse d'un patrimoine commun méritant d'être protégé serait plausible. En effet, d'aucuns pensent que les actions de ces organismes *génèrent des services accessibles à tous*. En effet, souligne un participant, ce que nous produisons, c'est « *un produit, c'est-à-dire, des services extrêmement importants et accessibles à tous, parce qu'ils coûtent moins chers au réseau et à la société. Parce que le service que je donne à domicile à une personne qui est supposée être à l'hôpital et qui coûterait 5 à 600 \$/jour, ne lui coûte pas grand chose; absolument rien* » (Entrevue 11).

La prise en compte simultanée de l'exemple de la relation de voisinage (indiquée au début de ce volet) et de celui-ci nous amène à penser que la chaîne d'amitié qui se développe au travers des pratiques des acteurs d'économie sociale en aide domestique peut atteindre plusieurs personnes, d'un bout à l'autre de la région bas-laurentienne. On pourrait

même parler d'effet boule de neige, à partir du moment où, souligne un participant, « *c'est sûr que de bouche à oreille, des relations se font puis ça se disent. Et cela est comme des fils d'araignées qui tissent aussi les relations* » (Entrevue 1), avant d'ajouter qu'« *il peut y avoir différents niveaux de relations qui se créent par l'aide qu'on apporte* » (*idem*).

Arrêtons-nous un instant pour dire que les témoignages précédents nous inspirent dans le sens où :

- 1) ils nous donnent, non seulement, une idée partielle de la façon dont se tissent les relations entre les OBNL en AVD du Bas-Saint-Laurent et la communauté, mais aussi de la possibilité que les effets sociaux indirects de ces organismes peuvent être observables à l'échelle d'une société, tels que « l'émergence de réseaux de solidarité »¹⁵⁶. En effet, après avoir analysé minutieusement ce type de relations, Klein et Tardif (2005) en arrivent à la conclusion selon laquelle, les acteurs de l'économie sociale tissent le social de façon spécifique. Cela dénote l'importance stratégique de leur approche par le réseau;
- 2) par ailleurs, les témoignages précédents nous renseignent que le réseau de solidarité constitue « une ressource essentielle pour l'action collective »¹⁵⁷. Dès lors, nous pouvons dire, à l'instar de Letart, dans le monde en général et au Québec en particulier, « la solidarité est un outil pour combattre les

¹⁵⁶ COMEAU, Y. et al. (2001). *Emploi, économie sociale, développement local. Les filières*. PUQ, p. 231
¹⁵⁷ GRANOVETTER, M. (1994). « *les institutions économiques comme constructions sociales : un cadre d'analyse* », s/dir ORLÉAN, A. in *Analyse économique des conventions*. Paris, PUF, pp. 79-94.

inégalités »¹⁵⁸. Nous n'avons qu'à jeter un coup d'œil sur le réseau de solidarité sociale des femmes antidotées du Témiscouata (Bas-Saint-Laurent), par exemple, pour nous en rendre compte et dire comme Saucier et Thivierge, que « toute la *population régionale* en bénéficie »¹⁵⁹;

- 3) enfin, ils permettent de prétendre, en empruntant quelques idées à Méda et Perroux, qu'à l'heure actuelle, une partie de notre richesse ne réside pas seulement dans la protection de ce qui nous importe matériellement, ou à l'environnement uniquement, mais aussi, dans l'augmentation du niveau d'éducation et de citoyenneté active, et dans l'amélioration du caractère solidaire de notre société (Méda : 1999, 60). Celle-ci pouvant passer par la combinaison des changements mentaux et sociaux de façon à susciter chez des individus le désir de coopérer à la réalisation des défis de leur région (Benko et Lipietz, 2000). De l'avis de Perroux, de tels changements sont importants puisqu'ils peuvent rendre une population apte à réaliser son développement¹⁶⁰ (Perroux : 1969, 190).

¹⁵⁸ LETARTE, M. (2006). « 10^e Anniversaire du Chantier de l'économie sociale. La solidarité, un outil pour combattre les inégalités ». Montréal. Le Devoir. Édition du samedi 16 et du dimanche 17 septembre 2006.

¹⁵⁹ SAUCIER, C. et THIVIERGE, N. (2000). Un portrait de l'économie sociale au Bas-Saint-Laurent. Rimouski. UQAR, GRIDEQ, p. 73

¹⁶⁰ PERROUX, F. (1969). L'économie du XX^{ème} siècle. Paris, PUF, p. 190

Nous voudrions parler du développement durable ou soutenable¹⁶¹ et viable. De l'avis de Dufour (1995) et de ses collaborateurs, ce modèle de développement fait appel à l'éthique exigeant le sens du partage de savoirs, la modestie et la créativité¹⁶².

Revenons à la thématique centrale de notre recherche et mentionnons que de l'avis de Côté, les effets induits par les actions des praticiens telles que l'établissement des contacts, les échanges de paroles, la connaissance de l'autre, la confiance, la prise de conscience, l'ouverture, l'affection, la sécurité, la citoyenneté, etc., que nous avons cités en partie dans ce chapitre, sont autant d'éléments qui favorisent l'éclosion du « *lien social de don* »¹⁶³.

En effet, dans son mémoire, Côté mentionne que ce type de lien est caractérisé par la *médiation*, et non par la *violence* (lien social d'autorité), et parfois, par le *don de soi* (lien social de sacrifice), (ibid. p. 121). Aussi, souligne-t-elle, il peut y avoir au moins sept niveaux ou aspects* de *lien social de don*. Le témoignage des praticiens nous fournit une information semblable lorsqu'ils affirment qu'« *il peut y avoir différents niveaux des relations qui se créent par l'aide qu'on apporte* » (Entrevue 1). Ces exemples montrent, comme nous l'apprend Gadrey, que tout comme les associations de l'économie sociale en France, les OBNL en AVD du Bas-Saint-Laurent ont la capacité de créer de l'*utilité sociale*

¹⁶¹ BRUNDTLAND, G., H. (1987). *Our common future : The World Commission on Environment and Development*. Oxford. Oxford University Press. p. 10

¹⁶² DUFOUR, J. et al. (1995). « Introduction », in *L'éthique du développement entre l'éphémère et le durable*. Chicoutimi, GRIR, pp. 7-11

¹⁶³ CÔTÉ, A. (2003). « La relation de soins et de services : entre le lien social de don, le lien d'autorité et le lien de sacrifice ». *Mémoire de Maîtrise en études et interventions régionales*. Chicoutimi. Université du Québec à Chicoutimi, p. 148

* physique et matériel, verbal ou communicationnel, intellectuel ou rationnel, psychologique ou socio-émotif, idéologique ou philosophique, spirituel ou de compassion, subtile et éthérique (pages 148-169)

à composante sociale, par exemple, le lien social et la démocratie locale¹⁶⁴. D'après la même source d'information, cette utilité sociale pourrait être aussi à composante économique et/ou territoriale.

Terminons ce volet en mentionnant que si nous poussions un peu plus loin notre réflexion, nous pourrions dire que la construction du lien social pourrait être vue comme un prologue de « l'appartenance à un groupe social soudé »¹⁶⁵ et d'où découle « l'identité collective » (idem). Aussi, mentionnons que *l'identité collective* revêt une importance particulière non seulement chez les praticiens, mais aussi chez Durkheim qui pense que « c'est principalement elle qui fait tenir ensemble les agrégats sociaux »¹⁶⁶.

Ne tombons pas dans le piège de penser que l'identité collective dont il s'agit se limite dans le périmètre des relations praticiens-usagers, uniquement. En effet, elle est développée aussi dans les rapports avec les partenaires, comme l'indique le témoignage suivant recueilli à l'ASSS : « *les actions des OBNL en aide domestique nous amènent à nous questionner sur des grands enjeux de société* » (Entrevue 18). Et l'intéressé de préciser qu'« *elles nous poussent, à nous questionner sur la façon dont nous voudrions collectivement vivre le vieillissement de la population dans nos régions* » (idem), avant de poursuivre que « *tout comme eux autres, nous avons besoin de garder nos gens chez nous* ». Cette conscience commune ou identité collective est encore plus décisive si on se

¹⁶⁴ GADREY, J. (2003). L'invention de l'utilité sociale des associations en France : à la recherche de conventions, de régulations, de critères et de méthodes d'évaluation. Conférence prononcée au Colloque du CIRIEC-Canada. Rimouski, UQAR, 200-22 mai 2003.

¹⁶⁵ DEFOURNY, J; DEVELTERE, P. (1999). Origines et contours de l'économie sociale au Nord et au Sud, s/dir DEFOURNY, J. et al, in *L'économie sociale au Nord et au Sud*. Paris, De Boeck, pp. 25-56

¹⁶⁶ DURKHEIM, E. (1973). *La Division du travail sociale*. Paris : PUF, p. 148

réfère au témoignage suivant du représentant du CLD d'Amqui : « *on lui donne (à Aide-Maison) notre appui puis on recommandait fortement au gouvernement d'aider Aide-Maison parce que la collectivité en a besoin* » (Entrevue 29).

Cette mise en scène montre que certains effets des actions des praticiens sur les membres de la collectivité pourraient être saisis dans leur dimension territoriale. Par exemple, les identités ou consciences développées collectivement¹⁶⁷ (Bouchard et al., 2007) de même que les dynamiques sociales territorialisées (Gadrey, 2003).

3⁰) Les effets territoriaux directs (case 8)

Tout d'abord, une mise en situation nous semble utile. Selon nos observations, quand les auteurs étudient ou parlent des effets de l'économie sociale sur le territoire, ils emploient généralement les termes d'« effet territorial » ou d'« effets territoriaux », selon le cas. Aussi, trouve-t-on dans la littérature, l'expression d'« *effet local direct* » (Klein et al, 2004). Même si cette dernière est employée, celle d'« *effet local indirect* », par exemple, ne l'est pas pour autant. Cette situation nous permet de penser que la carence de l'emploi des termes d'*effet territorial indirect* et/ou d'*effet local indirect* serait réelle.

Nous prenons tout de même le risque d'employer ces expressions dans notre thèse en espérant apporter une nuance qui pourrait se révéler utile pour la conceptualisation d'un cadre d'analyse des effets de l'économie sociale sur le territoire. Entendons-nous bien, il ne

¹⁶⁷ BOUCHARD, M. et al., op. cit., 2007, pp. 5-12

s'agit que d'une proposition, et donc, d'une simple volonté à proposer un cadre conceptuel d'analyse, en lien justement avec la thématique que nous avons choisi de développer.

Dans cette visée, il nous semble envisageable de désigner comme impact territorial direct, l'effet d'une action qui s'inscrit dans la mission, les valeurs et les principes de l'économie sociale, ainsi que dans l'intention des praticiens. La prise en compte de l'intention des acteurs se veut justifiée, en partie, par le fait que la problématique de notre recherche doctorale porte sur *les idées*, et donc, les *intentions* que ces derniers se font des impacts de leurs actions.

Avant de citer les exemples qui nous ont inspiré, signalons que l'expression couramment utilisée par les praticiens pour invoquer la dimension territoriale de leurs actions est « *la prise en charge du milieu* ». Selon notre compréhension, cette dernière trouve une origine dans « les principes de la participation, de la prise en charge et de la responsabilité individuelle et collective », formulés dans le *Rapport Osons la solidarité* (Chantier : 1996, 20). Le respect de ces principes fondamentaux et valeurs de l'économie sociale les amènent à réaliser des actions dont les principaux effets que nous avons recensés sont indiqués à l'annexe 4.

L'un des exemples pertinents que nous aimerions citer est celui de la maison d'hébergement des personnes adultes vivant avec une maladie mentale sévère dans la Vallée de La Matapédia. Son origine et les intentions des acteurs sont exprimées dans le témoignage suivant :

Je voudrais bâtir une maison en santé mentale dans la Vallée parce que y en a pas. En effet, des gens qui vont à l'hôpital et se font référer à Baie-Comeau ou à Rimouski parce qu'il n'y a pas de maison de santé mentale à Amqui sont obligés de partir. C'est un bel exemple de ce qu'on veut dans la vallée puis les gens qui ont de problématique de santé mentale, ils peuvent demeurer ici. Puisque ça fait 3 ans, ils ne peuvent pas rester ici (Entrevue 11).

Il ressort de ce témoignage que, dès le départ, la population cible avait été assez bien identifiée par les acteurs et que leurs actions trouvent leur fondement dans la mission de leur association (*maintien à domicile*). Aussi, en regard d'autres témoignages recueillis au sujet de la mise en chantier de cette maison d'hébergement, ces actions sont-elles en conformité avec les valeurs et principes de l'économie sociale* ?

Quant à l'intention des acteurs, celle-ci trouverait une origine dans l'identification préalable de la catégorie de la population concernée, certes, mais aussi, et surtout, dans les préoccupations que se font les acteurs du sort de cette frange de la population et de l'urgence de l'atténuer. Nous l'interprétons bien volontiers comme une *tentative de retenir des gens en danger sur le territoire de la MRC*, au travers des services adaptés offerts directement sur le territoire de leur MRC : « *le fait de créer cette maison avec la subvention octroyée par l'Agence des services sociaux permet actuellement de garder huit personnes surveillées en permanence 24h/24* » (Entrevue 11).

Cela dénote, en partie, la volonté supérieure des animateurs de Aide-Maison de freiner la propension d'un phénomène qui gangrène et affecte le développement social et

* 1) Primautés des personnes sur le capital; 2) prise en charge et responsabilité individuelle et collective; 3) finalité de service aux membres ou à la collectivité; 4) processus de décision démocratique; 5) autonomie de gestion; 6) Éducation, formation et information (Bouchard et al., 2007).

économique de leur MRC, à savoir, l'*exode* d'une partie de la population; certaines de ses racines seraient sans doute profondes*.

Bien que l'hypothèse d'un "secours catholique" aux personnes en danger développé dans le premier volet soit encore plausible ici, c'est plutôt celle de la *tentative de mettre un frein à l'exode* qui retient toute notre attention dans le présent volet.

Ainsi, nous pouvons nous demander, par exemple, si cette tentative a porté fruit ou non ? Le témoignage suivant est on ne peut plus clair sur ce point, car, non seulement « *le fait de créer cette maison avec la subvention octroyée par l'Agence des services sociaux permet actuellement de garder huit personnes surveillées en permanence 24h/24*, mais, en plus, « *ces personnes retourneront dans la société après leur séjour* » (Entrevue 11).

En référence au témoignage présenté ci-dessus, il ne fait pas de doute que cette tentative ait porté fruit. Bien que celui-ci soit modeste, cette pratique d'acteurs d'économie sociale capte bien l'attention des partenaires locaux et régionaux, comme nous l'indiquent, en partie, les discours suivants recueillis respectivement, au CSSS et CLD d'Amqui :

1 - Oui, oui ! Comme Aide-Maison, ils sont responsables des maisons des personnes âgées qui est une ressource intermédiaire, c'est assez exceptionnel ! Ils ont aussi la Maison Trait d'Union pour les personnes en santé mentale, c'est l'équivalent d'une ressource intermédiaire, ils ont même le projet de construction de HLM pour mieux régler les problèmes de leurs clients, donc ça aussi c'est innovateur (Entrevue 15)

* la population de la MRC de La Matapédia connaît une forte baisse depuis le milieu du XX^{ième} siècle. L'exode des travailleurs vers les centres urbains industrialisés, la baisse du taux de natalité, le désintéressement des jeunes pour l'exploitation agricole et forestière et l'émigration des jeunes diplômés, sont les principales causes de ce phénomène. Des données de la MRC et de Statistique Québec indiquent que la population est passée de 32 393 habitants en 1961, progressivement, à 20 883 en 1996, puis à 20 287 en 2001, et enfin, à 20 206 en 2006. Cette MRC est réellement en dévitalisation.

2 - Aide-Maison, ils sont impliqués dans plusieurs dossiers locaux, exemple la Maison Trait d'Union qui contribue à maintenir les gens chez eux. Y a une intégration qui se fait aussi car Aide-Maison prend parfois des gens qui ont souffert de dépression, par exemple, et les réintègre dans la société, au marché du travail ou dans leur entreprise, dans l'espoir que ces personnes-la redeviennent productives, et deviennent des investisseurs locaux. C'est pour ça qu'au CLD, nous on dit souvent que les impacts de Aide-Maison sont importants, parce qu'on ne veut pas avoir d'exode des jeunes. C'est pour ça qu'au CLD, on parle souvent de développement global (Entrevue 29).*

Ces témoignages indiquent bien l'enracinement territorial des actions d'Aide-Maison, lequel peut être en termes d'impact territorial. Par ailleurs, ils nous indiquent que l'intention des acteurs à vouloir freiner l'exode serait connue même de leurs partenaires tels que le CLD, par exemple. Car, il aurait fallu qu'elle le soit pour que le projet de construction de la maison Trait d'union reçoive l'approbation des bailleurs de fonds. L'anecdote suivante tirée de notre matériel de terrain nous permettra d'étayer notre propos.

On a chez nous un club de golf qui est un OBNL. Et ils ont fait de demande via l'économie sociale. Notre analyse de leur requête de financement de leur activité nous a permis de réaliser que certes, les retombées économiques sont là (création d'emplois, stimulation du tourisme), les impacts sociaux aussi (loisirs, compagnie, santé, potentiel de développement des connaissances). Par contre, l'analyse du profil de sa clientèle, dans le cadre de la nouvelle activité, montre que ce sont les gens de la classe moyenne et de la classe élevée qui en bénéficieront. Par conséquent, on a refusé de leur accorder le financement (Entrevue 29).

Bien que cet exemple ne soit pas celui d'un OBNL de l'économie sociale en aide domestique, il permet toutefois d'avoir une idée du mécanisme et des critères par lesquels les OBNL de l'économie sociale reçoivent une partie de fonds pour financer leurs projets.

* Le développement global auquel fait allusion ce participant se définirait, dans la vision générale des partenaires, comme « un développement économique au sens de la Loi 34, mais y aussi cependant le développement social y vient prendre un rôle de plus en plus important là-dedans. Cela veut dire que le développement économique, seule, ne peut plus » (Entrevue 29). Et l'auteur de nous préciser sa pensée en ces termes : « si on veut contrer l'exode et attirer des gens sur le territoire, il faut logiquement avoir un minimum de service à leur donner. Et c'est ce que fait finalement Aide-Maison ». Cette vision semble être proche de celles de Dufour (1995) précité et de ses collaborateurs.

Poursuivons notre commentaire tout en mentionnant que les deux témoignages précédents convergent avec celui de l'ASSS, lequel met également en perspective la dimension des effets des actions des OBNL en AVD à l'échelle régionale, en ces termes :

Moi, je vois les choses en m'en tenant aux réalités du terrain. Si ces organismes n'existent pas ici, mais à Montréal ou ailleurs, et que les personnes âgées en visite chez leurs enfants qui habitent à l'extérieur de la région se rendent compte qu'ici, ils ne trouveront pas ces services, ils seront obligés de rester de l'autre côté. Et là c'est important que ces organismes-là soient là dans notre région [...] (Entrevue 18).

Comme on peut le voir, les impacts précités ont à la fois un ancrage social et territorial. Cependant, la prise en compte de la dimension territoriale dans les actions de ces organismes met en évidence ce que l'*idée de territoire* aurait provoqué, dans la Vallée de La Matapédia, et ailleurs au Bas-Saint-Laurent, une *expression et des aspirations collectives*. Sans doute, par sa *capacité à mettre en contact une communauté d'acteurs mobilisés activement* dans l'élaboration de projets susceptibles d'apporter une contribution significative au développement local et régional, durable et viable, soit-il (Dufour et al., 1995). À l'instar de Demoustier et Berthet (1998), nous pensons que la territorialisation des actions de ces OBNL trouverait ses forces dans le fait que :

- elle permet une expression concrète et collective des besoins de base qui sont communs à tous les individus d'une population, et a donc une vertu d'introduction à la démocratie;
- en multipliant les activités de substitution ou en prolongement de l'économie domestique, elle redonne une place à une multitude d'acteurs, exclus de la vie publique, mais inclus à la dynamique territoriale du milieu;
- en suscitant des échanges, elle fait ainsi circuler la monnaie entre de nombreuses mains, opérant une certaine redistribution des revenus;
- les relations de proximité peuvent également favoriser la mise en mouvement des personnes dont le parcours ne peut démarrer en dehors du quartier¹⁶⁸ (Demoustier et Berthet, 1998)

¹⁶⁸ DEMOUSTIER, D. et BERTHET, V. (1998). « Territorialité bien comprise... ». Revue Économie et solidarités, Vol. 29, n° 2, pp. 87-89

Pour finir, mentionnons que les exemples cités dans cette section permettent également de mieux comprendre les effets du territoire sur les acteurs dans le sens où dans une perspective géographique, nous pouvons prétendre, à l'instar de Gingras, que « le territoire est le vecteur de l'identité collective qui permet la médiation des liens sociaux entre les individus en ce qui concerne la définition et la création d'une économie sociale »¹⁶⁹.

4⁰) Les effets territoriaux indirects (case 11)

Rappelons que dans la section précédente, nous avons défini les impacts territoriaux directs comme ceux qui s'inscrivent dans la mission des organismes en AVD et dans l'intention de leurs animateurs. Dans cet ordre d'idées, nous avons indiqué, en nous basant sur l'exemple d'Aide-Maison, que l'un des effets directs de leurs actions est celui d'offrir aux personnes concernées un service d'accompagnement et de suivi sur le territoire de la MRC de La Matapédia. Aussi, vers la fin de l'analyse du volet précédent, il a été fait mention de ce que les actions des praticiens *susciteraient des échanges et feraient circuler la monnaie*.

Nous ne voudrions pas remettre en question cette information d'autant plus qu'il ressort, en partie, de nos données de terrain, que les usagers des services de ces organismes

¹⁶⁹ GINGRAS, P. (2004). « Le rôle qui revient au territoire dans les interactions entre la nouvelle économie et l'économie sociale », dans FONTAN, M. et al. (dir). *L'apport de la nouvelle économie à la revitalisation des territoires marginalisés*. Montréal. UQAM, Cahiers du CRISES n° ET0421, pp. 149-159

« investissent localement leurs revenus et s'impliquent dans des mouvements sociaux locaux ou organisations communautaires » (Entrevue 29). Cela est clair.

Mais notre raisonnement à ce sujet consiste à penser plutôt que c'est de l'effet territorial direct que découlerait une diminution substantielle de l'émigration des malades et travailleurs vers l'extérieur, lequel favoriserait les investissements modestes ou plus impressionnants, soient-ils, par ces derniers, sur le territoire. Nous nous inspirons, entre autres, des témoignages précédents et de l'extrait de discours suivant.

Parce que moi, pour une personne qui va travailler, je suis capable de comparer puis de dire, bon ben, c'est qu'une personne qui reste chez elle, elle va continuer de payer son électricité, son téléphone, son chauffage, sa maison, elle va continuer à sortir parce qu'elle se sent bien. Donc, elle va sortir, elle va s'impliquer, elle va manger dans le restaurant, elle va continuer à avoir une vie économique active, parce qu'elle est chez elle, dans son milieu de vie naturel (Entrevue 6).

Cette métaphore permet bien de repérer un certain nombre d'impacts territoriaux découlant de la rétention de certaines personnes sur le territoire. Citons, dans ce sens, les déboursés pour l'électricité, le loyer, le téléphone, etc. Ajoutons à ces impacts, l'efficience du système de santé et des services sociaux, le rayonnement extérieur dudit système, la diminution du risque de délocalisation des entreprises étrangères, le dynamisme économique des territoires, la stimulation des facteurs de développement, les effets thérapeutiques sur les personnes en âge avancé et l'espoir, comme nous l'indique le témoignage suivant : *« je trouve que c'est un juste retour des choses pis j'espère juste que quand je serais rendu à leur âge, il y en ait encore qui s'occupe de nous autres »* (Entrevue 40).

Bien que ces effets soient attribuables, en totalité ou en partie, aux actions entreprises dans une perspective territoriale par les praticiens, ils soulèvent quelques questions importantes. Par exemple, on peut se demander si les actions auxquelles se rapportent ces effets visaient ou auraient eu pour but de faire circuler de la monnaie ? À agir sur les flux financiers réinjectés en partie dans la région en consommation ? d'investissements financiers ? À améliorer la supériorité du marché ? À agir sur le dynamisme économique des territoires (excluons ici le dynamisme social, la solidarité) ?

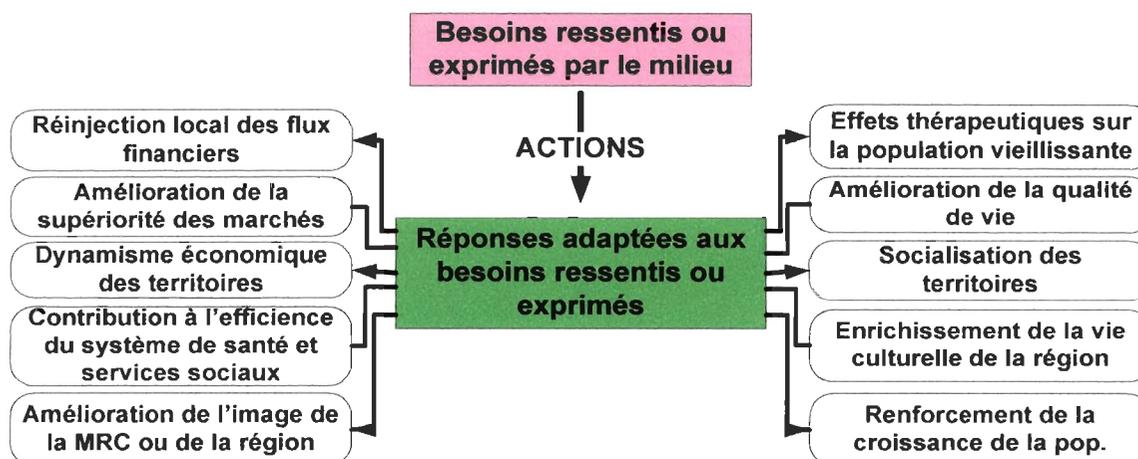
Tout en reconnaissant que ces effets constituent et demeurent une partie des atouts des praticiens, nous estimons que la réponse à chacune des questions posées dans le paragraphe précédent devrait être négative. Nous nous appuyons, entre autres, sur les trois extraits de discours suivants formulés par trois coordonnateurs : 1) « *l'idée de la rentabilité financière vient de la tendance prise par le gouvernement. Je dirai qu'on n'est pas motivé ni à investir financièrement, ni à offrir des services rentables financièrement* » (Entrevue 6); 2) « *il n'est pas question de se laisser faire et aller jusqu'au capitalisme* » (Entrevue 11); 3) « *moi j'ai de l'intérêt ici. Mais si vous vous allez chez Télus puis vous vous voyez un grand boss, qui en met, qui en met, c'est votre choix* » (Entrevue 1).

Ces exemples tendent à montrer que par le fait de retenir les destinataires de leurs services sur leur territoire, les organismes en question n'ont pas l'intention de vouloir renforcer la supériorité du marché. Mais paradoxalement, nos données de terrain permettent, partiellement, d'expliquer l'influence significative des effets des actions des acteurs de l'économie sociale en aide domestique sur le marché, notamment, par leur

contribution non négligeable à freiner l'exode rural. C'est d'ailleurs l'une des positions défendues farouchement par le RÉESADQ (Entrevue 40).

La leçon que nous en tirons consiste à dire, à l'instar de Bourque et de ses collaborateurs, que l'action sur les flux financiers ou l'amélioration de la supériorité du marché « ne constitue pas leur point d'arrivée ni leur point de départ »¹⁷⁰. Ainsi, nous pensons que le cadre d'analyse de ces effets pourrait se présenter comme ci-dessous.

Figure 22 : Cadre d'analyse des impacts territoriaux



Source : Données tirées d'une enquête effectuée dans la région du Bas-Saint-Laurent en 2005

L'information de la figure 22 se lit ainsi : les besoins du milieu (couleur violet sur le schéma) peuvent conduire les acteurs à mener des actions en vue d'y apporter quelques réponses. Le frein à l'exode est l'un des *effets directs sur le territoire* (couleur verte).

¹⁷⁰ BOURQUE, D. et al. (2007). « L'organisation communautaire contemporaine à la croisée des chemins », dans BOURQUE, D. et al. (dir). *L'organisation communautaire. Fondements, approches et champs de pratique*. Québec. PUQ, pp. 421-444

Aussi, d'autres effets qualifiés de collatéraux ou multiplicateurs* (Bailly et Periat, 1997; Bailly et Tagja, 2005), ou vus comme des externalités positives (Fraisie, 2001) peuvent se manifester selon le cas (couleur blanche).

La figure 22 constitue un enrichissement du cadre heuristique général parce qu'il permet d'illustrer la distinction pouvant exister entre ce que nombre d'auteurs désignent par l'appellation « impacts territoriaux » tout court, et ce, de façon exhaustive. Nous pensons que c'est là une explication simple et qui permet de se faire une opinion sans peine, particulièrement lorsqu'on sait que les actions des OBNL en AVD ne s'inscrivent pas dans le renforcement de la supériorité du marché mais ce qui arrive parfois.

En somme, les méthodes et outils d'analyse des fragments de discours que nous avons employés ont permis de cerner les impacts des actions des praticiens et de constater ainsi que, parmi les grandeurs spécifiées dans le chapitre deux, plusieurs ont été invoquées dans les témoignages des acteurs. Nous les décrivons plus bas.

5.2 Les logiques d'action

Dans la section précédente, nous avons présenté une partie des résultats de notre recherche en fonction des caractéristiques que pourraient prendre les effets analysés. Dans ce volet-ci, nos résultats seront exposés en fonction des logiques d'action décelées dans le matériel de terrain. Mais auparavant, une précision nous semble indispensable.

* À titre d'information, mentionnons que l'approche métrique développée par Bailly et Periat (1997) permet de les quantifier, selon le cas.

5.2.1 Mise au point

Suite à l'étape relative à la caractérisation des effets des actions des praticiens, nous avons repéré cinq des sept logiques d'action indiquées dans le cadre théorique de notre recherche dont la logique d'inspiration, la logique domestique, la logique d'opinion, la logique civique et la logique connexionniste.

Bien qu'il y ait les traces de quelques actes rappelant des logiques du monde marchand et du monde industriel dans certains fragments de discours, nous n'avons pas retenu ces deux logiques parce que les signes sous lesquels ils se présentent sont superficiels.

Par exemple, bien que les services soient tarifés, les actions des praticiens ne sont pas menées en lien avec les opportunités de leur rentabilité économique. Ainsi, ces acteurs ne se réfèrent pas à l'évolution des marchés boursiers laquelle donne l'indice des prix ou les opportunités de faire des gains, avant d'entreprendre une action. « Nos valeurs ne sont pas cotées en bourse », affirment-ils.

Pour fixer le tarif d'un service ou fixer la contribution de *« l'utilisateur, quelqu'un qui est sur le marché de travail et qui tombe malade du jour au lendemain qui a un cancer, quelqu'un qui doit se faire traiter en chimiothérapie, par exemple, la contribution monétaire de l'utilisateur va être évaluée selon le revenu de l'année antérieure »* (Entrevue 1). Le prix du service ou de la contribution de l'utilisateur peut varier selon le cas, et pour cause, il est fonction de la capacité de l'utilisateur à payer. En principe, voici comment ça se passe : *« on va regarder le rapport d'impôt de l'année antérieure pour être évalué. Le taux va être*

ajusté à partir du 1^{er} avril, et quelqu'un qui a une problématique ou qui a une incapacité temporaire ou permanente, doit payer entre 3,50 et 9,50 \$ de l'heure » (idem).

Cette information met en évidence l'austérité des acteurs, lorsqu'il est question de vendre des services. Le témoignage suivant se veut encore plus clair : *« ce que je n'aime pas était comment fourrer le monde et qu'il te donne un gros chèque (créer des besoins) c'était un monde un peu trop faux »* (Entrevue 16). Cela fait toute la différence avec les entreprises évoluant sur le marché, lesquelles fixent généralement les prix des services qu'elles offrent en fonction des profits qu'elles peuvent ou voudraient réaliser, comme nous l'apprennent Boltanski et Thévenot (1991), et Lévesque (2005, p. 17).

Selon ces auteurs, la perspective ou la logique consistant à se faire beaucoup d'argent relève des mondes marchand et industriel. Elle n'est donc pas observable auprès des entreprises collectives de l'économie sociale. À juste titre, un participant disait, *« si j'étais simple gestionnaire-là qui dit il faut que je regarde les chiffres et puis je compose avec ça-là, je serais déprimée ! Ça ne marchera plus »* (Entrevue 6). Cela revient à dire que leurs actions seraient menées sans commune mesure avec les chiffres ou coûts qu'elles pourraient impliquer.

Dans le même ordre d'idées, soulignons que l'évaluation par sondage réalisée auprès des usagers de service ne se déroule pas dans une atmosphère de contrôle des employés du terrain par ceux du bureau ou par le boss. Elle s'inscrit *« dans les tâches de gestion de ressources humaines et vise l'amélioration du rendement du personnel, précisément, leur capacité de maintenir le service à la clientèle jour après jour »* (Entrevue 13).

Selon nos données de terrain, ce type d'évaluation est davantage axé sur l'appréciation du rendement du personnel. Entendons par là la connaissance de la clientèle et des services, l'autonomie dans l'exécution des tâches, la communication orale et écrite, l'adaptation aux changements, le jugement et le tact et la coopération. Il diffère de la perspective mettant de l'avant le contrôle des prix et appliquant les théories proches de celle avantages-coûts, et dont les critères de choix et les conditions d'efficacité se trouvent être la *rentabilité ou coercition*¹⁷¹. Selon Boltanski et Thévenot (1991), puis Saint-Pierre et Bouchard (2005, p. 16), cette logique est propre au monde industriel.

Par ailleurs, les praticiens réalisent également des sondages auprès de leurs clients. Les sondages en question portent quasi exclusivement sur l'attitude et le comportement de l'employé chez le client. Là aussi, le but visé n'est autre chose que la recherche de compromis, comme nous l'indiquent les témoignages suivants : « *nous, on va dans les domiciles pour évaluer comment sont faites les interventions, combien d'intervention faut-il et corriger les erreurs sur le terrain, convaincre les clients de coopérer avec nous et avec les aidantes* » (Entrevue 13). Ainsi, « *les clients ont les meilleurs services, des services de qualité* » (Entrevue 6).

Arrêtons-nous un instant pour dire que si on s'en tient à la perspective sociologique employée par certains chercheurs tels que Enjolras (1993, 2005), il nous paraît impensable d'affirmer que les actions des praticiens soient également guidées par les logiques

¹⁷¹ PASQUERO, J. (2004). « De l'éthique du marché à l'éthique de la responsabilité. Les nouvelles formes de responsabilité sociale de l'entreprise », dans TREMBLAY, D-G. et ROLLAND, D. (dir). *Responsabilité sociale d'entreprise et finance responsable. Quels enjeux ?* Québec. PUQ, pp 35-62

marchande et industrielle. Cette position étant la même que celle du Chantier de l'économie sociale (1996, 2006). Toutefois, elle n'est pas celle du gouvernement ou de ses établissements publics tels que les CLSC et CLD.

En effet, au cours de la réalisation de nos travaux de recherche sur le terrain notre recherche, un directeur de CLD a bien voulu nous renseigner davantage sur la perception des établissements publics de l'État de l'existence de la logique marchande dans les actions des OBNL en AVD. Son témoignage est le suivant :

L'organisme comme Aide-Maison a d'abord un contrat avec la Régie régionale de la santé. Ainsi, même si elle est subventionnée, elle est subventionnée pour donner un service à la population. Les clients de Aide-Maison paient pour ces services-là, mais à la mesure de leurs moyens. Y a un mécanisme qui est là, l'aspect business qui y est. Le business existe car il y a quand même vente de services. C'est là la différence car quand on voit les autres aspects comme la démocratie, la participation, tout est là. Sauf quand on vient voir l'autonomie financière, il y a facturation de service ou de l'échange en économie sociale qui fait la différence. L'entreprise d'économie sociale est subventionnée à 75% mais elle prend 25% de ses revenus de la vente ou tarification de services ou des échanges. Nous au CLD, on retient la définition de l'entreprise d'économie sociale donnée par le gouvernement et on joue à l'intérieur pour dire que dans la notion d'économie sociale, il y a l'aspect économique qui revoit aux affaires (Entrevue 29).

On voit bien que la situation se présenterait autrement lorsqu'on emploie la perspective suggérée par le gouvernement du Québec. Quoiqu'il en soit, nous souscrivons à la position défendue par les sociologues et le Chantier de l'économie sociale, comme nous l'avions indiqué, dès le départ, dans le premier chapitre. Aussi, afin d'établir la preuve arithmétique de leur existence dans le corpus des données recueillies et analysées, nous tenterons de quantifier les logiques d'actions retenues.

5.2.2 Quantification des logiques d'action retenues

Cette sous-section comportera trois volets, à savoir, le nombre d'extraits du corpus se rapportant à chacune des logiques d'action et la fréquence de l'usage de cette dernière, la description du contenu des logiques accrocheuses, et enfin, un aperçu des logiques que nous pensons être relativement secondaires.

1) - Aperçu des extraits et de la fréquence des logiques d'action

Dans ce volet, nous présentons un tableau que nous avons monté afin de rendre compte du *nombre de fragments de discours* qui nous ont inspiré et qui nous ont permis de *déceler les logiques d'action, l'une après l'autre*, et ce, dans le but de nous faire une opinion éclairée de la fréquence de leur usage dans le corpus total de nos données de terrain. Il s'agit du tableau 17 (à la page 290).

Il conviendrait de souligner que pour déterminer le nombre de fragments de discours dévoilant l'existence des logiques d'action, nous avons dû regrouper les données langagières en fonction de leur degré d'appartenance (ou leur pertinence) à chaque logique retenue. Nous les avons manuellement comptabilisées avant de les porter au tableau 17.

Tableau 17 : Nombre d'extraits et fréquence des logiques d'action

Entrevues Logiques	1 2 3 6 8 11 13 16 17 21 23 30 33 34 35 39 40 41																			Total	%
	1	2	3	6	8	11	13	16	17	21	23	30	33	34	35	39	40	41			
Inspiration	66	19	16	52	48	70	20	33	25	18	5	22	8	7	8	10	23	19	469	17,92	
Domestique	85	12	15	71	57	103	22	28	34	20	10	55	9	16	19	10	28	25	619	23,66	
Opinion	63	16	11	59	41	85	19	37	31	12	7	35	6	16	11	12	31	23	515	19,68	
Civique	60	11	14	62	38	91	15	19	15	14	6	25	9	4	10	5	10	18	426	16,28	
Connexionniste	73	13	12	67	51	94	20	30	29	22	9	42	12	19	22	8	25	39	587	22,43	
Total	347	71	68	311	235	443	96	147	134	86	37	179	44	62	70	45	117	124	2616	100	

Légende :

- Entrevues réalisées auprès des coordonnateurs
- Entrevues réalisées auprès des chefs d'équipe
- Entrevues réalisées auprès des aides à la vie domestique
- Entrevues réalisées auprès des réseaux régional et provincial (Table de concertation du Bas-Saint-Laurent et REÉSADQ)

Source : Données tirées d'une enquête effectuée dans la région du Bas-Saint-Laurent en 2005

Notons que le nombre total d'extraits se rapportant à chaque logique d'action sur la figure 17 a été calculé arithmétiquement par sommation des fragments de discours où est décelée cette logique d'action. Il en va autrement en ce qui a trait à la fréquence de leur usage qui a été obtenue à partir de l'équation suivante : $f_x = (S1/S6)*100$. Ces opérations ont été réalisées à l'aide du logiciel Excel 2003

2) - Le contenu des logiques domestique et connexionniste (accrocheuses)

Cette sous-partie devrait viser la description, idéalement, exhaustive, de chacune des cinq logiques d'action retenues. Mais, compte tenu de la nature de notre recherche et des suggestions de Strauss et Corbin (cf. page 10), nous nous en tiendrons aux logiques domestique et connexionniste, celles-ci étant les plus accrocheuses. Nous les décrirons dans deux sous-volets avant de présenter un aperçu de la logique d'opinion, de la logique d'inspiration et de la logique civique dans une dernière sous-section.

1^o) La logique domestique

En effet, le tableau 17 indique que la fréquence de l'usage de la *logique domestique* est la plus élevée. Elle aurait été utilisée 619 fois (sur 2616) par les praticiens et se serait donc manifestée à travers 23,66% d'extraits du corpus des données analysées.

Le fait qu'elle occupe le premier rang n'étonne pas pour autant, lorsque nous avons conscience que généralement, les acteurs sont enclins à formuler leurs discours, et donc, de construire des représentations, en se basant sur la mission de leur organisme, qui est d'*offrir des services (ou maintenir les gens) à domicile*. Théoriquement, ce positionnement par rapport aux autres logiques d'action se justifierait sans doute par la prééminence des spécifications de la logique domestique dans le corpus total des données analysées.

Ainsi, lorsque nous *procédons* à l'analyse croisée du discours des acteurs aux spécifications de la logique en question, plusieurs indicateurs nous sautent aux yeux. Une fois encore, mentionnons que l'explication la plus convaincante consisterait à présenter au

complet, dans cette sous-partie, les résultats de l'analyse des 619 extraits du corpus mettant en exergue la logique domestique. Malheureusement, nous ne pouvons nous livrer à cet exercice ici pour d raisons d'ordre méthodologique.

Nous tenons tout de même à appuyer notre propos par l'exemple suivant faisant partie intégrante des 619 fragments, afin de permettre de s'en faire une opinion : « *je dirais pour les effets sociaux, ce qu'on fait finalement, c'est de permettre aux personnes de rester le plus longtemps possible à domicile* »* (Entrevue 1).

L'analyse croisée permet de déceler :

- la notion de services à domicile ou routine rappelant un *principe supérieur commun*;
- celle de bienveillance ou de la fidélité des praticiens exprimant leur *état de grand*;
- leur habitude naturelle s'inscrivant dans leur bon sens et la *dignité des personnes*;
- la notion de famille laquelle occupe une place clé dans le *répertoire des sujets*;
- une bonne manière d'entreprendre collectivement, celle-ci étant leur *dispositif*;
- la serviabilité et le rejet de l'égoïsme comme *formule d'investissement* solidaire;
- la respectabilité et la responsabilité enchâssées dans un *rapport de grandeur*;
- la relation entre des gens qui se connaissent, pour ainsi dire une *relation naturelle*;
- la maison, les usages et pratiques comme *figures harmonieuses de l'ordre naturel*;
- le respect du temps et la confiance en soi comme *mode d'expression du jugement*;
- l'anecdote, le cas particulier, l'exemple typique comme une *forme de l'évidence*;

Si notre mémoire est fidèle, parmi les principales spécifications de la logique domestique (annexe 5), sauf les indicateurs suivants ne feraient pas partie de la liste ci-dessus : l'*épreuve modèle*, la *déchéance de la cité*, et, dans une certaine mesure, l'*état de petit*. Cette situation ne nous empêche toutefois pas de nous baser sur l'existence des autres indicateurs et confirmer la présence de la logique domestique dans cet extrait, tout comme

* Cet extrait fut la toute première donnée recueillie suite à notre première question posée à la première entrevue au tout premier participant sur les 42. Cet extrait converge en effet avec plusieurs d'autres.

dans 619 fragments de discours. Aussi ces derniers génèrent-ils abondamment des expressions proches des *notions de famille, de dignité des personnes, de charité naturelle, de bon sens, de serviabilité, d'amitié, de confiance*, etc., qui sont là autant d'indicateurs dévoilant l'existence effective de la logique domestique dans le discours des acteurs.

Avant d'aller plus loin, arrêtons-nous un instant pour souligner qu'à notre humble avis, c'est au nom de cette logique que généralement, lorsque les praticiens parlent notamment de certaines répercussions de leurs actions, par exemple, sur eux-mêmes ou sur les usagers de leurs services, ils affirment que ces derniers apparaissent à leurs yeux « *comme une mère ou un père à nous autres et on a à cœur qu'ils soient le mieux possible dans leur environnement naturel le plus longtemps possible aussi* » (Entrevue 17). Ils sont à l'image de « *notre tante ou notre oncle* » (Entrevue 23), car, « *y a des places quand on rentre, pis on est traité comme quelqu'un de la famille* » (Entrevue 40). On voit bien, à partir de ces exemples qui ne sont d'ailleurs pas les seuls, que la notion de famille est bien présente dans les représentations formulées par les acteurs en ce qui a trait aux effets de leurs actions, au point de constituer leur principe supérieur commun, et donc, un idéal.

À notre avis, c'est principalement cette notion (de famille) qui les amène à faire, entre autres, de la santé (Entrevue 16) et sécurité des usagers de leurs services, des préoccupations majeures (Entrevue 3), qu'ils expriment souvent sous des formes variées (avec une métaphore, une anecdote, etc.). Par exemple, soulignent-ils : « *il peut arriver n'importe quoi, des fois ça va vite : une chute dans l'escalier* » (Entrevue 17), et que personne s'en aperçoive (Entrevue 39), ou qu'« *ils s'étouffent, quand ils sont dans une*

espèce de bulle comme dans une petite ouate et deviennent en réclusion chez eux » (Entrevue 1); certains d'entre eux « *seraient morts tous seuls comme un chien dans son appartement pis dans combien de temps, il l'aurait trouvé »* (Entrevue 40).

Ces exemples nous renseignent, certes, mais nous permettent aussi de faire l'hypothèse que du point de vue des praticiens, la *famille* ne peut être formée que de « personnes apparentées vivant sous le même toit : le père, la mère et les enfants » (Le Petit Robert, 1990), elle peut inclure, selon le cas, *l'employé*. Cela suppose que leur conception de la famille repose, en partie, sur l'*amitié* entretenue avec les usagers et l'entourage de ces derniers ou, de l'amour du travail. Elle peut se révéler plus puissante que le simple voisinage, non seulement parce qu'elle peut être envisagée, selon notre compréhension, comme un *espace de solidarité sociale* entre acteur collectif et une partie de la communauté, mais aussi parce qu'elle peut nourrir des sentiments profonds que certaines personnes ne sauraient trouver dans les relations de simple voisinage (appartenance à un même réseau de services communautaires, apprentissage, complicité, citoyenneté, confiance).

Si tel est le cas, la notion de famille fondée sur les relations d'amitié jouerait sans doute un rôle important dans la conception de l'action. Elle oriente le choix des acteurs sur le type d'action à mener afin de répondre de façon plus spécifique aux besoins de la communauté, ou pour en déceler d'autres. Elle permet de s'associer pour entreprendre autrement (Demoustier, 2003) ou solidairement (Parutel, 2004), ou encore collectivement (Bourque, Favreau et Fréchette, 2007). Ainsi, nous pouvons prétendre, sans risque de nous

tromper, que la dimension familiale façonne l'identité des acteurs, celle des usagers de leurs services et celle d'une partie des membres de la collectivité territoriale dans laquelle ils se déploient et est incontournable dans l'action sociocommunautaire. Selon les usagers, la notion de famille fondée sur l'amitié dépasserait même la notion de famille basée sur le lien de sang (Entrevues 9, 26 et 36).

C'est elle qui, à notre avis, nourrit le sentiment qui pousse les acteurs à dire, systématiquement, lorsqu'ils sont interpellés par la situation des personnes plus pauvres, par exemple, « *il faut qu'on y aille quand même, on ne va pas les laisser, ceux-là sont un peu laissés à eux-mêmes* » (Entrevue 1). « *On ne va pas dire que c'est difficile de nous rendre à tel endroit pour les aider ou qu'ils sont trop loin. On va donc organiser ou réorganiser les horaires en fonction des municipalités* » (Entrevue 6). Nous pensons que c'est dans cette même optique que s'inscriraient les témoignages suivants : « *s'il fait tempête ou beaucoup de vent, je m'en va à pied* » (Entrevue 17), car, « *les vieux messieurs que je pogne y sont souvent seuls (parfois veufs, divorcés), et sont considérés comme peu utiles, c'est des numéros, pas plus que ça ! Des numéros qui vaut tant* » (Entrevue 40).

C'est là, à notre avis, l'une des pratiques notoires de la solidarité et du militantisme inspirées, en partie, de la logique domestique, laquelle permettrait de construire avec fascination la cohabitation entre les êtres (avec les plus démunis), et ce, avec le désir de s'en sortir ensemble avec fierté. Le témoignage suivant nous en dit mieux.

« Je veux profiter de ma vie, aider les gens au lieu de gaspiller mon argent; je vois des gens-là qui vieillissent et qui ne profitent pas de la vie. Des gens qui ne s'entraident pas et qui font le contraire de ce qu'il faut faire. J'ai tellement des personnes à domicile-là et je pense qu'il faut s'investir pour eux, c'est ça la vie. J'aime ça, j'aime

aider. Ça fait dix ans que je n'ai jamais arrêté, je n'ai jamais eu de congé de travail » (Entrevue 11).

Anticipons en disant que l'une des questions qui peut être posée, suite à ces témoignages, serait, probablement, de savoir, ce qui va advenir si les praticiens cessent d'intervenir. Que va-t-il se passer en l'absence des pratiques d'économie sociale en aide domestique au Bas-Saint-Laurent ? Certaines données indiquent que « *s'il n'y avait pas un service comme ça ici, il y aurait beaucoup de personnes qui seraient dans des cabanes à vieux, des grosses boîtes avec des petites chambres et des vieux qui se bercent qui s'ennuient toute la journée. Ce serait l'horreur totale* » (Entrevue 16). Eh oui ! L'horreur n'existerait pas dans la MRC des Basques, uniquement, comme l'indique le témoignage précédent, mais aussi dans celle de Matane, si on se réfère au témoignage suivant fourni dans cette MRC : « *On entend des histoires d'horreur. On a des cas lourds ici't. Je sais que si on irait pas, il y a plusieurs personnes qui seraient placées ou ceux-là qui ont pas le moyen de se payer des places dans des foyers privés, ils seraient chez eux pis ils ne vivraient pas longtemps* » (Entrevue 40). Et pourtant, « *par définition, on est là pour être à domicile* » (Entrevue 13), soulignent-ils assez souvent.

2^o) La logique connexionniste

D'entrée de jeu, mentionnons que, selon nos observations, la plupart des discours du corpus des données comportant explicitement le concept ou la notion de « *domicile* » ou englobant des termes qui lui sont proches tels que les concepts de « *poussière* » (Entrevue 16) et de « *chez nous* » (Entrevue 18), et ceux que nous venons de citer dans le sous-volet précédent, mettent généralement de l'avant la logique domestique, certes, mais évoquent

aussi le lieu, le mouvement, la relation, le contact. Comprenons par là, la proximité ou la connectivité, c'est-à-dire le désir de se lier. Nous croyons, à cette étape de notre analyse, que le corpus de nos données serait dominé par les logiques domestique et connexionniste.

C'est le motif principal pour lequel le tableau 17 révèle que la logique connexionniste apparaît dans 587 extraits (32 fois seulement de moins que la logique domestique). Elle compte pour 22, 43% du corpus total des données et se situe au deuxième rang à 1.23 % de moins de la logique domestique, du point de vue de l'espérance arithmétique de leur emploi. Cela permet de confirmer que certains extraits de notre corpus, sinon, la majorité comprendrait les traces simultanées des logiques domestique et connexionniste. N'empêche qu'il n'y ait des extraits à dominante connexionniste comme l'illustre l'exemple suivant :

« L'échange qui se fait automatiquement entre les intervenantes du CLSC puis les aidantes qui vont venir me dire qu'est-ce qu'elles ont observé chez les clients, puis moi je prends l'information, je transmets l'information au CLSC, on les informe (le CLSC) et puis, ils ont un suivi beaucoup plus serré... ça permet aux personnes de rester sur le territoire » (Entrevue 6).

L'analyse croisée de ce fragment de discours avec les spécifications de la logique connexionniste proposées par Boltanski et Chiapello (1999) permet de mettre en évidence la présence de quelques indicateurs (écrits en italique dans l'encadré ci-dessous).

- le territoire perçu par les acteurs comme un *principe supérieur commun*;
- la présence et l'engagement des praticiens à domicile dénote leur *état de grand*;
- le besoin d'occuper le territoire et de se lier renvoient à la *dignité des personnes*;
- leurs relations informelles (intervenantes et clients) constitueraient des *dispositifs*;
- l'adaptabilité s'inscrit bel et bien dans leur *formule d'investissement*;
- la redistribution de l'information (mise en contact) dénote leur rapport de grandeur ;
- la communication et la confiance s'inscrivent dans leurs *relations naturelles*;
- le cortège de relations ONBL-CLSC et clients justifie la figure *harmonieuse de l'ordre naturel*;
- le suivi serré pourrait permettre d'expliquer la manifestation d'une *épreuve modèle*;
- la coopération du client pourrait dépendre de leur *mode d'expression du jugement*.

Si notre mémoire est bonne, de toutes les spécifications de la logique connexionniste (annexe 5), deux indicateurs seulement ne figurent pas sur cette liste : l'*état de petit* et la *déchéance*. Ce qui ne veut pas dire qu'elles n'existent pas dans d'autres extraits à dominante connexionniste. L'exemple suivant nous le prouve : « *Notre bureau à nous autres se trouve, directement, dans la poussière* » (Entrevue 17).

Entendons-nous bien ! Du point de vue de la pratique, le terme « *poussière* » désigne le lieu de travail de l'employé, et donc, le domicile du client. Cependant, théoriquement parlant, il peut exprimer, par exemple, un état, à savoir, l'*état de petit*, dans la mesure où il n'y a pas de luxe dans la poussière. De plus, il peut évoquer la précarité du travail ou de l'emploi d'aide domestique, tant au point de vue des ressources financières que des moyens employés, renvoyant par là-même à la *déchéance* de l'activité d'aide à domicile.

Ainsi, sans nous étendre davantage sur la preuve de l'existence de la logique connexionniste dans le discours des acteurs, mentionnons tout de suite qu'à notre avis, c'est au nom de cette logique que les praticiens auraient privilégié la régulation des problèmes sociaux par la voie de la concertation. Principalement, avant tout entre les ONBL en AVD évoluant au Bas-Saint-Laurent, puis, entre ces derniers et les établissements publics du réseau de la santé et des services sociaux régionaux, et enfin, avec le Réseau des entreprises de l'économie sociale en aide domestique du Québec (REESADQ).

1) En ce qui a trait à la concertation entre ONBL en AVD, des renseignements indiquent que « *les organismes de la région fonctionnent avec la concertation, autour de la table régionale, afin de s'informer mutuellement de ce qu'ils font isolément, valider leurs*

expériences, s'échanger de l'information et se transférer des connaissances et expertises »
(Entrevue 1).

Cela pourrait signifier que la table de concertation régionale servirait de lieu de rencontre où les praticiens établissent une vision commune des enjeux auxquels ils sont confrontés. Citons dans ce sens, la redéfinition des services, l'échange d'information stratégique, la prise de position commune, la construction d'actions concrètes ou sporadiques, etc. C'est ce qui ressort, du moins en partie, du témoignage suivant : *« Le fonctionnement en réseau nous a conduit à avoir les mêmes salaires, les mêmes outils de gestion, à un même traitement des employés, on a créé un bassin de main d'œuvre de plus de 600 emplois au Bas-Saint-Laurent juste au niveau de l'économie sociale en aide domestique »* (Entrevue 11).

Ce témoignage nous amène à la conclusion selon laquelle la table de concertation permet de développer la confiance et de créer de la synergie autour des questions qui concernent les acteurs, et leur permet ainsi de mieux se positionner par rapport aux idéaux qu'ils souhaitent atteindre. Cela peut donc être vu comme une puissance ou une force organisationnelle (Entrevue 21).

Notre analyse révèle cependant que certaines des faiblesses de cette Table régionale de concertation résideraient dans sa structure et sa gouvernance, celles-ci nous apparaissent légères. En effet, la table de concertation ne regroupe que les dirigeants des huit ONBL en AVD. Sauf erreur de notre part, nous pensons qu'elle devrait, parfois, être ouverte à des observateurs externes afin de recueillir leurs avis sur certaines questions et actions à mettre

en œuvre, ce qui pourrait permettre à la Table d'approfondir quelques aspects de ses actions concrètes ou épisodiques. Par exemple, l'ouverture aux acteurs relativement timides tels que les entreprises du secteur privé, et à un moment donné, aux élus municipaux, du fait de la lecture particulière qu'ils font de certains phénomènes sociaux ou de l'existence de ces acteurs et des impacts de leurs actions, et enfin, aux citoyens, pourrait permettre d'élucider certains enjeux tels que celui de l'inclusion sociale.

2) La concertation avec les établissements publics du réseau de santé et services sociaux, en l'occurrence les CSSS, poursuit, selon l'information collectée, un but semblable. Cette dernière est généralement organisée par les établissements publics du réseau de la santé et des services sociaux (ASSS et CSSS) dans le but de concevoir et planifier conjointement un ou plusieurs plans d'intervention concernant, par exemple, des personnes admises au Programme d'exonération financière. Elle offre aux praticiens l'opportunité de participer activement à la mise en place de ces plans d'action, et à « *l'organisme en AVD qui siège autour de la table d'arrimer ses besoins aux besoins de sa clientèle* » (Entrevue 38).

Ainsi, l'organisme en question pourrait avoir de façon presque inconditionnelle le soutien du CSSS, lorsqu'il entreprend une démarche auprès de l'ASSS et que celle-ci se révèle particulièrement difficile. En effet, souligne un participant, « *l'organisme en AVD en question est bien organisé et peut faire ses démarches lui-même pour trouver des ressources auprès de la régie. Par contre, s'il y a des difficultés particulières, si elle fait appel à nous (lors de la concertation), on va les prendre en compte* » (idem).

Dans la MRC de la Mitis, par exemple, siègent autour de la table de concertation organisée par le CSSS de la Mitis, outre cet établissement public :

- les organismes communautaires, entre autres, Les Bourgeons de La Mitis;
- le Centre d'action bénévole (handicapés et personnes âgées)
- y a l'office municipal d'habitation,
- y a des représentants des foyers privés d'hébergement
- y a la directrice au niveau de l'ensemble des personnes âgées;
- y a des représentants de la ville de Mont-Joli,
- y a les représentants des petits villages qui se sont regroupés au sein de la MRC (idem).

Si la concertation dont nous venons de décrire se veut formelle, en revanche, il en est une qui se déroule de façon informelle entre les dirigeants des ONBL en AVD et ceux des CSSS, entre les employés d'OBNL en AVD et les préposés de CSSS. L'extrait de discours suivant nous en dit quelque chose : *« l'échange se fait automatiquement entre les intervenantes du CLSC puis les aidantes venant me dire qu'est-ce qu'elles ont observé chez les clients, puis moi je prends l'information, je la transmets au CLSC, on les informe (le CLSC) »* (Entrevue 6).

3) Enfin, la concertation avec le REÉSADQ s'inscrit, quant à elle, en partie, dans le mandat même de ce regroupement provincial. Ainsi, elle permet aux OBNL en AVD évoluant au Bas-Saint-Laurent, et aux autres organismes et entreprises membres du REÉSADQ, d'envisager de façon commune les possibilités de défendre leurs intérêts sous différents aspects :

Autant quant au conditionnement politique, développement des affaires, des programmes gouvernementaux de financement des activités qu'on rend, des questions de gestion interne on parlait de CSST, en ce moment il y a une menace importante qu'on soit réévalué comme classe d'activités, ce qui ferait monter, tripler, quadrupler les cotisations ce qui est majeur pour des entreprises, donc c'est des dossiers de deux différents ordres qui sont : communications internes et communications externes (Entrevue 41).

Dans cette mesure, la concertation amènerait un éclairage supplémentaire aux membres du CA du RÉESADQ afin d'assurer efficacement le suivi des dossiers les concernant auprès des instances gouvernementales. Par exemple le Rapport Ménard rendu public au mois de juillet 2005 postule, d'entrée de jeu, que l'impasse financière dans laquelle suffoque l'État québécois dépendrait du coût excessif de son système de santé. Selon les membres du Comité de travail sur la pérennité du système de santé et des services sociaux du Québec, « il faudrait continuer de limiter de façon importante les ressources allouées aux autres grandes missions de l'État (éducation, solidarité sociale et famille, sécurité, environnement, culture, transport, infrastructures civiles et publiques, etc.) »¹⁷² (Rapport Ménard : 2005, 44), afin de « préserver l'intégrité du financement public actuel » (ibid. p. 69). Pour ce faire, le comité suggère au gouvernement de « recourir davantage au secteur privé » (ibid. p. 69).

Suite à ces déclarations, la concertation entre les membres du RÉESADQ a permis de relever que ses conclusions « *impliquent, par exemple, que les programmes de financement vont évoluer et qu'il y a des entreprises qui pourront y trouver des avantages, d'autres perdre des avantages, voire disparaître* » (Entrevue 41). Dans cette mesure, « *un suivi des politiques auprès des instances gouvernementales afin de tenter de les influencer pour qu'il y ait une concordance entre elles et ce qu'elles vont induire comme comportement et développement des entreprises dans leur environnement respectifs s'impose* » (idem).

¹⁷² MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX. (2005). Rapport et recommandations du Comité de travail sur la pérennité du système de santé et services sociaux du Québec. Pour sortir de l'impasse : la solidarité entre nos générations. Québec, p. 44.

Ainsi, une pause nous permet à ce stade de notre a de faire analyse valoir, sur la base de ces trois exemples principaux, que *la concertation (vue par les praticiens) se définirait, à notre avis, comme l'apprentissage d'une certaine capacité à fixer et à atteindre collectivement des objectifs communs, tout en établissant la confiance à l'aboutissement des actions, des politiques ou programmes envisagés, développer certaines alliances et bâtir des réseaux de relations forts.*

Cet essai de définition est, à notre avis, valable, autant pour la concertation avec les partenaires qu'avec les usagers de service, cette dernière se faisant au travers des réunions de comité et de CA, comme l'indiquent les deux témoignages suivants : « *C'est nos employés qui rapportent les besoins de cette clientèle qui vieillit-là, ils apportent le feedback. Ils peuvent dire que tel client qui prend juste deux heures a besoin de trois, et on a justement un comité d'employés pour aller chercher les besoins de la clientèle* » (Entrevue no 8), « *et puis, ils ont un suivi beaucoup plus serré* » (Entrevue 6).

Sous cet aspect, un lien fort intéressant pourrait être établi entre la *représentation de la concertation* chez les praticiens et la *participation démocratique* selon Habermas (1987), ou la *participation militante* selon Dacheux (2006), et dont nous avons fait écho dans le chapitre un en autant qu'elles convergent. Cela met en évidence le potentiel de la logique connexionniste à savoir, la capacité des acteurs à créer des liens et être branchés aux réseaux où ils espèrent trouver des opportunités pour exprimer leurs points de vue, ou défendre leurs intérêts et intégrer à leurs stratégies des connaissances qu'ils jugent indispensables.

Bien que le focus soit mis sur la prolifération de liens informels (non-programmés) et l'extension des réseaux, lesquels constituent d'ailleurs des principes supérieurs communs de la logique connexionniste, il y a des limites qui s'imposent aux acteurs afin d'éviter certains effets pervers tels que ceux que nous avons décrits plus haut. Par ailleurs, cette perspective leur pose également des défis.

3⁰) Les logiques d'opinion, d'inspiration et civique

Nous avons estimé que les logiques d'opinion, d'inspiration et civique étaient relativement secondaires, et ce, en nous fondant sur les données du tableau no 17.

1- En effet, ledit tableau nous indique que la logique d'*opinion* tient le troisième rang en étant présente dans 515 extraits, soit 19,68% du corpus. Ayant, selon Boltanski et Thévenot (1991), *l'opinion publique* comme principe supérieur commun (rappelons-nous que nous en avons fait écho aux premier et quatrième chapitres dans le sens de *la libre expression de la pensée sur l'espace public, et de la participation démocratique*), ce serait elle qui aurait davantage contribué à asseoir le mode de gouvernance des OBNL en AVD.

Lorsque nous nous référons à certains témoignages, tels que ceux nous indiquant, entre autres, que les employés des OBNL en AVD jouissent pleinement du droit de faire valoir librement leur point de vue (cf. chapitre quatre) et de refuser d'exécuter des tâches sur le terrain sans autorisation préalable de l'employeur (client ou entreprise), nous sommes beaucoup tenté de dire que l'une des caractéristiques particulières des associations de l'économie sociale est l'adoption de cette logique (négligée ou piétinée dans certaines organisations du marché et de l'État) à toutes les étapes de la conception, d'élaboration et de mise en œuvre de leurs actions, voire, lors des feed-back concernant ces dernières.

Cela fait la différence, sauf erreur d'appréciation de notre part, dans le sens où, dans nombre d'organisations du marché, l'expression de la démocratie, de l'amour, de la solidarité sociale, de l'opinion éclairée, pour ne citer que cela, est souvent sapée ou

occultée. Il en va de même dans les établissements publics de l'État où l'on ne jure que par le nom de « secret professionnel » et « pouvoirs discrétionnaires », par exemple, rendant malheureusement impossible l'entière adoption de la logique d'opinion, non pas seulement au niveau micro de ce type d'établissement (dans le cas de résolution de conflit, par exemple), mais aussi au niveau méso (dans le rapport entre CSSS et ONBL en AVD). Dans ce dernier cas, la pratique du « secret professionnel » ou « zone grise » avait engendré des tensions entre certains OBNL et CSSS, puisqu'elle aurait exposé des employés au risque de contracter certaines maladies contagieuses difficilement curables (Entrevue 30).

2- Poursuivons tout en soulignant qu'en ce qui a trait à l'usage de la logique d'*inspiration* par les praticiens, la fréquence de cette dernière est de 17,92%. Celle-ci occupe le quatrième rang dans le tableau no 4, elle apparaît dans 469 extraits. À l'avis de Boltanski et Thévenot (1991), elle a pour principe supérieur commun, l'inspiration, ce qui équivaut à ce que les praticiens désignent habituellement par le terme d'*héritage*. Entendons par là, entre autres, les retombées positives de la relation avec le lieu de travail ou poussière, c'est-à-dire, lorsque les praticiens s'expriment, par exemple, en ces termes : « *ce sont des gens qui ont de l'héritage à nous léguer, il faut aller chercher cet héritage-là* » (Entrevue 6). Celui-ci pourrait être un conseil, une histoire de vie, une expérience particulière « *permettant d'échanger de l'information et de se sensibiliser entre collègues* » (Entrevue 39).

Selon notre observation, la quête de l'héritage du terrain, c'est-à-dire, l'inspiration, serait l'un des déclencheurs de la motivation auprès de certains praticiens, lorsqu'ils

soutiennent, par exemple, que : « *j'aime ben les affaires qui parlent de la guerre et tout cela, j'aime ben cela, ça me plaît en plus, parce que je suis dans le comté, ben ça pouvait me permettre de faire des rapprochements avec les choses que j'avais lues ou vues* » (Entrevue 40). Et un autre participant de dire, « *il y a beaucoup de choses que l'on apprend avec ces personnes-là avec leur vécu, avec toutes leurs histoires* » (Entrevue 16). Ce qui est évident, « *c'est vrai qu'ils l'ont vécu. On peut lire cela dans des livres ou voir dans un film. Mais écouter quelqu'un qui a vraiment vécu cette situation-là de guerre, nous autres on n'a jamais connu ça la guerre. C'est intéressant. En tous les cas, j'apprends à être plus patiente aussi avec ça !* » (idem).

Sur ce point, on peut émettre l'hypothèse que la motivation de personnel des OBNL en AVD trouverait, en partie, une origine dans le désir de s'inspirer, s'informer, augmenter leurs savoir-faire, au travers des relations qu'ils forgent. Celles-ci pouvant être formelles comme nous l'avons partiellement indiqué (table de concertation), ou informelles (relations d'amitié directe avec les usagers). Tel est ce que nous révèle, en partie, le terrain.

3- Enfin, la fréquence de l'usage de la logique d'inspiration est quasiment la même que celle de la *logique civique* laquelle arrive en cinquième position, car elle implique 426 extraits, soit, 16,28% du corpus des données. La différence entre les deux fréquences est mince dans la mesure où elle est de 43 extraits, soit 1,64%, seulement.

Ayant pour principe supérieur la *volonté collective* (Boltanski et Thévenot, 1991), c'est principalement la logique civique qui, à notre avis, favoriserait, par exemple, la

construction de l'esprit d'équipe et façonnerait leur savoir-être. Celui-ci se résumerait comme suit :

- aimer ce que l'on fait tout en étant surtout à l'écoute des clients et observer beaucoup, c'est-à-dire que le travail pourrait attendre...(Entrevue 16);
- travailler efficacement avec les autres dans un esprit d'équipe (Entrevue 30);
- rester motivé sans jamais cesser de croire en ses moyens ou avoir un "feu sacré" quelque part (Entrevue 1);
- persévérer et surmonter les difficultés sans remettre en question la mission de l'entreprise (Entrevue 11);
- gérer l'ambiguïté dans la patience tout en apprenant à mieux connaître la clientèle (Entrevue 39);
- prendre les initiatives qui s'imposent sans préalablement indisposer qui que ce soit (Entrevue 40);
- influencer de façon exemplaire l'environnement interne et externe de l'entreprise (Entrevue 8).

Dans le but d'étayer notre propos, nous présenterons un extrait de témoignage un peu plus précis et relatif au premier tiré. Il a été recueilli auprès d'un employé de Logis-Aide des Basques à Trois-Pistoles, et retient particulièrement notre attention, parce qu'il peut faire, à lui seul, toute la différence.

L'extrait en question est le suivant :

Il faut établir le lien de respect avant, ça c'est important... il faut respecter. Il faut écouter beaucoup, plus qu'il faut répondre... il faut détecter les importances qui ont dans chaque espace de leur maison et leur rythme aussi car chaque objet, chaque chose, chaque pièce de la maison sont reliés à leur vie....il faut y aller très loin, respecter beaucoup beaucoup le rythme de leur vie. Il ne faut pas imposer, même si on voit que telle chose qui a besoin d'être faite, faut demander...le travail reste toujours le même, mais il peut être modifié si la femme ou l'homme est dans une période difficile, je vais peut-être mettre le travail de côté et m'asseoir pour faire parler de ce qui ne vas pas » (Entrevue 16).

Abondons dans le même sens, un employé de Servadom de Matane nous a fait savoir ce qui suit : « *quand qu'on arrive, pis qu'ils ont eu un coup dur pis que quand ils nous voient arriver que c'est en pleurs, ben c'est nous autre qui faut les remonter, ben des fois, le ménage reste là parce qu'on a pas le temps de le faire, parce que je sais qui faut qu'on...* » (Entrevue 40).

En effet, l'insistance sur le respect de la dignité et de l'intégrité des citoyens devrait être entendu, en même temps, dans le sens d'obéissance à la mission de l'organisation, aux principes et valeurs de l'économie sociale, aux clauses des ententes conclues entre les OBNL et leurs partenaires tels que le CSSS, aux droits et libertés individuels garantis, entre autres, par la Charte des droits et libertés de la personne du Québec de 1975. Celle-ci stipule, dans sa dernière version du 1^{er} juillet 2007, entre autres, que « tout être humain a droit à la vie, ainsi qu'à la sûreté, à l'intégrité et à liberté de sa personne » (article 1).

Aussi, en faisant allusion, particulièrement au *rythme de vie des usagers*, les praticiens voudraient bien nous envoyer un message fort. Cette façon de faire trouve une origine dans leur culture organisationnelle les obligeant à agir selon les désirs ou préférences des clients, tout en observant une certaine limite. Par exemple, ne pas se laisser manipuler.

Dans cet esprit, soulignent deux employés de terrain, même pour « *nettoyer le plancher alors qu'il est sale, ou le réfrigérateur* » (Entrevue 39), par exemple, « *il faut faire une réflexion auparavant, et dire, avez-vous envie que je fasse votre frigo aujourd'hui ?* » (Entrevue 16). Il se pourrait que l'intéressée réponde par la négative. Dans le cas où « *la*

personne dit je vais le faire moi-même, si une semaine plus tard, on arrive et qu'elle n'a pas nettoyé l'intérieur de son frigo, c'est peut-être penser que pour elle ça ne dérange pas que son frigo soit propre, archi propre » (idem).

En clair, les employés des OBNL en AVD sont davantage axés sur l'écoute que sur les tâches. Cela est important avant tout pour la sécurité des personnes qui reçoivent de leurs services. Ensuite, pour l'employé dans la mesure où cette pratique l'amène à réaliser, à quel point, chaque objet du domicile de l'utilisateur fait partie intégrante de sa vie. Enfin, pour l'organisation, parce que cela lui éviterait, par exemple, des critiques sévères de la part de l'ASSS auprès de laquelle les usagers peuvent adresser leurs doléances (Entrevue no 18), ou de la part du protecteur des citoyens du Québec. Nous nous appuyons ici sur le dernier rapport annuel de la protectrice du citoyen du Québec publié en juin 2007, lequel permet, à notre avis, de tirer quelques leçons importantes sur la perspective mise de l'avant dans le secteur de l'économie sociale en aide domestique au Bas-Saint-Laurent.

En effet, selon ledit rapport, « trois types d'établissements sont à l'origine de près de 75 % des motifs de plainte des usagers : les centres hospitaliers (39,8 %), les centres locaux de services communautaires, dans leur volet de soutien à domicile (21,5 %), et les centres d'hébergement de soins de longue durée (13,4 %) »¹⁷³. Et pour cause, les employés de ces trois établissements publics sont plus axés sur les tâches à accomplir que sur l'écoute des citoyens recevant les soins de santé et services sociaux à domicile, a fait savoir la

¹⁷³ LE PROTECTEUR DU CITOYEN (2007). Communiqué de Presse. *37^e Rapport*. Assemblée Nationale du Québec. Québec, 8 pages.

protectrice du citoyen sur les ondes des télévisions LCN, RDI et TVA, le 5 juillet 2007. En outre, indique le rapport, « les 74 motifs de plainte jugés fondés ont donné lieu à 116 recommandations » et qu'« il y a urgence d'agir, puisqu'il en découle des situations où les usagers ne reçoivent pas les services de qualité auxquels ils ont droit » (idem). Pendant ce temps, un autre rapport publié deux années, plus tôt, formule une recommandation qui peut réjouir les praticiens de l'économie sociale dans les services à domicile au Québec :

« En matière de services de soutien à domicile, il faut souligner la contribution importante des entreprises d'économie sociale d'aide domestique. Leur situation est cependant fragile. Le comité estime qu'un meilleur soutien financier pourrait leur permettre de consolider leurs activités et de contribuer davantage à combler le retard du Québec en matière de services de soutien à domicile » (Rapport Ménard : 2005, 74).

Ainsi, on pourrait mieux comprendre pourquoi nous disions que la perspective mise de l'avant par les praticiens se voudrait singulière.

En somme, les impacts des actions des praticiens peuvent être analysés plus finement à partir de leurs caractéristiques. Cet exercice de déconstruction permet en même temps de mieux repérer les logiques susceptibles d'influencer le choix des actions ou d'en donner une orientation de façon à pouvoir réaliser les effets escomptés. Aussi, ces dernières serviraient de points de repères importants pour les praticiens quant à la formulation de leur discours ou la construction des représentations qu'ils se font.

Le tableau 17 laisse penser que les praticiens auraient coutume à n'utiliser qu'une seule logique par action. Et pourtant, l'analyse des extraits de certains discours indique que ceux-ci peuvent incorporer deux, trois voire quatre logiques d'action, simultanément. Nous

croyons que le couplage de ces logiques devrait indiquer les possibilités de coexistence. Mais attention, tout n'est pas rose. Des tensions peuvent surgir.

5.3 La coexistence et les tensions entre les logiques d'action

Ce volet comporte deux sous-volets qui exposent les résultats de notre analyse relative à l'usage simultané possible des logiques d'action et des tensions éventuelles.

5.3.1 Les possibilités d'usage simultané de logiques différentes

Le présent sous-volet vise à nous forger une image exacte des possibilités de coexistence entre les logiques d'action que nous avons retenues. Selon notre analyse, elles constituent des possibilités de rapprochement entre des logiques d'action différentes, c'est-à-dire un compromis afin de réaliser ou satisfaire un principe supérieur commun.

Ici, la question qui nous sert de point de départ est celle de savoir, si oui ou non, les praticiens utilisent, dans leur discours, une combinaison de logiques d'action ?

Pour répondre de façon appropriée à cette question, il aurait fallu préalablement recenser toutes les formes de combinaison observées (tableau 18, à la page suivante).

Tableau 18 : Recension des possibilités de coexistence des logiques d'action

Logiques \ Entrevues		1	2	3	6	8	11	13	16	17	21	23	30	33	34	35	39	40	41	Total	%
01	Opi/Civ	41	12	14	35	30	51	12	4	2	15	1	19	2	2	2	3	6	28	279	5,29
02	Con/Civ	58	17	22	41	39	60	19	11	8	18	0	28	5	3	4	5	7	32	377	7,15
03	Con/Opi	40	13	11	37	31	48	13	3	1	12	0	23	2	1	2	2	5	17	261	4,95
04	Insp/Civ	17	6	5	18	14	26	9	6	5	14	4	6	4	2	3	5	5	15	164	3,11
05	Con/Insp	32	12	13	35	23	44	14	1	0	16	1	17	4	4	3	8	11	19	257	4,87
06	Dom/Opi	49	8	6	32	28	54	9	7	9	11	4	24	1	2	3	3	11	34	295	5,59
07	Dom/Civ	60	13	17	35	36	57	12	8	7	10	9	31	6	4	5	7	12	26	355	6,73
08	Dom/Con	68	25	28	60	52	73	27	10	12	20	7	43	8	7	9	9	15	47	520	9,86
09	Dom/Insp	48	11	13	43	36	51	15	7	9	17	5	28	2	3	3	5	9	36	341	6,46
10	Con/Civ/Opi	25	7	9	13	11	29	10	2	3	11	0	8	1	3	1	2	4	20	159	3,01
11	Insp/Opi/Civ	17	6	4	18	15	21	9	3	1	13	0	7	0	1	0	2	2	19	138	2,61
12	Con/Insp/Civ	12	6	5	15	17	20	8	6	4	10	1	10	2	1	2	1	3	17	140	2,65
13	Dom/Opi/Civ	26	7	8	26	20	35	7	0	1	17	1	14	2	2	2	3	7	23	201	3,81
14	Con/Insp/Opi	15	6	8	12	15	21	8	3	2	13	3	11	0	2	5	3	6	25	158	2,99
15	Dom/Insp/Opi	25	21	17	20	17	28	24	4	3	7	1	15	0	2	3	4	6	21	218	4,13
16	Dom/Insp/Civ	22	16	16	21	19	27	18	0	2	8	1	16	2	5	4	6	10	16	209	3,96
17	Dom/Opi/Con	30	7	7	24	25	28	8	0	2	13	0	15	2	5	6	7	12	19	210	3,98
18	Dom/Civ/Con	53	13	15	40	32	49	19	1	3	22	3	21	5	7	7	6	14	33	343	6,50
19	Dom/Insp/Con	23	11	10	19	17	16	13	4	2	12	2	12	2	7	5	3	7	18	183	3,47
20	Dom/Insp/Opi/Civ	12	5	8	11	8	17	8	1	2	8	0	4	0	2	1	2	5	8	102	1,93
21	Dom/Opi/Civ/Con	16	3	2	9	12	18	4	0	0	7	0	6	1	1	1	1	4	13	98	1,85
22	Dom/Insp/Opi/Con	12	3	6	13	7	16	6	0	1	3	0	9	0	2	2	1	3	9	93	1,76
23	Dom/Insp/Civ/Con	18	1	1	15	9	17	3	2	3	5	2	3	0	2	3	3	7	15	109	2,06
24	Dom/Insp/Opi/Civ/Con	9	2	2	7	6	8	5	0	0	4	0	2	0	0	1	0	3	12	61	1,15
Total		728	231	247	599	519	814	280	83	82	286	45	372	51	70	77	91	174	522	5271	100

NB : Faute d'espace, nous voudrions indiquer que nos sources d'information et la légende de ce tableau sont les mêmes que celles des tableaux 17, 16 et 15 (plus haut).

Le tableau 18 montre qu'il existe 24 possibilités* ou formes de coexistence entre les logiques d'action des praticiens. Les colonnes intermédiaires indiquent le nombre d'extraits par entrevue, tandis que les deux dernières colonnes contiennent de l'information sur le *nombre total d'extraits* à travers lesquels des coexistences ont été observées (avant-dernière colonne à droite), et leur fréquence d'usage (dernière colonne).

Ainsi, nous relevons, entre autres, que 5271 extraits auraient permis aux praticiens de formuler leur discours à partir de 24 possibilités de combinaison de logiques d'action différentes. Si nous faisons fi des données des colonnes et essayions d'ordonner ces possibilités en fonction des données des deux dernières colonnes, le tableau précédent ressemblerait au tableau d'agencement des coexistences suivant :

Tableau 19 : Ordination des logiques d'action

R	Couplages	Traces	%	R	Couplages	Traces	%
1	Dom/Con	520/5271	9,86%	13	Dom/Opi/Civ	201/5271	3,81%
2	Con/Civ	377/5271	7,15%	14	Dom/Insp/Con	183/5271	3,47%
3	Dom/Civ	355/5272	6,73%	15	Insp/Civ	164/5271	3,11%
4	Dom/Civ/Con	343/5271	6,50%	16	Con/Civ/Opi	159/5271	3,01%
5	Dom/Insp	341/5271	6,46%	17	Con/Insp/Opi	158/5271	2,99%
6	Dom/Opi	295/5271	5,59%	18	Con/Insp/Civ	140/5271	2,65%
7	Opi/Civ	279/5271	5,29%	19	Insp/Opi/Civ	138/5271	2,61%
8	Con/Opi	261/5271	4,95%	20	Dom/Insp/Civ/Con	109/5271	2,06%
9	Con/Insp	257/5271	4,87%	21	Dom/Insp/Opi/Civ	102/5271	1,93%
10	Dom/Insp/Opi	218/5271	4,13%	22	Dom/Opi/Civ/Con	98/5271	1,85%
11	Dom/Opi/Con	210/5271	3,98%	23	Dom/Insp/Opi/Con	93/5271	1,76%
12	Dom/Insp/Civ	209/5271	3,96%	24	Dom/Insp/Opi/Civ/Con	61/5271	1,15%

Source : Données tirées d'une enquête effectuée dans la région du Bas-Saint-Laurent en 2005

* Citées sous la topique *logique* (deuxième colonne à gauche) et précédées d'un numéro d'ordre (première colonne à gauche).

Dans ce tableau, la lettre R désigne le rang des possibilités de couplage, celui-ci étant compris entre 1 et 24, inclusivement (première colonne). Il serait sans doute intéressant de commenter intégralement ces 24 possibilités. Mais pour les motifs d'ordre méthodologique déjà évoqués, nous ne pouvons le faire pour l'instant. Soulignons toutefois que ce qui se dégage de façon frappante de l'ensemble des combinaisons observées, c'est *l'emploi simultané des logiques domestique et connexionniste*. Ce dernier est manifestement le plus élevé avec une fréquence d'utilisation se situant à 9,86%, soit 520 fois sur 5271. Le recours à ces deux logiques d'action simultanément se situe ainsi au premier rang.

Aussi, lorsque nous réalisons que les fréquences les plus élevées se situent entre 5,5% et 10%, il ne fait plus de doute que notre prétention, selon laquelle les traces des logiques d'action les plus abondantes dans le corpus de nos données seraient celles des logiques domestique et connexionniste, est fondée. Aussi, cette confirmation nous conduit à un autre constat en relation avec le contenu des tableaux 15 et 16 et le résultat actuel. Ce constat est le suivant : *la mise en œuvre de ces deux principales logiques induit inévitablement l'application d'au moins une des trois autres logiques*.

Rappelons que les tableaux 15 et 16 dressent en partie une liste des effets des actions (1^è colonne). Partant de cette information et de la conclusion que nous faisons, il est possible de dire que si le couple domestique-connexionniste est le plus utilisé pour favoriser les effets des actions sur les usagers, sur les partenaires (tableau 15), dans la collectivité territoriale, sur les facteurs de développement ou sur l'économie régionale (tableau 16), le succès de cet usage repose en partie sur la mise en scène de la logique

civique, de la logique d'opinion et de la logique d'inspiration selon le cas. La figure 23 permet de résumer notre propos.

Figure 23 : Caricature d'un usage simultané des logiques domestique et connexionniste



Source : Données tirées d'une enquête effectuée dans la région du Bas-Saint-Laurent en 2005

La figure 23 montre que l'action bénévole est généralement inspirée des logiques domestique et connexionniste. Selon le cas, elle peut faire appel aux logiques civique, d'opinion et d'inspiration dans sa mise en œuvre. Dès lors, il y a lieu de se demander *quel thème émerge à chaque fois qu'une combinaison de logiques d'action est effectuée ?*

D'emblée, nous pourrions penser qu'il est possible qu'un thème au moins émerge de chaque combinaison de logiques et qu'il serait différent des autres en fonction des couplages qui ont été réalisés. Nous devrions donc en avoir au moins 24. Mais notre observation révèle que des combinaisons différentes peuvent, malheureusement, générer des thèmes semblables. Dans cette hypothèse, le nombre total des points d'ancrage conceptuel sera sans doute inférieur au nombre total des possibilités de combinaison observées (24).

C'est dans cet ordre d'idées que nous avons décelé dix des points d'ancrage émergents après une relecture des témoignages (tableau 20).

Tableau 20 : Approche plus empirique ou « plus enraciné »

Aperçu			
Mise en forme (fichier mobile)	Classification selon la nature des phénomènes, évènements, des faits, etc. (critères utilisés par les praticiens)	Point d'encrage conceptuel des extraits : 1ère image territoriale (construction des codes thématiques)	Codes thématiques
Matériel de terrain	1) Doctrines, valeurs humaines, critique de l'ordre marchand, action bénévole	Cité domestique/Connexionniste ++ (mieux-être des gens où qu'ils soient)	Mission [MISS]
Matériel de terrain	2) Réunions, participation, transparence, égalité, intermédiation, défense des inté.	Cité civique/connexionniste ++ (gouvernance participative)	Concertation [CON]
Matériel de terrain	3) Innover, « des pieds et des mains », « feu sacré », « prise à charge »,	Cité Civique/Domestique ++ (action bénévole)	Engagement (ENG)
Matériel de terrain	4) Prolifération des liens, identité collective, proximité, régionalisation	Cité Domestique/Con/Civique ++ (multi-sociétariat, dynamique)	Prise à charge [TERR]
Matériel de terrain	5) Emplois, services, bonheur, capital social, faible coût, prix insignifiant	Cité dom/opinion/civique ++ (productivité)	Richesse [ECOSO]
Matériel de terrain	6) Formation, mentorat, stage, mutualisation des compétences	Cité de l'Inspiration/opinion/Dom/ ++ (professionnalisme associatif)	Savoir-pratique[EXPT]
Matériel de terrain	7) Réponse aux besoins, innovation, conscientisation, sensibilisation	Cité inspiration/opinion/con ++ (découvertes, utilité, transformation)	Innovation [INO]
Matériel de terrain	8) Prospective, réflexion stratégique, qualité des services, future génération	Cité opinion/inspiration ++ (développement durable)	Prospective [PRO]
Matériel de terrain	9) Clientèle, affaire, tarification, surplus, déficit, investissement, évaluation	Cité marchande)Indus ++ (ambiguïté)	Transaction [FLOU]
Matériel de terrain	10) Questionnements (jeunes, aînés, vulnérabilité, paniers de services)	Cité inspiration/opinion ++ (vieillesse, chômage, jeunesse)	Interrogations [INT]

Sources d'inspiration : 1) - Strauss et Corbin 2004, p. 47; 2) – Gadrey, 2003 (grille d'analyse)

L'approche utilisée nous a permis d'associer les super codes suivants aux dix points d'ancrage que nous avons décelés : MISS, CON, ENG, TERR, ECOSO, EXPT, INO, PRO, FLOU et INT. Ces derniers faciliteront l'élaboration de la théorie ancrée.

Il conviendrait de rappeler ici qu'en général, les compromis réalisés permettent de dépasser les différends qui apparaissent dans les phases de conception et de mise en œuvre des actions par le fait qu'ils visent un principe supérieur perçu comme étant commun aux parties qui les conçoivent. Par exemple, la *famille*, le *lien social* et le *mieux-être des citoyens*, particulièrement de ceux qui utilisent les services des praticiens. Si la réalisation des deux premiers principes dépend de la mise à contribution des logiques domestique et connexionniste, celle du troisième dépend de l'usage combiné de ces deux logiques.

Nous avons cependant conscience que les compromis ont des limites. Bien que leur réalisation permette de trouver des solutions aux tensions qui surgissent entre les logiques d'action, « il est toujours possible de revenir aux différends [...] » (Boltanski et Thévenot : 1991, 339). Autrement dit, ce sont les tensions suscitées, en tout ou en partie, par la mise à contribution de deux ou plusieurs logiques qui « forcent » la réalisation des compromis.

5.3.2 *Les tensions*

Notre recherche auprès des OBNL en AVD du Bas-Saint-Laurent permet de mettre en perspective trois tensions potentielles : les tensions domestique-civique, les tensions opinion-civique-connexion et les tensions domestique-connexion (cette liste n'étant pas limitative).

1⁰) Les tensions entre la logique domestique et la logique civique

Certains de ces types de tensions ont déjà été indiqués dans le présent chapitre avec la citation d'au moins quatre témoignages. Il y a, notamment, celui des effets indirects des actions sur les employés ou sur l'entreprise tout particulièrement et celui des effets pervers et boumerangs. On se souviendra, entre autres, du témoignage suivant : « *on a tout donné, on a donné plus que ce qu'on aurait dû, puis regardes ! Qu'est-ce qui se retourne contre moi ?* » (Entrevue 1).

Cet exemple met en évidence la difficulté extrême des employés terrain, voire l'impossibilité manifeste de ces derniers à réussir avec succès et honneur la réalisation des activités d'aide domestique dans certaines circonstances, tout en mettant en perspective les logiques domestique et civique. Il n'en demeure pas moins que ce défi de taille exerce des répercussions sur le personnel de bureau chargé, entre autres, de la planification et de la coordination des actions. Ainsi, lorsqu'il est mis devant le fait accompli, ledit personnel ne saurait, sans enfreindre la logique d'opinion (le franc parler), recommander à l'agent incapable, dans des circonstances précises, de réaliser coûte que coûte, sur la base des valeurs et principes de l'économie sociale et du respect des préférences du client ou bien des clauses des ententes spécifiques conclues avec les partenaires (CSSS), d'offrir une prestation de services au client.

Ce type de tension est qualifié de majeur dans la mesure où il oblige très souvent des employés à abandonner la réalisation de certaines actions planifiées, ou ayant parfois fait l'objet de contrat de vente de services entre un usager et leur entreprise, ou enfin, celle

d'une entente spéciale entre leur entreprise et certains partenaires. Et pourtant, les actions concernant le rapport de l'utilisateur de services avec l'entreprise ne visent pas uniquement à répondre aux besoins de ce dernier, mais aussi à améliorer l'image ou le rayonnement de l'entreprise dans son milieu. Nous dirons même que ces actions contribuent à faire connaître aux citoyens l'économie sociale dans les services à domicile au Québec.

D'autres exemples tendent à montrer que la mise à contribution simultanée des deux logiques en question est aussi observable dans les rapports entretenus avec les partenaires, et que des tensions pourraient y surgir. C'est le cas, lorsque les acteurs affirment que *« Nous, au Bas-Saint-Laurent, nous avons tous une même mentalité de tout faire pour rester dans le cadre de notre mandat sans violation des valeurs du Chantier de l'économie sociale du Québec »* (Entrevue 11).

Ce témoignage évoque l'une des difficultés majeures des praticiens à mettre en perspective à la fois les logiques domestiques dont la formule d'investissement peut être la serviabilité et la logique civique dont l'une des manifestations est le respect des lois nationales, des programmes et des normes d'origine gouvernementale, lorsqu'il est question de répondre favorablement à certaines mesures prises par le gouvernement du Québec. Retenons, ici, les incitatifs à l'échelle du Québec visant à encourager certains organismes à offrir des services sur le territoire desservi par d'autres organismes (Entrevue 41) ou éventuellement les mesures prises à la suite de la publication du Rapport Ménard (2005), surtout celles qui vont dans le sens de la recommandation selon laquelle le gouvernement devrait recourir davantage au secteur privé. Ces incitatifs et mesures

pourraient ne pas être suivis parce que l'adhésion des patriciens équivaldrait à un acte déloyal à l'encontre des valeurs et principes de l'économie sociale.

Partant de ces deux exemples qui ne sont d'ailleurs pas uniques, nous pouvons formuler les deux hypothèses suivantes. Non seulement l'action bénévole se déroule dans un contexte incertain (Stopper, 1994), mais les OBNL en AVD eux-mêmes évoluent dans un contexte globalement incertain (Francfort et al, 1995). Si c'est cela qu'illustrent les exemples précités, nous pourrions dire que l'emploi simultané des logiques domestique et civique poserait au moins deux enjeux, un enjeu d'ordre organisationnel et un autre d'ordre culturel.

Alors que le premier enjeu aurait trait à l'organisation ou à la réorganisation quasi-permanente du travail, et donc, aux préoccupations que se font les acteurs de la coordination à l'égard du travail comme le changement de quarts de travail demeurant la bête noire de tous les coordonnateurs et chefs d'équipe, le second se rapporterait, quant à lui, aux valeurs coopératives dont doivent faire montre les acteurs de l'économie sociale en aide domestique.

Cet exemple montre que les logiques domestique et civique pourraient bel et bien, selon les circonstances, se révéler conflictuelles. Dans pareille situation, les acteurs tentent, généralement, un rapprochement entre ces deux logiques soit en vue de prévenir le conflit ou pour conclure un compromis permettant d'apaiser les esprits.

2⁰) Les tensions entre la logique d'opinion, la logique civique et la logique connexionniste

Ces tensions apparaissent généralement au cours de la mise en œuvre des actions impliquant les trois logiques simultanément. Par exemple, les actions territorialisées ayant pour but de créer des proximités circulatoires (logique connexionniste) sans enfreindre les préférences de la population ou de la collectivité qui en bénéficie (logique civique).

À ce sujet, il ne serait pas vain de rappeler ici que les dirigeants à charge de conduire les opérations de l'entreprise sont astreints à l'obligation de tenir compte de plusieurs paramètres, y compris le point de vue des employés et des bénévoles membres du CA. Cela, dans un véritable esprit d'équipe, et non pas seulement au nom de la démocratie, mais aussi de l'éthique communautaire et de l'équité sociale, comme nous l'a fait savoir en partie un coordonnateur en ces termes : « *moi je fonctionne beaucoup avec l'équité* » (Entrevue 1).

Le problème surgit souvent lorsque des employés ou des membres de CA campent sur leur position ou ne sont pas prêts à faire des concessions (Entrevue 6). Or, certains d'entre eux ne sont jamais à jour; ils sont « *déconnectés* » de la réalité du terrain car il leur arrive d'agir sans avoir mûri leur pensée (Entrevue 1). D'autres, n'ayant pas la capacité à situer les choses dans leur contexte ou à les distinguer, « *font systématiquement une comparaison absurde entre les entreprises d'économie sociale et les affaires de leur petite entreprise privée* » (Entrevue 11). D'autres enfin sont en un mot *incompétents* (Entrevue 4).

Dans ces situations, et dans celles qui leur sont proches, la mise en œuvre d'actions ayant pour but de créer des liens sociaux ou des réseaux de relations peut être ardue à cause de l'ignorance d'une partie d'employés ou de membres du CA. La logique d'opinion pourrait entrer en conflit, d'une part, avec la logique civique, et d'autre part, avec la logique connexionniste, au point de mettre en péril, par exemple, « *la politique des OBNL en AVD qui voudrait que leurs clients soient servis de la même façon* » (Entrevue 30).

Cette double tension peut engendrer d'autres difficultés telles que la remise en cause de certains principes. Par exemple, le principe selon lequel « *pour pouvoir travailler dans ces organisations, il faudrait préalablement accepter de mettre en œuvre, fidèlement, les méthodes et stratégies de l'entreprise* » (Entrevue 8). Il faudrait également accepter de « *respecter la clientèle dans sa diversité, dans ses habitudes et dans ses préférences* » (Entrevue 33), il faudrait enfin « *accepter de respecter les restrictions qui sont liées au domicile de l'utilisateur afin qu'il soit à l'aise dans son environnement naturel* » (Entrevue 1).

En effet, ces situations ne soulèvent pas que de petites difficultés, elles peuvent prendre une autre ampleur ou des dimensions dont celle de refaire le moral de certaines personnes. Il faudra absolument amener ces dernières à épouser les valeurs de l'économie sociale, nous a fait savoir un coordonnateur. Car, « *les valeurs d'économie sociale sont une chose et les habitudes individuelles en sont une autre* » (Entrevue 30). Cela exige beaucoup de courage et de tact.

Il conviendrait d'insister ici sur la place qu'occupe la logique connexionniste dans les actions entreprises par les praticiens en soulignant que des résultats de recherches

d'envergure ont indiqué que l'ancrage territorial des organismes communautaires ou de l'économie sociale « apporte de la légitimité aux projets et assure un meilleur diagnostic des problèmes du milieu »¹⁷⁴. Dans cette mesure, lorsque cette logique entre en conflit avec les autres, il nous semble évident que les tensions qui verront jour pourraient aller jusqu'à remettre en question l'essence même de l'organisation ou la rendre floue.

Concernant cette pratique, nous pensons que la perspective connexionniste permettrait, outre l'accroissement de la participation citoyenne des employés et des usagers de service, celle de la présence soutenue du secteur public (CSSS) et du privé (pharmacie et dépanneur du coin), laquelle est, au demeurant, assez modeste, du point de vue des acteurs et selon certains chercheurs. Autrement dit, c'est à partir de la collaboration stratégique issue de l'ancrage territorial d'un organisme que proviendraient son accessibilité ou viabilité et la pérennisation de ses initiatives.

Dans le même ordre d'idées, mentionnons qu'on ne peut pas non plus oublier le fait que *la nécessité de tenir compte de l'opinion des employés est cruciale et s'inscrit dans les valeurs éthiques de l'économie sociale* dont la ligne de force serait davantage *le soutien à la citoyenneté participative*, celui-ci pouvant poser problème dans sa concrétisation et surtout lorsque les opinions sont très divergentes. Nous savons vaguement que, dans ces situations, le compromis s'obtient traditionnellement par voie de vote majoritaire selon le mécanisme : « une voix, un vote » (Vienney, 1994). Cela dénote évidemment la mise en

¹⁷⁴ KEARNEY, M; VAILLANCOURT, Y., op. cit., 2006, p. 22

perspective de la logique civique, c'est-à-dire, les respect des règles et principes qui régissent leurs actions.

Mais que faire lorsque des bénévoles campent sur leurs représentations mentales au point de devenir complètement insensibles, déconnectés ou incompetents, devant un objectif collectif, dans des situations où, par exemple : 1) « *y a des employés qui ne sont pas capables de travailler dans un environnement difficile ou qui font les choses à la façon dont ils pensent pour leur sécurité personnelle ?* » (Entrevue 8) ; 2) au CA, « *y a des gens qui ne sont pas prêts à dire que, bon, pour que l'entreprise reste en place, ou que je vais être prêt à investir un p'tit peu plus dans cette affaire-la ?* » (Entrevue 6), à noter qu'au CA, « *ils se réunissent une fois par mois, ils ne peuvent pas être au courant de tout ce qui se passe quotidiennement* » (Entrevue 8); 3) « *quand on doit négocier l'aspect conditions de travail des employés. Des conditions aussi des services aux clients. C'est-à-dire, dans quelles conditions on offre les services ?* » (idem).

Dans de pareils cas, le rapprochement des points de vue n'est pas évident. Ces situations se complexifient, si en plus, au CA, « *y en a par exemple un membre qui décide de se centrer sur sa job et faire des comparaisons* » (Entrevue 11), alors qu'« *on n'est pas dans le même secteur d'activité. Ça fait pas bon sens de comparer notre organisme avec sa job-la* » (idem). Ou encore, « *si on se trouve avec quelqu'un qui a une grosse entreprise, cette personne-là a déjà un statut social dans le milieu qui fait qu'il a le plus de poids dans les réunions* » (Entrevue 6). Elles deviennent « *plus difficiles à gérer parce qu'il n'y a pas*

d'arbitre, et ça devient comme un jeu de pouvoir. Ça devient comme la petite politique du milieu, du petit territoire » (idem).

Nous croyons que « la game » ou ce jeu de pouvoir dont parlent les praticiens est, en fait, une sorte de trafic d'influence. Il est contraire à l'ouverture d'autant plus qu'il ne favorise pas la négociation et peut même aller jusqu'à développer de la méfiance de la part de certains gestionnaires et chefs d'équipe à l'égard des membres "influents" de CA, voire d'employés, ayant tendance à faire preuve d'indifférence devant des objectifs communs. Les témoignages recueillis à ce sujet indiquent que cette situation désobligeante se serait déjà produite dans quatre OBNL que nous ne pouvons nommer ici pour des raisons d'éthique (de confidentialité).

Toutefois, partant de ces exemples, nous pourrions formuler l'hypothèse que l'approche consistant à mettre en place des initiatives territorialisées dans le but de répondre aux besoins du milieu, en favorisant la participation citoyenne des bénévoles, usagers et employés, dans les phases conceptuelle et opérationnelle des actions, est, sans doute, louable. Mais elle comporte un enjeu stratégique fondamental inhérent au leadership bénévolement assumé par les dirigeants de ces organismes.

En effet, cette approche exige constamment d'eux une attitude prudente face au changement pouvant intervenir à tout instant et de tous côtés. À noter que ces changements pourraient être de nature à influencer négativement certains efforts, en canalisant ces derniers dans un sens autre que celui qui avait été envisagé par les coordonnateurs et chefs d'équipe réputés pour leur vaste expérience dans le champ de l'aide domestique. Ils

pourraient également stimuler, si on n'y prend pas garde, le développement d'un leadership plutôt offensif que défensif (Francfort et al., 1995).

Comme on peut le constater, la combinaison de ces trois logiques d'action peut bel et bien poser problème, malgré le fait qu'elles permettent habituellement de dépasser les incompréhensions ou les écarts entre les intérêts des uns et ceux des autres par le compromis. Mentionnons au passage que la description des deux premiers types de tension nous permet d'enclencher celle du troisième, car elle comporte déjà une partie de l'information qui nous intéresse.

3⁰) Des tensions entre la logique domestique et la logique connexionniste

Les tensions que suscite le couplage des logiques domestique et connexionniste sont généralement observables dans les rapports des praticiens avec les usagers, bénévoles et partenaires gérant certains établissements publics de l'État; elles ont été exposées en partie plus haut. Nous nous attarderons, ici, sur les tensions qui découlent des rapports avec les partenaires, parce qu'elles nous paraissent plus importantes pour la survie des OBNL en AVD, par rapport à celles qui se manifestent généralement dans les autres relations.

En effet, l'analyse de nos données permet de tirer, entre autres leçons, celle consistant à dire que les praticiens auraient le sentiment d'être condamnés à évoluer en concertation avec leurs partenaires du secteur public, même si parmi ces derniers, certains « *ont le pouvoir et aiment ça le pouvoir afin de résoudre leurs problèmes ou leurs besoins à eux,*

sans penser à trouver des solutions aux besoins collectifs » (Entrevue 11). En tout état de cause, le constat a été fait.

En effet, tout porte à penser que *« la collaboration entre les auxiliaires familiales et les praticiens est rendue obligatoire sur bon nombre de dossiers touchant à la santé des gens »* (Entrevue 24). *« Ils sont le point d'arrivée de toutes les demandes de services »* (Entrevue 6), et en plus, *« on est très dépendant parce qu'on est subventionné à 70% de notre budget total »* (Entrevue 1), et *« on ne peut pas fonctionner sans eux autres »* (Entrevue 8), soulignent des coordonnateurs de ces organismes.

En dépit de ce qui précède, *« les OBNL en AVD ne sont même pas reconnus ou traités à 100% comme des organismes communautaires ou des partenaires du réseau public »* (Entrevue 41). Ainsi, profitant à certaines occasions de ce déséquilibre, il arrive que ces partenaires évitent de donner à la concertation les chances qu'elle mérite pour fonctionner de façon harmonieuse. Les exemples qui sont souvent cités par les praticiens et certains chercheurs ainsi que par des organisations de la société civile sont ceux de la Loi 25 et de la Loi 83*, où les praticiens pensent que ces derniers vont jusqu'à tenter de les dissuader d'adopter leur point de vue et épouser leurs idées, que de se concerter sur le fond

* La Loi 83 est une loi de 2005 qui modifie la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives, et est relative à la création des projets cliniques. Elle fait suite à la mise en place d'une organisation de *services de santé et services sociaux intégrés* introduite grâce à la Loi 25 sur les Agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux. Celle-ci, sanctionnée en décembre 2003, se voulait une première phase de changement de culture et d'organisation du réseau de la santé et des services sociaux.

des représentations différentes qu'ils se font du fonctionnement du réseau de santé et des services sociaux, avec ou sans la présence des cliniques.

Il y a des praticiens qui soulignent dans ce sens que certains promoteurs de la Loi 25 « *veulent nous faire travailler provincialement. Mais nous, on sent bizarre, on ne veut pas devenir des petits réseaux* » (Entrevue 8). Et pourtant, à voir de plus près, même « *au niveau des références, les OBNL ont des mesures d'arrangement avec le CLSC. Mais malgré leur existence, il arrive que les CLSC ne prennent pas en considération les exigences de ces derniers et réduisent le nombre d'heures de travail des employés chez des patients* » (Entrevue 30).

De plus, nous savons que seuls les employés des CSSS sont habilités à offrir des services de soins à domicile (ou aides à la vie quotidienne) aux citoyens et parmi ceux-ci, nous trouvons les personnes handicapées. Nos sources d'information indiquent qu'en vertu de la politique en vigueur, « *les personnes handicapés n'ont pas droit au grand ménage* » (Entrevue 7). Cependant, « *quand nous les praticiens on accepte d'entrer dans leur domicile pour faire l'entretien ménager, ils (CLSC) nous disent, ben fais le donc le bain avec* » (Entrevue no 7). Cela ne se passe pas qu'une seule fois, dans l'année, mais se répète durant toute l'année civile, comme l'indique le passage suivant : « *çà, chaque année, ils nous disent donne le bain à cette catégorie de personne-là* » (idem).

Face à cette situation, les praticiens réagissent généralement tous de la même façon. Notamment, par un refus catégorique et en bloc de mettre en cause leur propre mission. Ainsi, ils s'en tiennent donc à l'*engagement de respecter les valeurs et principes éthiques*

de l'économie sociale. Car, à leur avis, les faire travailler « provincialement » signifierait, « plus spécifiquement, leur demander de faire des soins comme le font les infirmières du CLSC. Ça c'est pas leur job, c'est pas dans la politique établie par le réseau » (Entrevue 11). C'est plutôt ce que certains praticiens appellent « les personnalités » et qui désigne généralement ce plaisir personnel d'ordonner aux gens de faire ce qu'on veut, ou encore le trafic d'influence.

Certains coordonnateurs s'y opposent farouchement au point d'aller jusqu'à mentionner qu'« en tant qu'ONBL d'économie sociale, il n'est pas question de faire le travail à la place du CLSC. Ça pas de bon sens. Ça c'est du capitalisme » (idem). Oui, « c'est exactement le capitalisme puisqu'ils nous disent, bon ben, on vous donne tant, créer d'emplois, satisfaisiez vos clients, puis ils nous donnent des p'tites notes. C'est vraiment-là, ils nous donnent pas ce qu'on aurait besoin » (Entrevue 6).

Pire, « on nous dit qu'on n'a pas le choix de passer à côté de notre mission si on regarde la Loi 25, que ce soit les organismes communautaires, les associations bénévoles » (Entrevue 8). Ajoutons à cela, les facteurs de tensions tels que le fait de refuser d'indexer ou de réviser le PEFSAD, alors que ce « budget historique » aurait vu le jour depuis une bonne dizaine d'années (Entrevue 41), ou qu'« on soit subventionné à l'heure travaillée point » (Entrevue 1). Ce qui signifie qu'« on a aucun frais administratif reconnu, on n'a pas de frais de déplacement reconnu, on n'a pas de frais de transport reconnu, on n'a pas de formation reconnue, c'est une heure travaillée chez le client point » (idem). Dans ce

contexte, comment voudrait-on que la mise en perspective simultanée des logiques domestique et connexionniste ne pose pas de problèmes ?

Bref, ces témoignages illustrent bien la présence des tensions potentielles dans l'usage simultané des logiques domestique et *connexionniste* en vue de la réalisation de l'idéal sur lequel ces logiques mettent le focus, à savoir, *le mieux-être des citoyens recevant les services à domicile*. Ce qui est plus décevant dans le cas d'espèce, c'est unanimement, à l'avis des praticiens, l'incohérence du discours de leurs partenaires du réseau public, à certains moments. Le fragment de discours, qui suit, nous apprend un peu plus sur leur frustration et l'une des causes de la fracture qui sied dans leur rapport : « *si on est capable de donner du bain à une personne handicapée, on est aussi capable de donner un bain à une personne âgée. Pourquoi on n'a pas droit de donner le bain aux personnes âgées mais à cette catégorie-là ? C'est la zone grise-là* » (Entrevue 7).

Ainsi, même si le couplage des logiques domestique et connexionniste peut être vu comme une avenue puisque le compromis *qui* en découle permet généralement de résoudre certains conflits, il n'est pas forcément salutaire. Face à l'impossibilité de trouver, selon le cas, un juste équilibre entre les intentions des praticiens et la volonté de leurs partenaires, « *l'exercice pour les organismes en AVD, c'est de dire, on garde notre mission, de ne pas lâcher notre mission, de ne pas devenir un p'tit réseau* » (idem). Cet engagement est très important et nécessaire car, « *si chaque EÉSAD commence à faire du n'importe quoi parce qu'elle a été influencée par le réseau public, on sera tous différents* », estime un participant (Entrevue 11).

En somme, la combinaison de ces deux *logiques* soulève les enjeux suivants :

1. des réticences pourraient rendre ardu le mandat d'une partie prenante;
2. l'enrôlement des parties pourrait être évident et contre leur gré;
3. certaines d'entre elles se verraient obligées de rester sur le qui-vive. Dans ce cas, la mobilisation pourrait soulever des questions;
4. ils feront continuellement des efforts d'adaptation afin de développer ou parfaire la confiance avec les autres;
5. l'inclusion de la participation démocratique et multiculturelle pourrait être questionnée.

Après avoir caractérisé les impacts et décrit les logiques qui orientent les actions des praticiens, il convient de faire la synthèse des résultats de notre recherche tout en faisant ressortir le sens profond de l'information qui s'en dégage.

CHAPITRE VI

APPROFONDISSEMENT DES RÉSULTATS

À partir des différentes formes de collaboration que nous avons décrites dans les quatrième et cinquième chapitres, nous retenons, de l'implication des praticiens et de leurs collaborateurs du Réseau de santé et des services sociaux, un mode de régulation qui nous rappelle la notion de gouvernance. Notre première préoccupation consistera donc à en déterminer ici la nature et en faire ressortir les faiblesses, afin de pouvoir formuler ultérieurement des recommandations conséquentes.

Dans le même ordre d'idées, rappelons que dans le cinquième chapitre, nous avons fait mention de l'usage des logiques d'action par les praticiens et leurs collaborateurs institutionnels. Il nous paraît utile d'approfondir ce résultat de recherche en présentant dans un troisième volet, les perceptions qu'ont les praticiens et leurs collaborateurs des effets de leurs actions, tout en respectant la cohérence entre ce troisième volet et les deux autres qui le précèdent.

Enfin, l'engagement organisationnel des praticiens retiendra notre attention en quatrième et dernière position pour ses rôles importants dans l'existence et la survie, d'une part, des praticiens, et d'autre part, d'une partie de la population et des collectivités territoriales dans lesquelles les praticiens déploient leurs actions.

6.1 De l'implication conjointe à la gouvernance

Ce volet pose, dans un premier temps, un diagnostic de l'implication des praticiens et de leurs collaborateurs du réseau de la santé et des services sociaux, afin de déterminer, dans un deuxième, la nature du mode de régulation entretenu par ces acteurs.

6.1.1 De l'implication conjointe des praticiens et de l'État

Dans les chapitres précédents, nous avons fait état de l'implication accrue des praticiens à la collaboration par la *solidarité* et par le *partenariat*. Cette opportunité nous a permis de prendre conscience des principales interfaces entre les praticiens et leurs collaborateurs institutionnels dans toute leur diversité.

Cependant, ce sont les interactions entre les praticiens et les institutions gouvernementales qui ont le plus retenu notre attention pour trois considérations majeures : 1) l'objet de notre recherche prend en compte les interactions avec l'État; 2) les résultats de notre étude montrent que la survie des praticiens en dépend; 3) la totalité des OBNL et des partenaires ayant pris part à notre recherche s'y reconnaissent parce qu'elles sont incontournables.

Comme nous l'ont appris White (1992), Vaillancourt (2003) et ses collaborateurs, nous avons également le sentiment que les rapports avec l'État demeurent toujours normés dans le sens où nous ne pouvons nier l'existence, à l'heure actuelle, des réformes, politiques et lois, adoptées par le gouvernement dans la perspective de leur institutionnalisation (politique de soutien à domicile, directives, Loi 25, Lois 83).

Bien qu'il en soit ainsi, nous n'avons pas jugé utile d'aborder ces rapports à partir de la perspective d'un seul des deux acteurs comme l'ont fait certains auteurs (Clark, 1991 ; Commuri, 1995 ; Eisher, 1998). Nous les avons examinés avec une « neutralité axiologique » en portant un regard global sur ce type de rapports. Rappelons-nous que ces rapports se développent principalement à travers des *protocoles d'ententes de services* (Gouvernement : 2004, 23) que les praticiens ont tendance à qualifier de contrats de « *sous-traitance captive* » (REESADQ). Aussi, mentionnons qu'à leur avis, ces contrats les mettent dans une situation d'« *incapacité de s'organiser et de revendiquer des droits* » (idem).

Notre approche nous a permis de réaliser que les ententes de services constituent, tout d'abord, des *instruments* de collaboration autour d'objectifs parfois construits d'un commun accord, de surcroît, certaines de leurs clauses sont négociables. Par ailleurs, leur mise en œuvre implique une sorte de socialisation des responsabilités, notamment, dans le cas où l'entente de services est entérinée par les parties prenantes ou reconduite automatiquement, alors que leurs objectifs et les responsabilités qui en découlent sont fixés, à l'avance, par leurs collaborateurs externes (CLSC, CSSS, ASSS).

Ensuite, lorsque nous nous inspirons de Coston (1998), par exemple, particulièrement de ce qu'elle appelle « *mutualist strategy* », et faisons le lien avec les témoignages recueillis tels que celui-ci, « *je ne peux pas être seul à fonctionner à domicile, on a besoin du CLSC..., il va falloir faire des alliances avec ces organismes* » (Entrevue 1), nous réalisons que les ententes de services constituent des *stratégies* dont la mise en œuvre exige

la collaboration entre les parties prenantes. Selon les résultats de notre analyse, elles participent, entre autres, à la définition du travail, à la réalisation d'une mission sociale visant l'empowerment des individus, et partant, celui des collectivités, ou à la recherche permanente de solutions à des besoins d'intérêt général et la concrétisation d'objectifs partagés. De plus, elles s'opèrent dans une relation qui se situe dans la durée sans oser nuire à l'autonomie des praticiens. Cela ne se passe pas ainsi dans un contrat de sous-traitance.

Et si nous faisons une allusion au parcours historique des acteurs, notamment au Sommet sur l'économie et l'emploi (1996), nous pourrions croire que les interfaces entre l'État et le tiers secteur avaient été négociées ou co-construites. Cette conclusion s'impose ! En effet, selon le Chantier de l'économie sociale¹⁷⁵, les grands objectifs des EESAD ont fait consensus au Sommet sur l'économie et l'emploi. Ces objectifs sont les suivants :

- mobiliser les partenaires du milieu pour offrir des services de qualité répondant aux besoins d'aide des personnes en perte d'autonomie, notamment pour assurer leur maintien à domicile;
- s'assurer de l'accessibilité de ces services aux plus démunis par une tarification appropriée;
- créer de l'emploi durable sans se substituer aux CLSC, tout en luttant contre le travail au noir.

¹⁷⁵ CHANTIER DE L'ÉCONOMIE SOCIALE (2000). « De nouveau, nous osons... Document de positionnement stratégique ». Montréal. Chantier de l'économie sociale, p. 14.

Le premier objectif indique sans ambiguïté que les interfaces avec l'État n'ont pas été imposées. Cet examen nous donne une idée de l'ouverture de l'État au tiers secteur (Encadré 1).

Par ailleurs, les résultats des récentes recherches d'envergure sur l'ouverture de l'État québécois au pluralisme institutionnel (Chartrand et al., 2005; Lévesque, 2007; Proulx, Bourque et Savard, 2005; Shields, 2006), nous permet de qualifier ces relations de rapports de « *coproduction* ». À l'instar de Coston, ces auteurs estiment, par exemple, que ce type de rapports peuvent être définis comme des relations impliquant une part croissante du financement gouvernemental¹⁷⁶, c'est exactement ce que révèle une partie de nos données empiriquement recueillies et présentées succinctement au quatrième chapitre.

Soulignons qu'outre l'implication financière de la part de l'État, ce qui fait aboutir des actions entreprises dans le cadre d'une entente de service ou non, c'est bien sûr l'*engagement* des praticiens, celui-ci permettant de « *faire des pieds et des mains* ». Car, dans les faits, les actions qu'ils entreprennent sont généralement sous-financées par l'État. À juste titre, le Rapport annuel de gestion 2006-2007 de l'ASSS, indique que « les demandes formulées par les 128 organismes communautaires reconnus pour 2007-2008 représentent au total 19,4 millions de dollars, soit un écart de 7 millions avec le financement dont ils disposent de l'Agence »¹⁷⁷.

¹⁷⁶ COSTON, J., M. (1998). « A model and typology for government-NGO relationships. Nonprofit and voluntary sector quarterly ». USA, Thousands Oak, Sage publication, Vol. 27, no 3, pp. 358-382

¹⁷⁷ AGENCE DE SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX (2007). Rapport annuel de gestion 2006-2007. Québec. Gouvernement du Québec, p. 78

Cet exemple permet de se rendre compte que les rapports de « coproduction » impliquent, d'un côté, un *financement gouvernemental*, c'est-à-dire, des mandats et programmes définis par les pouvoirs publics avec l'aide des experts dans le cadre d'une coordination faisant appel à la collaboration, et de l'autre, une *détermination des praticiens*. En tenant compte des avis de Empon et Chapman (2006, p. 141), et de Belem, Bisailon et Otero (2005) qui pensent que la notion de gouvernance sert également à caractériser des interactions, nous estimons que les interactions entre les praticiens et leurs collaborateurs du Réseau de la santé et des services sociaux permettent de mettre en perspective une forme de gouvernance dont la nature reste à définir.

6.1.2 De la nature de ce modèle de gouvernance

En général, la notion de « gouvernance » est employée pour « légitimer de nouveaux rapports entre la politique et l'économie »¹⁷⁸. Elle est polysémique.

Celle dont nous essayons de donner la définition repose sur les interdépendances qui existent entre les institutions ayant pris part à notre recherche, la société civile et le territoire. Parmi ces interdépendances, citons à titre d'exemple le respect de l'autonomie, la proximité et la « relativisation » de la puissance publique, lesquelles sont à nos yeux indispensables pour permettre aux parties d'échanger et d'interagir. Entre autres, sur les objectifs d'actions communs et les modalités de leur réalisation, sur la coopération en

¹⁷⁸ GAUDIN, J-P. (2002). Pourquoi la gouvernance ? Paris. Presse de la FNSP, p. 11

s'informant mutuellement, et sur les nouvelles formes de vulnérabilité des communautés et des territoires dont nous avons fait écho à l'introduction*.

Ceci étant, c'est évidemment le fait qu'elle favorise l'analyse des problèmes en réseau qui nous amène à l'envisager comme un mode de régulation ou une forme de gouvernance, car « la gouvernance suppose l'instauration de nouveaux modes d'élaboration des politiques publiques, centrés sur la négociation, tout comme de nouvelles manières de les mettre en oeuvre, notamment par le biais de partenariats »¹⁷⁹. Sous cet aspect, elle diffère des autres formes de gouvernance qu'on a observées au Québec sous le régime providentialiste fordiste de 1945 à 1975, et sous celui de la Révolution tranquille de 1960 à 1990, et qui ont été qualifiées, entre autres, par Saucier et ses collaborateurs, de modèles hiérarchique et contesté¹⁸⁰.

Soulignons tout de même que ce qui est le plus significatif dans ces interactions, c'est le fait que les fonds dédiés à l'économie sociale soient inscrits dans la reconnaissance de la pluri-activité et de l'économie sociale. Ce qui signifie que ce type de gouvernance se construit sur la participation volontaire des parties qui la conçoivent à partir de leur

* Par exemple, l'isolement social (Gaulejac, 1994; Paugam, 1991), la spécialisation sociale de l'espace (Jacquier, 1991), l'individualisme négatif ou la désaffiliation sociale (Castel, 1995; Dubet, 1992). Elles leur permettent également de se questionner sur le rôle de l'État (Noël, 1996) ou sur la démocratie sociale (Lévesque, 1997), et de s'atteler à y trouver des réponses.

¹⁷⁹ CANET, R. (2004). « Qu'est-ce que la gouvernance ? » Conférence prononcée dans le cadre du *Séminaire Les nouveaux modes de gouvernance et la place de la société civile*. Montréal. UQAM, Chaire de Recherche du Canada en Mondialisation, Citoyenneté et Démocratie, 16 mars, 8 pages

¹⁸⁰ SAUCIER, C., et al. (2007). « Développement et territoire », dans KLEIN, J-L. et HARRISON, D. (dir). *L'innovation sociale : émergence et effets sur la transformation des sociétés*. Québec. PUQ, pp.377-395

implication conjointe, et, éventuellement, de la participation des parties concernées. Il ne s'impose pas, spontanément.

Cette relecture nous permet finalement de qualifier ce mode de régulation de « gouvernance participative », voire, de « gouvernance partagée », au sens où l'entendent Lévesque (2007), de même que Saucier (2007) et ses collaborateurs. En effet, à leur avis, ce modèle de gouvernance met en évidence une certaine perte de centralité de la régulation étatique, c'est-à-dire, un décloisonnement entre les sphères publiques et du tiers secteur, une coordination collective des actions tout en misant sur le compromis. Ce constat important a également émergé de notre terrain de recherche.

Bien que cette forme d'interaction ait permis de réaliser des avancées louables, nous relevons qu'elle présente quelques failles importantes dont en voici deux : 1) la subordination des relations de coopération au pouvoir ministériel; 2) l'incohérence gouvernementale dans le financement des services à domicile.

6.2 Principales failles identifiées

La subordination des relations de coopération au pouvoir ministériel et l'incohérence gouvernementale dans le financement des services à domicile sont au nombre d'importantes failles que nous avons identifiées.

6.2.1 La subordination des relations collaboratives au pouvoir ministériel

Deux exemples parmi tant d'autres permettent d'expliquer ce que nous croyons être une subordination des rapports collaboratifs au pouvoir ministériel. Le premier se fonde sur

deux extraits de la Politique de soutien à domicile au Québec (2003), et le second, sur deux autres du document intitulé : « Précisions pour favoriser l'implantation de la politique de soutien à domicile » (2004).

1⁰) L'illustration possible à partir de la Politique du soutien à domicile

Le premier élément de la Politique de soutien à domicile qui doit être examiné avec attention est le suivant : « le ministère adopte les orientations générales, fixe les cibles nationales et alloue les ressources » (Gouvernement : 2003, 29). Cela signifie que le MSSS a le pouvoir de définir, à son initiative, le cadre inédit de ses rapports avec les praticiens. Par exemple, le panier des services à offrir à la population, le rôle des organisations de l'économie sociale dans la production des services aux citoyens, les responsabilités liées à l'exercice de leur profession, les transferts d'activité des institutions de l'État vers les entreprises de l'économie sociale, les conditions sous lesquelles les fonds qui leur sont dédiés peuvent être alloués, etc.

Ces faits sont tellement vrais et décevants que les praticiens n'hésitent pas à affirmer : « *on n'est pas en affaire avec le gouvernement. On n'a pas de contrat là* » (Entrevue, no 41), comme les grandes centrales syndicales (CSN, FTQ, CSQ), par exemple.

Ainsi, aucun mécanisme ne permet ni au REESADQ ni aux OBNL en AVD évoluant au Bas-Saint-Laurent de prendre part au niveau national, à l'élaboration des mesures ou à la résolution des questions qui les concernent, et qui pourraient toucher les usagers de leurs services (Encadré 2).

Ce qui est paradoxal, c'est que les discours du ministre de la santé et des services sociaux évoquent inlassablement l'« ouverture » du gouvernement du Québec envers les praticiens, tout en insistant sur le respect de leur autonomie, vu qu'ils sont des « partenaires importants ». Abondant dans le même sens, l'ASSS du Bas-Saint-Laurent utilise le concept de « partenariat ouvert »¹⁸¹ pour souligner la qualité des rapports existant entre les réseaux locaux de services (RLS) et les parties prenantes. Or, on observe dans la durée que, concrètement, l'État intervient dans la définition de certains objectifs ou au besoin, les fixe lui-même à l'avance, quitte à tout mettre en œuvre pour les réaliser.

Cela constitue, à notre avis, une faille dans le sens où non seulement les praticiens ne prennent pas part à l'élaboration des mesures les concernant, mais encore faut-il le souligner, une fois prises, celles-ci s'appliquent, malheureusement, et il n'y a pas lieu, la plupart du temps, de les remettre en cause. On peut voir dans ce cas que l'État fait cavalier quasiment seul. Le second élément (plus bas) en dit encore plus.

C'est le suivant : « en cohérence avec les orientations ministérielles, la régie régionale *planifie et organise* les services à domicile sur son territoire, selon une perspective d'ensemble qui intègre le soutien aux personnes ayant une incapacité, le soutien aux proches aidants et le support technique » (ibid. p. 30).

Ce passage soulève quelques inquiétudes pour les motifs suivants. Tout d'abord, il confère une grande latitude aux anciennes régies régionales ou ASSS, en s'abstenant à les

¹⁸¹ AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, op. cit., 2007, p. 12.

obliger à obtenir la collaboration des praticiens. Elles sont libres de concevoir des services et conclure des ententes dans le domaine des services à domicile avec des acteurs de leur choix. Soulignons que dans cette situation, elles peuvent ordonner à un acteur X d'une MRC A, d'intervenir sur le territoire d'un autre acteur Y évoluant dans la MRC B, ainsi de suite. Là où l'inquiétude est encore plus grande, c'est que ces établissements publics n'ont pas le pouvoir de défaire les orientations du ministre de la santé et des services sociaux, pour quelques motifs que ce soit. Leur rôle d'intermédiaires entre le gouvernement et les acteurs locaux est lié, nous le savons, à l'obligation qu'ils ont à faire respecter les orientations ministérielles sur leur territoire administratif.

Nous nous posons alors la question de savoir, si dans ces conditions, le gouvernement peut réellement planifier et organiser des services répondant aux besoins sociaux de la population ? Nous pensons que non. Entre autres, parce que les données collectées à la fois auprès de ces établissements publics de l'État, auprès des praticiens et auprès des usagers de leurs services, indiquent que ce sont les employés des OBNL en AVD qui ont une meilleure connaissance de ces besoins. Selon des données concordantes recueillies auprès de ces employés et dans le Rapport public du protecteur des citoyens du Québec (2007), ces employés privilégient l'écoute à l'exécution des tâches administratives, et c'est de là que vient en partie leur expertise.

2^o) Illustration à partir des Précisions pour favoriser la Politique du soutien à domicile

Le document « Précisions pour favoriser l'implantation de ladite politique » indique que « l'instance locale *établira des modalités de participation* des citoyens et des usagers adaptées aux particularités territoriales, et *animera les collaborations intersectorielles* avec les municipalités, (...) et d'autres organismes préoccupés par la santé et le bien-être de la population » (MSSS : 2004, 12).

Le risque qui est lié à l'application de cette politique résiderait dans la disparition de certaines interfaces comme celles qu'on pourrait juger non productives. Et ce, non pas nécessairement sur la base des conclusions communes des parties prenantes, mais même sur celle de la croyance subjective de l'une d'entre elles, particulièrement, celle autour de laquelle gravitent les membres du réseau, à savoir, l'instance locale. Car, après tout, « les instances locales sont responsables de *l'organisation et de la coordination* des services sur leur territoire » (Gouvernement : 2004, 23).

Par ailleurs, l'organisation et la coordination des services impliquent la conclusion des protocoles d'entente avec les partenaires locaux fournisseurs de services, l'élaboration des mécanismes de référence (ou corridors de services) et le partage des responsabilités liées à l'offre des services à domicile, indique le document en question (idem). Mais nos données indiquent que dans la réalité, les praticiens détiennent, selon le cas, une expertise ou des informations de terrain qui échappent à la connaissance qu'ont les CSSS ou les CLSC qui coordonnent les activités conduites par les RLS. Nous avons de la difficulté à

comprendre, comment dans ces conditions, les instances locales pourraient être motivées à coordonner des activités de services dont elles ne voient pas trop la pertinence ou souhaitent s'en débarrasser. Deux exemples permettent d'étayer notre propos. Les services de gardiennage et de bain dans le sens où des témoignages indiquent que des CLSC ordonnent discrètement aux OBNL en AVD de s'en charger. Alors qu'officiellement, ces tâches ne font pas partie du panier des services rémunérés offerts par les OBNL en AVD dans la région.

De toute évidence, les intentions du MSSS sont claires comme le montre l'extrait suivant.

Le ministère, en collaboration avec les agences et les instances locales, vise à :

- développer des critères et des normes de qualité, quel que soit le fournisseur de services d'aide à domicile;
- élaborer une procédure pour évaluer de façon continue les pratiques, de façon à ce que les services offerts à la clientèle soient de qualité;
- s'assurer que les clientèles soient informées des mécanismes de recours existants lorsqu'elles estiment ne pas avoir reçu les services inscrits au plan d'intervention ou au plan de services individualisé, et ce, quel que soit le fournisseur de services (ibid., p. 20).

Ce passage indique que le MSS se préoccupe davantage de la conception et du développement des critères et normes de qualité des services, ce qui est tout à fait légitime. Sauf qu'il les réalise sans la collaboration des praticiens, malgré les insuffisances de certains de ses employés et malgré l'expérience significative des praticiens dans ce domaine qu'est celui de la pratique et non pas des théories uniquement (Encadré 3).

Cette perspective soulève un doute quant à la prédisposition des agents de l'État à tout mettre en œuvre pour que la collaboration avec les praticiens atteigne son comble. En effet, l'intention des dirigeants de ces établissements qui se disent « alliés » aux praticiens

est sans équivoque. Elle est plutôt centrée sur l'exploration de toutes les voies qui permettent de mieux resserrer l'étau autour des praticiens. Nous l'avons déjà dit : en contrôlant leurs actions à partir des critères et procédures d'évaluation directe et indirecte qu'ils ont mises en place, parce qu'ils se trouvent dans la situation de devoir se faire évaluer ou contrôler (Carrière et Klein, 2001). Cette intention est palpable dans les fragments de discours que nous ont tenus leurs collaborateurs au cours des différents entretiens que nous avons réalisés. D'ailleurs sur ce point, quelques indices existent dans cette thèse, notamment dans le volet consacré aux perceptions de ces derniers (plus bas).

C'est en partie l'évolution de ce contexte caractérisé par la notion de pouvoir nous rappelant un certain interventionnisme étatique (méthode Keynésienne) qui aurait conduit le coordonnateur du REESADQ, et plusieurs dirigeants des OBNL en AVD, à nous exprimer leur désarroi, en ces termes : *« il y a eu une volonté politique de soutenir le développement d'un réseau en 1996. En 2005, ce qu'on a, c'est une volonté administrative d'utiliser ce réseau-là pour réduire les coûts du réseau de la santé, donc, ce qu'ils veulent en ce moment, c'est du "cheap labor" »* (Entrevue 41).

3⁰) Commentaire

Nous pensons que l'approche gouvernementale modifie, dans le temps, la forme des rapports entre les institutions de l'État et les praticiens. Le risque, c'est celui de rendre ces mêmes relations hiérarchiques plutôt qu'horizontales, c'est-à-dire, s'inscrivant dans la perspective de la logique de haut vers le bas employée au Québec avant les années 1980.

Cette dernière avait fait la preuve de ses limites, entre autres, à travers les projets pilotes qui avaient été mis en place dans les services à domicile.

Poursuivons en soulignant que le changement de rôle des nouvelles agences et CSSS inquiète davantage les praticiens sur les plans de leur autonomie, de la démocratie et même de leur existence. Certains d'entre eux pensent que la collaboration par le partenariat est en train de céder le pas devant l'administration de leurs ressources par les institutions de l'État, d'autres pensent qu'ils disparaîtront avec le temps ou se verront obligés de changer de vocation. C'est pour cela qu'ils sont unanimes à penser que l'approche récente du gouvernement vise à favoriser la création « *des rapports dans lesquels les attitudes et la personnalité influencent beaucoup ce que ferait une entreprise d'une région à l'autre* » (REESADQ).

Terre à terre, dans les régions de la Mauricie, de Lanaudière, de la Capitale nationale et de la métropole, certaines organisations de l'économie sociale en aide domestique se livrent actuellement une sorte de concurrence sous l'instigation des CSSS. Le REESADQ a exprimé, pour sa part, sa crainte en ces termes :

Maintenant, parce que là il y a une entreprise ici, il y en a une autre là, une dernière là-bas, une autre encore là, elle son territoire est ici, celle-ci son territoire était là, mais cette dernière peut maintenant faire çà dans le cas où celle-là ne veut pas faire d'AVQ, soit disant que ce n'est pas dans ma mission, je veux juste faire de l'aide domestique. Je ne veux pas de l'assistance personnelle. Alors que l'autre entreprise le veut. Le CLSC qui est ici va lui dire, viens faire l'AVQ là, mais en même temps, tu peux faire de l'AVD ici. Donc, ils sont en train d'induire un mécanisme de concurrence entre nos entreprises. Alors, si demain il y a des entreprises qui vont traverser la péninsule, le bas-fleuve, s'il n'y a des personnes qui vont partir de Matane à X, que vont devenir les entreprises dans les régions limitrophes ?

La principale leçon à tirer à ce sujet est que les relations entre le gouvernement et les praticiens glissent progressivement du paradigme de la participation volontaire et de la concertation vers une approche de type fournisseurs de services et de rapports hiérarchiques (Encadré 4).

Cela ne réjouit pas les praticiens et plonge leurs relations avec l'État dans des querelles quasiment interminables ou dans l'« impasse » (Bourque, 2003 ; Fournier, 2007). « *On est éternellement en chicane* » nous a fait savoir un coordonnateur (Entrevue 1).

6.2.2 *La méthode de financement des services à domicile : le cas du crédit d'impôt*

Les informations empiriquement recueillies et nos principales sources d'inspiration comme Coston (1998), Canet (2004), Chartrand et al. (2005), Lévesque (2007), Proulx, Bourque et Savard, 2005 et Shields (2006) nous ont permis de comprendre que les rapports entre les pouvoirs publics et le tiers secteur sont caractérisés, d'une part, par le financement d'origine gouvernementale des services à domicile, et d'autre part, par la détermination ou l'engagement des praticiens.

Le financement ou l'investissement gouvernemental se fait sous forme de « subvention attribuée par le CLSC pour l'achat de services d'aide à domicile » (Gouvernement : 1985, 3), c'est-à-dire, par « allocation directe ». Celle-ci s'opère, soit dans le cadre du PEFSAD, soit dans celui « *Crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une*

personne »¹⁸² (MRQ : 2007, 5). Ce dernier fait l'objet de la présente section, essentiellement, parce qu'il est peu connu des milieux scientifiques par rapport au PEFSAD, et ensuite, il constitue l'un des moyens importants de création d'emplois et d'offre de services en région.

Pour être situé, soulignons que le crédit d'impôt est un concept qui permet aux personnes âgées de 70 ans et plus, de réclamer, lors de la production de leur déclaration d'impôt, ou par anticipation, en tout temps, 25% du coût des services qui leur ont été offerts à domicile (ibid. p. 22). Le montant des dépenses donnant droit au crédit d'impôt étant limité à 15 000 \$ par année. Ainsi, « vous pouvez bénéficier d'un crédit d'impôt annuel maximal de 3 750 \$, soit 25% de 15 000 \$ (25% x 15 000 \$ = 3 750 \$) » (ibid. p., 8). Le problème que nous aimerions évoquer réside plutôt dans le passage suivant, à la page 9 :

Les dépenses pour des services admissibles sont les suivantes : les montants que vous payez pour obtenir des services (incluant la TPS et la TVQ), s'ils sont rendus par une personne qui exploite une entreprise ou un représentant de cette personne. Un travailleur autonome, un organisme coopératif et une entreprise d'économie sociale sont des exemples d'entreprises (...).

À notre sens, si cette mesure s'applique telle qu'elle est définie dans cet extrait de texte, nous aurions raison de dire, comme Fournier (1999), Maude (2002), Vaillancourt et al. (2003), qu'elle encourage l'achat des services auprès des agences privées et légitime par le fait même la *compétition* ou *concurrence* entre le secteur privé et celui de l'économie sociale au Québec. Soulignons toutefois que les CLSC du Bas-Saint-Laurent ont plutôt recours en général aux services des OBNL en AVD et de certains travailleurs autonomes

¹⁸² MINISTÈRE DU REVENU DU QUÉBEC (2007). Le crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée. Québec. Gouvernement du Québec, p. 5

qu'aux agences privées du secteur du marché capitaliste (Entrevue no 43). Le rôle du CLSC consiste alors à leur référer l'utilisateur, quitte à effectuer librement son choix entre ces deux principaux fournisseurs de service, au cas où le CLSC ne peut le satisfaire.

Cette façon de voir les choses soulève quelques questions dont celle de savoir, si les usagers en perte d'autonomie, peu scolarisés, vivant seuls et sous le seuil de la pauvreté, seraient en mesure de conclure une entente saine avec une entreprise dont la logique est plutôt marchande que domestique ? Nous pensons que non.

Ce mode de financement comporte donc une lacune grave : c'est celle de ne pas fournir un encadrement à l'utilisateur et d'accentuer sa vulnérabilité à l'escroquerie, aux abus, aux menaces physique et morale, pour ne citer que ces exemples (Encadré 5).

Par ailleurs, nous avons conscience que les EESAD avaient vivement souhaité élargir le panier de leurs services afin de mieux répondre aux besoins multiformes de la population, et partant, des collectivités territoriales, compte tenu des insuffisances des CLSC. Notamment, en y incluant les services de surveillance de nuit ou de surveillance continue, et les services d'hygiène*, communément appelés des AVQ (aide à la vie quotidienne).

Le gouvernement s'y est opposé en se basant sur le fait qu'il revient aux CLSC de dispenser ces services gratuitement, alors que les EESAD exigent une contribution

* Les mémoires présentés par la Fédération des coopératives de services à domicile du Québec (FCSDQ), le 31 janvier 1999, au ministère des Finances, et le 26 septembre à la Commission Clair, par exemple, en font clairement mention.

minimale de 4 \$ pour leur réalisation. De plus, ce sera contraire au consensus de 1996 (REESADQ). Les CLSC et CSSS ont bien voulu approfondir cette information en nous faisant savoir que malgré le fait que la Loi 90 permette de déléguer des fonctions à certaines professions, « *chacun doit garder son domaine. Les gens doivent respecter leurs limites d'intervention. Une employée à domicile ne doit pas prendre l'initiative d'appliquer une crème parce que ce n'est pas grave, quelque soient les circonstances* » (Entrevue 28).

Nous croyons comprendre que le gouvernement, les CLSC et CSSS devraient respecter ces mêmes contraintes dans leurs rapports avec les agences privées et les travailleurs autonomes. Ce n'est malheureusement pas le cas. Et quand nous cherchons à savoir quels sont les services pour lesquels ils ont recours auprès des agences privées et des travailleurs autonomes, on nous répond : les aides à la vie domestique (AVQ). C'est-à-dire, les mêmes services dont la fourniture est interdite aux EESAD pour les motifs qui sont indiqués dans le paragraphe précédent. Aussi, nous sommes en droit de penser que cette mesure ouvre la brèche à la privatisation progressive des services de santé et services sociaux, c'est-à-dire, un système dans lequel seul le secteur privé tire son épingle du jeu.

Là où le bât blesse le plus, c'est lorsque ces mêmes services sont offerts par les employés des EESAD et que le CLSC utilise *le volet allocation directe du PEFSAD* pour régler le coût des services fournis, autrefois, en y incluant la prime de 2 \$ prévue pour les services rendus en milieu rural (Entrevue 30). Mais, à partir de 2007, en ne s'en tenant qu'à la compensation des frais de déplacement des employés (Entrevue 43). La même source d'information indique qu'au Bas-Saint-Laurent, le CLSC laisse le soin aux travailleurs

autonomes de fixer, avec la collaboration de l'utilisateur, le montant des services qu'offre le travailleur en question. Celui-ci varie entre 10 \$ et 74 \$, par service.

Ainsi, il est possible de croire que ce contexte est particulièrement caractérisé par deux traitements différents : d'un côté, celui des agences et travailleurs autonomes, et de l'autre, celui des EESAD. Par ailleurs, cette approche n'est pas neutre. Elle favorise le secteur privé au détriment du secteur de l'économie sociale, et, par ricochet, elle défavorise des citoyens en quête d'une aide à domicile à moindre coût (Encadré 6).

Mais il n'y a pas que cela. Il conviendrait d'ajouter que le recours aux agences privées jette un discrédit sur la collaboration par le partenariat, avec les institutions de l'État. Certains témoignages portent à penser que la gouvernance forgée par les praticiens et ces institutions est, parfois, ancrée dans le pouvoir et non pas le compromis. Cela constitue, pour nous, une maladresse, comme nous l'indique le témoignage suivant :

Ce n'est plus tout à fait du partenariat là. Ce rapport-là va dépendre de l'attitude et au niveau du gouvernement, de l'interface, et à la fois aussi de la force dans l'entreprise, de son Directeur Général. Donc c'est une chimie entre deux personnes, parfois ça descend comme ça, parfois, c'est plus égal là. Donc, c'est un rapport qui n'est pas toujours gagnant-gagnant (Entrevue 41).

Sur la base de ce point de vue, il apparaît que le recours aux agences privées et travailleurs autonomes se fonde sur une rationalité calculatrice et rend ardue la compréhension de la relation avec l'État. Car, il réduit les « rapports de coproduction » à des simples « rapports complémentaires » (Crozier et Friedberg, 1977 ; Dameron, 2003), Encadré 7.

Soulignons également que d'autres situations viennent ajouter à l'incohérence de la politique gouvernementale, une incompréhension qui renforce la thèse de la logique calculatrice. Citons dans ce sens : la suppression de la prime de 2 \$ pour les services offerts en milieu rural, la poursuite de la politique de « déficit zéro » (Entrevue no 11), l'incitation par le gouvernement à l'élargissement du panier de services mais sans contrepartie financière (Fournier, 2007), l'augmentation jugée insuffisante par les praticiens du montant du PEFSAD et le refus de son indexation (REESADQ), pour ne citer que cela.

Arrêtons-nous un moment sur ce dernier point pour souligner qu'à l'avis du ministre de la santé et des services sociaux, le PEFSAD a été indexé plusieurs fois, tandis que selon les praticiens, il ne l'a jamais été. Voici un extrait du discours du ministre de la santé et des services sociaux à ce sujet (l'Assemblée nationale, le 7 mai 2004).

Lorsqu'on parle d'indexation, effectivement il s'agit d'indexation du montant global dans la vaste enveloppe, là, le montant du ministère de la Santé et des Services sociaux. Par exemple, 2002-2003, c'était 41,8 millions, 2003-2004, 42,9 millions, et le même taux d'indexation va s'appliquer pour 2004-2005 (Journal des débats de la 37^e législature).

Si le ministre s'en tient à l'augmentation du montant global du PEFSAD pour justifier l'indexation du PEFSAD, les praticiens font, quant à eux, une allusion à la contribution minimale de 4 \$ et au salaire horaire maximal « plafonné » à 14 \$; celui-ci n'a connu aucune hausse depuis plus de dix années consécutives (depuis 1996). Ce constat est choquant si on s'en tient au point de vue des praticiens qui soutiennent que :

On évalue pour le moment que le coût moyen réel d'une intervention en 2002-2003, en tout cas, aux alentours de 17,02 \$ et, en 2003-2004, à 19,02 \$. Le coût évalué et couvert par le ministère est plutôt de 14 \$ et n'a jamais été indexé, de même que la subvention au client qui est de l'ordre de 4 \$, actuellement (Entrevue 41).

Les points de vue que nous venons de citer étant différents, il y a incontestablement un déficit informationnel qui altère les interfaces entre les deux parties (Encadré 8).

Cependant, au-delà des incohérences, incompréhensions et questions que soulève* la relation avec l'État, dans les MRC du Bas-Saint-Laurent à dominante rurale (Matane et Matapédia), le crédit d'impôt constitue une source d'emploi et un outil permettant d'aider des personnes vivant dans la pauvreté. Ce point de vue s'appuie, en partie, sur le témoignage suivant : « *de même, pour le crédit d'impôt, pour les réintégrer, on avait trois clients qui en avaient besoin. Maintenant ils sont 300. Nous, ça ne nous donne rien. Même si ça nous donne du travail, on veut desservir la population* » (Entrevue 30).

Sur la base de ce témoignage, on comprend mieux que le crédit d'impôt constitue l'une des sources d'emplois et de services importante dans les milieux à dominante rurale. Toutefois, la politique gouvernementale n'est pas claire, elle demeure floue en ce qui a trait à son administration et son évolution (Encadré 9).

Voilà comment se présentent nos principaux constats sur le dysfonctionnement des interfaces entre le gouvernement, ses institutions et les praticiens. Compte tenu de l'existence des failles qui sont à son origine, il y a lieu de se demander quelle serait la perception des collaborateurs des effets des actions des praticiens dans ce contexte ?

* Les questions que nous nous posons sont les suivantes : quelle est la portée du concept de « partenariat ouvert » employé par le gouvernement ? Quelle considération envers les praticiens qu'il considère comme alliés importants dans l'implantation des projets de cliniques médicales ? Quelles préoccupations se fait-il réellement de l'amélioration de ses rapports avec ces derniers et de l'avenir de l'entrepreneuriat solidaire dans les services à domicile au Québec ?

Nous pensons qu'il serait intéressant d'aborder cette question dans le volet suivant en y incluant la perception des usagers de services, des membres de la collectivité territoriale locale tels que les bénévoles, et celle des praticiens eux-mêmes afin d'être mieux éclairés.

6.3 Les différentes perceptions des effets des actions des praticiens

Soulignons au départ que ce volet s'intéresse principalement à la perception des collaborateurs institutionnels, et particulièrement, à celle des institutions étatisées, afin de répondre à la question qui s'impose à nous. Dans cette visée, il évoque au passage la perception des usagers de services et la perception des membres de la collectivité locale, tout en s'attardant un instant sur le point de vue des praticiens.

Mais puisque l'information recueillie auprès des usagers de services et de leurs proches, et celle recueillie auprès des bénévoles n'ajoutent rien de neuf aux renseignements fournis par les praticiens, ce volet n'exposera que la perception des praticiens et celle de leurs collaborateurs institutionnels.

6.3.1 De la perception des praticiens des effets de leurs actions

La comparaison du contenu des témoignages des praticiens (coordonnateurs, employés de bureau, aides à domicile, membres de CA, REÉSADQ) fait ressortir qu'en général ces derniers perçoivent leurs actions de la même façon, peu importe qu'ils appartiennent à un même OBNL ou à des organismes différents. À titre d'exemple, il n'existe aucune différence entre ce qu'ils croient être un impact sur les personnes ou sur le territoire où ils déploient leurs actions. Ils ne doutent pas non plus que les impacts de leurs

actions favorisent le changement qu'ils qualifient généralement de « changement social », terme qui est souvent employé dans le jargon du métier et qui exprime en même temps, la perception qu'ils ont des effets sociaux et territoriaux de leurs actions.

Même si la plupart d'entre eux emploient ce terme comme synonyme de celui d'innovation, les coordonnateurs et membres de CA, ainsi que le REESADQ, utilisent souvent le terme d'« innovation sociale » pour qualifier certains effets de leurs actions, pour les décrire ou les représenter. Ainsi, le constat général qui se dégage est qu'ils sont unanimes à considérer qu'effectivement, leurs actions sont innovantes et ce, à plusieurs égards et inspirent à la fois les usagers de leurs services et leurs collaborateurs institutionnels comme nous l'ont d'ailleurs confirmé certains d'entre eux. Par exemple, le développement des capacités ou l'empowerment des usagers et des collectivités, la transformation des relations avec leurs collaborateurs locaux et les usagers de leurs services, l'insertion sociale et professionnelle des personnes et la démystification de la gestion stratégique considérée comme un lieu traditionnellement masculin.

À notre avis, trois principaux facteurs favorisent la congruence de leurs perceptions :

- *les valeurs de fonctionnement organisationnel*, à savoir, les règles et principes de l'économie sociale, le franc parler, l'esprit d'équipe, la socialisation des difficultés et la valorisation de la mission et des objectifs de l'organisation;
- *les valeurs contextuelles de référence*, c'est-à-dire, l'appartenance à l'organisation, à la collectivité humaine locale, aux réseaux de l'économie

sociale (table régionale de concertation, REÉSADQ, Chantier de l'économie sociale), au réseau de la santé et des services sociaux (CLSC, CSSS, ASSS);

- *la dimension stratégique et identitaire de leurs actions*, soit la construction de nouveaux liens sociaux, la resocialisation de l'économie caractérisée par la protection de la société contre le marché autorégulateur, de l'identité collective, de la justice sociale, de la solidarité sociale, du développement social durable et de la pérennité de leurs actions.

Même si, en général, l'usage de ces principaux registres influence le rapprochement de leur point de vue, il existe des critères qui altèrent légèrement leurs perceptions et les représentations qu'ils se font des effets de leurs actions. Citons dans ce sens :

- *le niveau intellectuel* : en général, les praticiens ne sont pas des diplômés d'universités (Entrevue 1). Même si certains ont le niveau collégial, la majorité du personnel est constituée de femmes qui s'occupaient du foyer pendant que leurs maris allaient faire la chasse dans le bois (Entrevue 17). Dans cette situation, même si leurs perceptions sont généralement les mêmes, la façon de les exprimer ou de les représenter est nuancée selon le cas;
- *l'ancienneté et/ou l'expérience* : les anciens employés perçoivent facilement les effets de leurs actions collectives sous plusieurs angles par rapport aux nouveaux employés, par exemple, en faisant une allusion à leurs expériences ou à leur maturité dans le métier. Ce constat n'est pas le même en ce qui concerne les employés stagiaires ou ceux qui n'ont pas encore accumulé des expériences

variées dans les domaines des travaux légers et des travaux lourds à la fois. C'est d'ailleurs le motif principal pour lequel les anciens employés assument généralement le rôle de mentors au sein de leur organisation;

- *le style de gestion* : c'est-à-dire, l'attitude ou la réactivité des individus, particulièrement celle des dirigeants, devant leurs principales tâches de coordination et de planification (Bergeron, 1995), influence différemment leurs perceptions selon le cas. Par exemple, un coordonnateur peut avoir tendance à tenir un discours proche de celui de dirigeant d'une coopérative concurrentielle lorsqu'il assume une supervision de type entrepreneuriale¹⁸³. Les termes tels que l'expansion, la compétitivité, le positionnement par rapport aux entreprises du marché évoluant dans la MRC, ou par rapport aux autres OBNL en AVD de la région du Bas-Saint-Laurent, de consolidation du bilan et de création d'emplois décents dans la MRC, etc., abonderont dans son discours. Deux des six coordonnateurs ayant pris part à notre recherche nous paraissent adopter ce style. Inversement, ceux qui adoptent un style de type consultatif utilisent davantage les termes de relations ou de préférences des usagers, de l'intérêt et des droits des employés, de prise en charge du milieu, de famille, de stimulation, de respect des compétences et des territoires pour exprimer leurs perceptions ou formuler leurs avis sur les mêmes impacts.

¹⁸³ D'AMOURS, M. (1999). Procès d'institutionnalisation de l'économie sociale au Québec. Montréal. UQAM, Cahiers du CRISES, n° 003

Bref, des nuances pourraient exister dans la perception et la formulation des opinions d'un coordonnateur à un autre, dépendamment de leur bagage intellectuel, de leur ancienneté et de leur style de gestion. Tandis qu'au niveau des membres de l'équipe de bureau, ce sont particulièrement les tâches qu'ils exécutent quotidiennement et leur prise de conscience de la réalité du terrain, en plus de leur finesse dans la prise de parole qui feront la différence.

Terre à terre, si nous nous référons aux données des tableaux 15 et 16 (plus haut), il nous est possible d'arriver à la conclusion qu'un chef d'équipe qui n'a que quatre années d'expérience à son poste (Entrevue 13) pourrait décrire de façon exhaustive les mêmes effets sociaux et territoriaux qu'un autre qui avait plus de sept années d'expérience à ce même, et qui avait été avant cet intervalle de temps, un employé de terrain (Entrevue 2). La leçon que nous tirons dans ce cas est que l'ancienneté dans le poste ne permet pas forcément d'être plus expérimenté ou de devenir le meilleur orateur.

Quant aux employés de terrain, le constat général que nous faisons est que leur ancienneté interagit avec leur prise de conscience et leur spontanéité dans la prise de parole. Rappelons-nous, ici, que unanimement, les coordonnateurs reconnaissent l'existence d'une frange d'employés « déconnectés » dans leur organisme (20% selon l'un d'entre eux). Aussi généralement, ce sont les nouveaux employés qui appartiennent à cette dernière catégorie.

Dans ce contexte, nous estimons que les perceptions et les mondes auxquels se réfèrent les employés de terrain pour présenter leur argumentaire, soit qu'ils proviennent de

la catégorie des personnes dont l'ancienneté est avancée (au moins cinq années), conscientes et dévouées, soit qu'ils proviennent de celle des personnes considérées comme étant moins motivées ou « déconnectées » seraient sans doute différents. Car, d'un côté, nous aurons probablement à faire à des gens dont la prise de conscience est jugée insuffisante pour divers motifs dont les calculs mentaux qu'ils font sur leur avenir, de l'autre, nous aurons en face des employés dont le professionnalisme montre à l'œil nu, qu'au moins ils savent où ils vont. Nous n'avons malheureusement pas rencontré les employés provenant de la catégorie précédente (employés déconnectés) pour en savoir plus sur leurs perceptions de la réalité et la façon de la déconstruire ou la présenter.

Bouclons ce volet tout en soulignant qu'en général, le discours des bénévoles et du REESADQ concordent avec celui des différentes catégories de personnes que nous venons de citer. Ils ne se contredisent pas, les uns approfondissent les autres. Nous avons conscience que les bénévoles (membres de CA) et le REESADQ participent à la coordination des activités et représentent, selon le cas, les membres du personnel, auprès de certaines instances et des élites locales.

6.3.2 La perception des principaux collaborateurs institutionnels

L'analyse de nos données révèle qu'en général, les principaux collaborateurs institutionnels reconnaissent, sans ambages, que les actions des praticiens produisent des effets sur les personnes et sur le territoire. Dans leurs commentaires, nous avons relevé, souvent, qu'ils ne doutent pas de l'importance des actions des praticiens et de leur acharnement au travail, ce qui est très souvent impressionnant (Entrevue 22).

D'aucuns affirment, comme les praticiens, que les interventions de ces derniers favorisent le développement des capacités chez les personnes pauvres, malades et marginalisées (Entrevue 24), ou le développement social en général et même de revitalisation économique des MRC (Entrevue 29). Aussi, en se basant sur la construction sociale des relations interpersonnelles (lien social et lien intergénérationnel), ils réalisent, entre autres, que les praticiens sont à même de construire le capital social (Entrevue 24), à améliorer le dynamisme de l'économie locale et régionale (Entrevue 18), à participer à l'épanouissement des jeunes familles en quête d'une aide auprès des membres de la collectivité, malheureusement, sans succès parfois (Entrevues 10). Ainsi, nous pouvons tirer la conclusion qu'il est clair qu'il n'y a pas de tergiversation de leur part en ce qui a trait aux implications des actions des praticiens.

En revanche, lorsqu'il est question de se prononcer sur l'importance de ces mêmes implications, les discours ne sont plus clairs, ils sont souvent relativisés à cause de la perception qu'ont les collaborateurs institutionnels, particulièrement ceux du secteur public de l'État. L'un des paradoxes surprenant est qu'ils expriment parfois leur préoccupation en utilisant le même verbe que les praticiens. Il n'est pas étonnant de trouver dans leur propos l'expression suivante qui est fréquemment utilisée par les praticiens : « *nous* voulons garder nos gens *auprès de nous* ». D'autres expressions telles que « les activités des entreprises d'aide à domicile sont des activités de *maintien à domicile* », ou encore « les actions des entreprises d'économie sociale permettent aux gens de *rester à domicile aussi longtemps que possible* », et enfin, « par définition, on est là pour *être à domicile* », permettent d'illustrer jusqu'à un certain point, la congruence des perceptions des effets des actions,

tant chez les collaborateurs institutionnels du secteur d'activité de l'État que chez les praticiens.

Mais leurs avis sont très mitigés, voire opposés, lorsqu'on va un peu plus loin ou au fond des choses. Par exemple, lorsque nous nous posons la question de savoir, en reconnaissant volontiers que les actions des praticiens permettent aux gens de rester à leur domicile aussi longtemps que possible, les collaborateurs institutionnels admettent-ils que ces actions contribuent par le fait même au *ralentissement de l'exode* d'une partie de la population ? Ou, lorsqu'ils reconnaissent que leurs pratiques sont importantes, voire inédites, les considèrent-ils comme innovantes, c'est-à-dire, engendrent ou proviennent de *l'innovation sociale* ? Même si certains parmi eux ont tendance à admettre que les actions des praticiens permettent de ralentir l'exode et sont innovantes, d'autres sont catégoriques à dire qu'elles ne le permettent pas et ne sont pas non plus innovantes.

Par exemple, quatre des cinq agents des CLD ayant pris part à notre recherche (Matane, Amqui, Mont-Joly et La Pocatière), et un agent de la CRÉ, nous ont fait savoir, spontanément, que les actions des praticiens ralentissent les migrations de la population d'une MRC à l'autre, ou de la région du Bas-Saint-Laurent vers les autres régions du Québec. Le principal exemple cité à l'appui de leur argument est le maintien des gens à domicile. Un agent (CLD de Rimouski-Neigette) pense que cela est plutôt probable, nuancant ainsi son point de vue par rapport à celui de ses collègues d'autres CLD. Mais dans l'ensemble, le point de vue de ces derniers est proche de celui des praticiens.

Dans le même ordre d'idées, nous relevons que deux sur cinq CLSC (Mont-Joly et Amqui) ont émis un avis similaires à celui des CLD et de la CRÉ, ou proche de celui des praticiens, à ce sujet. Par exemple, souligne un agent du CLD de la Mitis, « *elle a beaucoup d'employés cet organisme-là (Bourgeons de la Mitis). Ça permet aux employés de rester dans leur MRC. Ils ont des parents et des amis par ici. Ils maintiennent les gens dans leur milieu, qu'ils soient encore actifs, qu'ils s'impliquent en région (...)* » (Entrevue 38).

Deux autres (Rimouski et La Pocatière) pensent, pour leur part, peut-être que oui, les actions des praticiens pourraient influencer la décision des gens d'aller vivre ailleurs, puisqu'*il n'y pas de chiffres* qui le prouvent. À leur avis, les personnes âgées originaires du Bas-Saint-Laurent ont généralement coutume de déménager des grandes villes vers cette région pour y rencontrer les membres de leurs familles et leurs amis ou pour y vivre leur retraite. Ce point de vue renforce l'hypothèse des praticiens selon laquelle, leur existence en région constitue un facteur d'attraction pour les personnes âgées à cause de l'accessibilité à leurs services. Un seul CLSC (Matane) pense, pour sa part, que ce sont plutôt les *ententes de services* conclues avec les OBNL en AVD qui favorisent la rétention des personnes sur leur milieu de vie naturel ou le retour de celles qui ont émigré. Ces avis sont également partagés par l'ASSS du Bas-Saint-Laurent et le CSSS de la Matapédia.

Bref, les perceptions des CLD et de la CRÉ de la contribution des praticiens au frein à l'exode sont proches de celle de ces derniers. Celles des trois CLSC, du CSSS d'Amqui et de l'ASSS du Bas-Saint-Laurent-ci sont cependant nuancées ou différentes (Encadré 10).

Ces profils varient substantiellement lorsque nous portons une attention plus élevée sur leurs perceptions de la *capacité des praticiens à innover* dans le domaine de l'aide à domicile. Nous avons analysé, à cet effet, le contenu de leurs discours relatifs au savoir-faire et au savoir-être des praticiens. Nous avons particulièrement cherché à savoir l'engouement que suscitent les pratiques des acteurs auprès d'eux en termes de nouveauté ou de nouvelles façons de faire les choses, leurs impressions des effets des actions entreprises par les praticiens ou encore les enseignements qu'ils en tirent, dans le temps.

Les résultats de notre analyse indiquent que deux CLD (Matapédia, Kamouraska), deux CLSC (Matapédia et Kamouraska), et l'ASSS du Bas-Saint-Laurent sont à l'aise de dire que les résultats des actions des praticiens constituent une source d'inspiration sur certains points. Par exemple, l'amélioration de la capacité de certains usagers à se prendre en main de façon autonome, leur contribution à la réduction du nombre de personnes et de la durée d'attente devant les hôpitaux (Entrevue 24), la création d'emplois dans les milieux ruraux en proie avec le manque de ressources ou l'amélioration de la condition des femmes (Entrevue 29), leur aide multiforme aux personnes en perte d'autonomie désireuse de vivre leur vieillesse en région, parfois, seules, dans leur domicile (Entrevue 18). En voici une illustration :

Oui on a des difficultés, y a des besoins qui sont là et qui ne sont pas satisfaits, on se prend à charge nous-mêmes, oui on peut faire ça, comment on peut le faire ? Et c'est ici la différence : sensibilité, écoute, ouverture, etc., avec 50 employés seulement, c'est la façon qu'ils le font et réussissent qui est riche d'enseignement par rapport à l'entreprise privée (Entrevue 37).

Deux autres CLD (Mitis et Rimouski-Neigette), deux CLSC (Mitis et Rimouski-Neigette), le CSSS d'Amqui et la CRÉ hésitent à dire que les impacts des actions des praticiens peuvent être pensés en termes d'innovation. Leurs réponses sont nuancées, certes, mais elles convergent avec celle qui a été exprimée par un CSSS en ces termes :

[...] c'est un service qui s'était construit avec les *subventions du gouvernement*. À l'origine, elle était très très petite. Même *la clientèle était réticente* pour aller chercher ses services. Et aujourd'hui, quand on propose ses services, les gens acceptent beaucoup plus facilement, innovantes ? Je dirais, là aussi, y a pas d'innovation parce que les gens font les AVD. Moi je pense que y a pas d'innovation là parce que *ça fait quelques années* que ça commence à fonctionner. Par contre, c'est dans la relation de confiance et de collaboration étroite qu'on les organise ensemble qu'il *y a peut être d'innovation* (idem).

Le témoignage précédent est, dans une certaine mesure, proche de celui que nous avons recueilli auprès des CLD et CLSC de Matane qui admettent que les résultats des actions des praticiens sont importants mais ne peuvent pas constituer une innovation.

Sur le fondement de ces exemples, nous concluons que les nuances et différences de perception dans les rangs des collaborateurs institutionnels sont influencées, principalement, par la conception du pouvoir forgée autour de la notion d'interventionnisme étatique qu'ont certains d'entre eux. Ces derniers lient le financement à l'interventionnisme. Et pourtant, on peut financer une activité de services à domicile sans se mêler des affaires des praticiens comme le font, par exemple, le Chantier de l'économie sociale, le Réseau d'investissement social du Québec, et le RESADQ. Et ça marche ! (Encadré 11).

Ce dernier constat ne fait que confirmer ce que nous faisons savoir plus haut. Afin de nous rafraîchir la mémoire, nous avons monté un tableau synoptique permettant de visualiser notre propos en un clin d’œil (tableau 21).

Tableau 21 : Inventaire des perceptions

Nomenclature		Importants, frein à l’exode et innovation						
		Import	Oui	Peut-être		Non		
1	OBNL en AVD	✓	✓	✓				
2	CLD de la Matapédia	✓	✓	✓				
3	CLD de la Mitis	✓	✓			✓		
4	CLD de Kamouraska	✓	✓	✓				
5	CLD de Rimouski-N.	✓			✓	✓		
6	CLD de Matane	✓	✓					✓
7	CLSC de la Matapédia	✓	✓	✓				
8	CLSC de la Mitis	✓	✓			✓		
9	CLSC de Kamouraska	✓			✓			
10	CLSC de Rimouski-N.	✓			✓	✓		
11	CLSC de Matane	✓					✓	✓
12	CSSS de la Matapédia	✓				✓	✓	
13	ASSS Bas-Saint-Laur.	✓		✓			✓	
14	CRÉ Bas-Saint-Laurent	✓	✓			✓		

Légende :

- ✓ Admet que les impacts sont importants
- ✓ Estime que les actions contribuent au ralentissement de l’exode ou non
- ✓ Pense que les actions des praticiens sont innovantes ou non

Après avoir fait ces observations, nous nous sommes posé la question de savoir, quelles leçons en tirer et élaborer sous forme de commentaires afin d’améliorer nos connaissances ?

6.3.3 Les leçons tirées des observations précédentes

De ce qui précède, ce qui nous semble le plus impressionnant, c’est le rapprochement entre les perceptions des CLD, de façon générale, de celles des acteurs de l’économie

sociale en aide domestique. Car, selon leur révélation, ils ont plutôt un mandat de développement économique que celui d'un développement social. C'est le principal motif pour lequel ils s'appuient sur la définition de l'économie sociale proposée par le gouvernement dans les rapports avec les OBNL en AVD, et évaluent ces derniers de la même façon que les entreprises marchandes (Entrevue, no 29). Ainsi, si apparemment ils sont très proches du gouvernement, dans les faits, ils se réclament majoritairement (Matapédia, Matane, Kamouraska, Mitis) du même univers que les praticiens, comme l'indique ce témoignage :

Nous, ce qu'on dit, c'est que notre mandat à partir de la Loi 34 (...) nous permet de décider localement de certaines situations, en sachant qu'il y a certains dossiers qu'on ne peut pas gérer (...) Ici*, c'est la gestion du local. (...). *On a souvent décrié les orientations gouvernementales.* Car, pour nous, on n'est pas un organisme gouvernemental, nous ne prenons que nos fonds du gouvernement. Mais on parle avant tout au nom de la population. Ça c'est clair ! (Entrevue 29).

Cet extrait nous renseigne bien sur les rapports de coopération entre la majorité des CLD du Bas-Saint-Laurent et les praticiens qui prennent la connotation de relations bâties sur des liens identitaires (appartenance territoriale). À l'instar de Bernoux, on peut dire que « la coopération avec un autre est une manière de lui dire que l'on appartient au même univers que lui, que nos identités sont proches »¹⁸⁴.

* Le participant faisait allusion précisément aux services d'aide à domicile en lien avec le Plan local d'action de développement économique et d'emploi (PALÉE) des CLD, lequel inclut un volet « Économie sociale »

¹⁸⁴ BERNOUX, P. (2003). « La coopération dans les organisations ». Colloque *La métamorphose des organisations. Logiques de création. Régulation et confiance*. Nancy. Université de Nancy 2, 15 pages

Cela est vérifiable dans le sens où certaines de leurs relations de coopération se sont *transformées* en des véritables relations de courtoisie ou de corridor s'inscrivant ainsi dans une « coopération communautaire »¹⁸⁵.

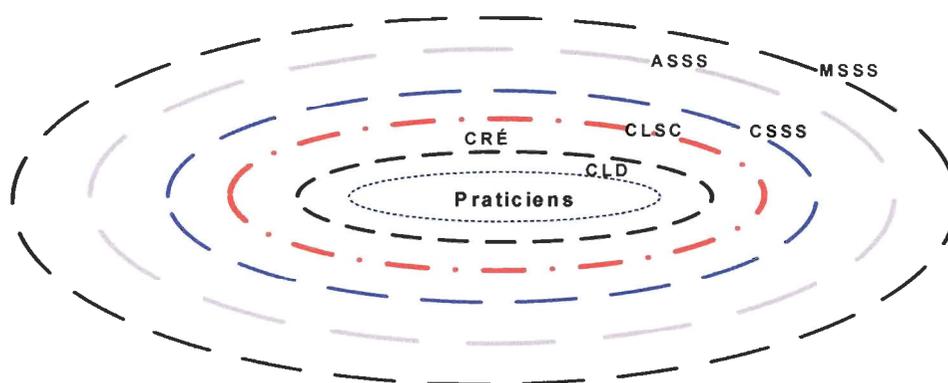
Insistons sur cette transformation en soulignant qu'elle modifie tout d'abord les formes habituelles des rapports existant entre ce type d'établissements publics de l'État et les praticiens. Dans cette visée, elle apparaît comme une innovation sociale puisqu'elle influence le comportement de ces acteurs locaux et relativise la puissance de l'État (Fontan, 2007). Elle permet ensuite de comprendre qu'à l'échelle locale, avec la *modernité*, l'honneur ne se traduit plus forcément par la conformité aux qualités attribuées à l'ordre dont on fait partie, ou à la sauvegarde des marques distinctives de son état dans le but de maintenir son prestige et priver ainsi ceux qui n'en sont pas membres. Bien au contraire, les processus décisionnels mobilisent les amitiés d'acteurs de secteurs d'activité différents, et appellent un débat ouvert sur les fins que se donnent les collectivités locales dans lesquelles ils se déploient (Castells, 2004 ; Laville, 2007).

La coopération communautaire se présente ainsi comme une approche pilotée par des organisations ne relevant pas nécessairement d'un même secteur d'activité ou du seul champ du communautaire. On y trouve, par exemple, des établissements publics ayant le *profil d'institution communautaire*, c'est-à-dire, plus axée sur la notion de communauté ou de société que sur celle de pouvoir ou de l'État, des organismes communautaires, des

¹⁸⁵ DAMERON, S. (2003). « Structuration de la coopération au sein d'équipes projet ». *XIII^e Conférence de l'Association internationale de management stratégique*. Paris. Université de Paris IX Dauphine, CREPA, p. 6

associations de l'économie sociale, etc., comme le souligne Bourque (2007). La prise en compte du profil communautaire nous permet, finalement, de caricaturer les perceptions décrites plus haut, de la façon suivante.

Figure 24 : Schéma des écarts de perception



Cette caricature s'appuie sur les indications du tableau 21. Elle nous donne une idée de ce qui a émergé de notre terrain de recherche au moment de sa réalisation. Elle montre bien que les CLD qui nous ont accordé leur collaboration paraissent plus axés sur la notion de communauté ou de société que sur celle de pouvoir ou de l'État. Ils sont suivis de la CRÉ, des CLSC, des CSSS, de l'ASSS et du MSSS.

6.4 L'engagement organisationnel chez les praticiens

Le concept d'engagement est généralement abordé dans le sens de l'organisation considéré comme un tout. C'est dans cette visée que nous employons le concept d'engagement organisationnel dans cette section qui comprend trois volets, à savoir, sa compréhension, son fondement et ses fonctions.

6.4.1 Compréhension empirique du concept d'engagement

La notion d'engagement renvoie à de multiples significations théoriques apparemment très éloignées : deux personnes qui s'engagent l'une envers l'autre, un chanteur engagé, un automobiliste qui s'engage à un carrefour, un militaire qui s'est engagé pour dix ans, un intellectuel qui s'engage pour une noble cause, un entrepreneur qui s'engage à respecter tel délai dans une construction. Cette notion est donc polysémique.

L'engagement auquel nous faisons allusion peut être mieux saisi par rapport à l'engagement politique, par exemple. Celui-ci désigne, généralement, « un passage à l'acte; s'engager politiquement consiste essentiellement à avoir une activité politique (des activités les moins intenses : inscription sur les listes électorales aux activités les plus intenses : adhésion à un parti) »¹⁸⁶. En effet, cette forme d'engagement implique une responsabilité ou un devoir de citoyen envers les institutions du pays. On la trouve généralement dans les structures traditionnelles (partis politiques et organisations religieuses) où l'individu espère trouver une voie lui permettant de s'émanciper.

À notre connaissance, c'est cette conception qui aurait conduit Sartre à estimer dans son ouvrage *L'être et le néant* (1943) que « l'homme est libre pour s'engager mais *il n'est libre que s'il s'engage pour être libre* ». La liberté est bien ici condition et fin de l'acte d'engagement. De plus, souligne-t-il, « l'homme est condamné à être libre. Condamné

¹⁸⁶ PERRINEAU, P., et al. (1994). Engagement politique. Déclin ou mutation ? Paris. Presse de la Fondation nationale des sciences politiques, p. 13

parce qu'il ne s'est pas créé lui-même, et par ailleurs cependant libre parce qu'une fois jeté dans le monde, *il est responsable de tout ce qu'il fait* ».

Cette conception n'est cependant pas la seule car la notion d'engagement illustre également des *attitudes* et *conduites* chez des individus ou groupes de personnes qui décident d'évoluer dans un environnement où des enjeux de *transformation sociale* existent, tout en se fiant aux constructions de l'esprit¹⁸⁷, ou aux passions et convictions qui ne s'inscrivent pas nécessairement dans les idéologies propres au politique, au marché et au religieux¹⁸⁸. Aussi, c'est dans ce cadre d'analyse que nous avons situé notre démarche.

Car, en effet, les 24 formes de constructions mentales ou combinaisons de logiques d'action employées par les praticiens dans la réalisation de leur actions, afin de venir à bout de bras de ce qui leur tient à cœur, s'inscrivent, à notre avis, plutôt dans leurs passions et convictions que dans des idéologies du politique, du marché et du religieux. Leurs témoignages révèlent clairement que leurs actions s'exercent sur fond de sacrifice ou de remise de soi à l'organisation. Ce qui dénote un *engagement corps et âmes*, de leur part. Celui-ci n'a rien à voir avec les idéologies précitées.

Dans cette visée, l'engagement des praticiens nous apparaît comme l'obligation qu'ils s'imposent à maintenir la ligne d'action qui détermine leurs attitudes en dépit des menaces

¹⁸⁷ MOSCOVICI, S; LECOEUR, E. (2006). « Créer une nouvelle forme de vie ». Revue Multiples. Vol. 1, n° 24, pp. 29-39

¹⁸⁸ QUÉNIART, A.; JAQCUES, J. (2001). « L'engagement politique des jeunes femmes au Québec : de la responsabilité au pouvoir d'agir pour un changement de société », dans CHARNONNEAU, J.; ESTÈBE, P. (2001). La responsabilité : au-delà des engagements et des obligations. Revue Lien social et Politiques. n° 46, pp. 45-53.

qui pèsent sur leur existence. L'engagement fait appel dans ce sens au courage, à la détermination ou à la motivation, lesquels sont autant de vertus qui illustrent leur capacité de maintenir le cap contre vents et marées.

Cet aperçu nous donne une idée un peu plus claire de la notion d'engagement telle qu'elle émerge de notre terrain de recherche. Celle-ci concerne les attitudes, conduites, convictions et passions des acteurs. La question qui reste posée à ce stade de notre réflexion est celle de son fondement dont la détermination nous interpelle à ce moment.

6.4.2 *Le fondement de l'engagement des acteurs : le « feu sacré »*

Avant de commencer, rappelons qu'historiquement, le concept de « *feu sacré* » existait dans les mythologies grecque et romaine et désignait une substance mystérieuse qui éclaire, brûle, purifie et blesse. Ledit feu apparaissait ainsi comme un élément important de la vie sociale que seule la divinité avait le secret qu'elle s'était réservé comme un privilège précieux. Son origine céleste permettait de le distinguer des autres feux non sacrés que sont le feu de bois, le feu de brousse, les volcans ou les étincelles crépitant sous le choc des pierres qui, eux, consomment et éclairent sans purifier.

La croyance à l'existence dudit feu avait influencé les conduites et comportements sociaux chez les primitifs^{*}. Aussi, elle n'a pas complètement disparu, elle a évolué avec le temps et demeure un élément important de la vie sociale dans la société québécoise actuelle, même s'il existe sous une autre forme qui ne l'était autrefois. Par exemple, chez

* C'est-à-dire, de l'Antiquité grecque et romaine (entre le milieu du IV^e siècle avant J-C. et le XV^e après J-C.).

les acteurs de l'économie sociale en aide domestique évoluant au Bas-Saint-Laurent, la croyance au feu sacré est observable et ce dernier prend des significations différentes.

Le feu sacré désigne, par exemple, la détermination des praticiens. C'est ce qui ressort du témoignage suivant : « *je vous dirais que peu importe ce qu'on fait dans la vie, si on veut être capable d'avancer constructivement puis de faire quelque chose, justement, il faut avoir beaucoup de détermination, il faut avoir un feu sacré quelque part* » (Entrevue, 1). À partir de cet extrait, on peut admettre qu'avoir le feu sacré, c'est être déterminé, et donc, avoir le courage, la volonté ou la persévérance. Cependant, d'autres témoignages qui lui sont proches nous indiquent qu'il réfère, selon le cas, à l'amour, l'attrait envers ce que font les praticiens dans leur quotidien ou la mise en gage de soi à l'organisation, etc.

C'est bien dans ce sens qu'un autre interlocuteur nous fit savoir ce qui suit : « *je n'ai jamais pris de congé pendant dix années* » (Entrevue 11). Cela rejoint la position exprimée par plusieurs autres interlocuteurs dont le premier qui, pour nous amener à mieux comprendre le sens aigu empiriquement donné à ce concept par les acteurs de l'économie sociale en aide domestique, nous adressa la question suivante : « *qu'est-ce qui fait qu'il y a des professeurs qui vont travailler 80 heures par semaine, sans être payés pour ça ?* » (Entrevue 1). Et l'intéressé d'avancer avec fermeté, « *Moi je pense que peu importe le domaine, ça prend un certain attrait pour pouvoir fonctionner, être déterminé pour pouvoir faire avancer les choses* » (idem).

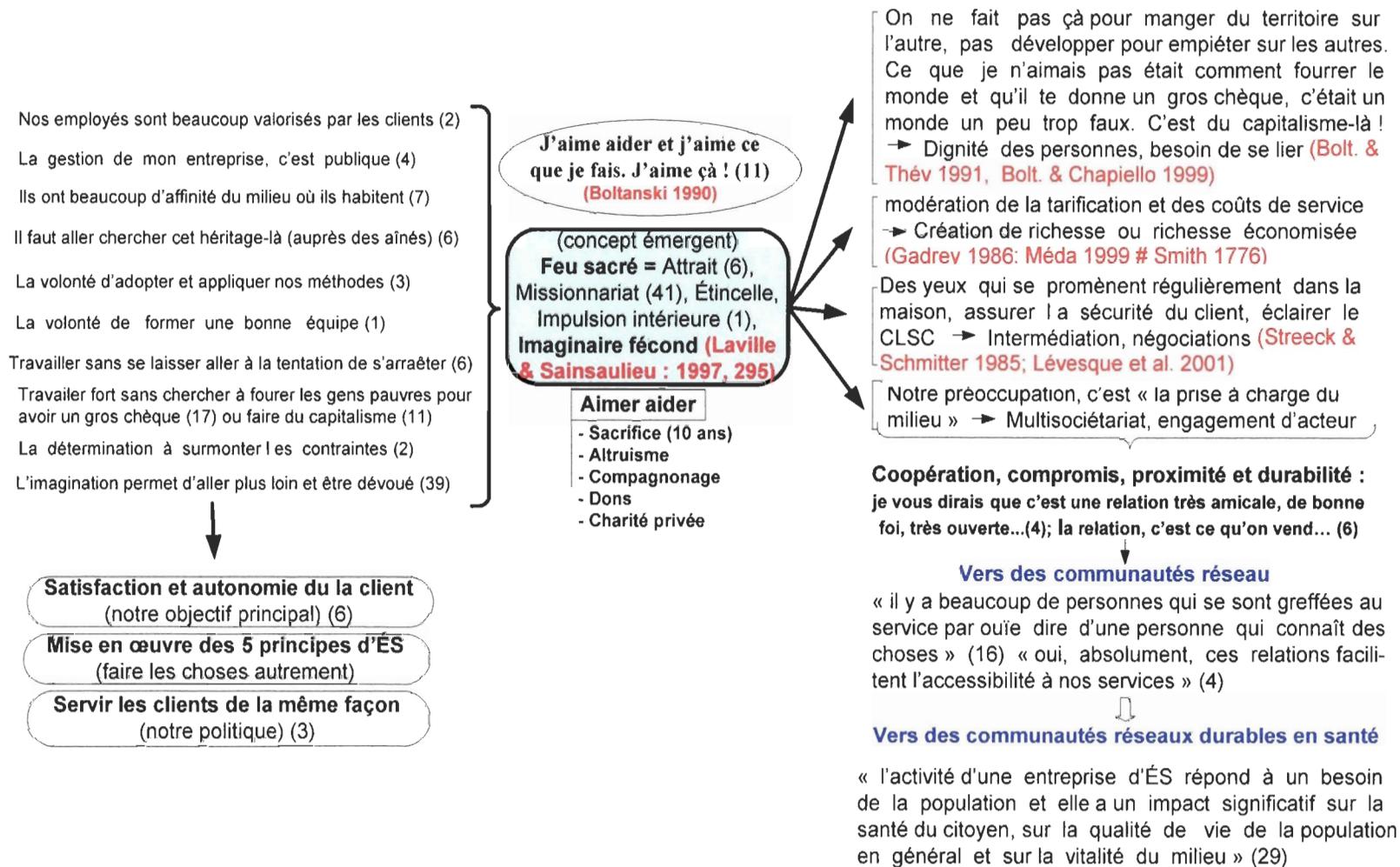
Ces différentes formes d'expression empirique du concept de feu sacré nous amènent à prétendre, dans un premier temps, qu'il réfère à la motivation, nous en avons déjà fait

écho dans le quatrième chapitre. Il désigne donc l'attitude de missionnaire qu'ont les praticiens dans la conduite des actions qu'ils entreprennent, comme nous l'a fait savoir un participant du REESADQ (Entrevue 41). Et le concept de motivation, lui-même est associé à celui d'engagement tel que défini plus haut, si nous nous en tenions aux résultats de notre recherche, ou prenions en compte, par exemple, le point de vue suivant d'une équipe de chercheurs du LAREPPS : « nous avons en effet observé au sein de plusieurs EESAD diverses pratiques de gestion démocratique développées grâce à l'*engagement acharné* de gestionnaires et de membres du personnel, et ce, malgré des conditions de financement souvent précaires » (Aubry, Jetté et Vaillancourt : 2004, 16).

Dans cette perspective, il y a lieu de dire que les concepts de détermination, de feu sacré et de motivation sont généralement employés de façon interchangeable par les praticiens pour exprimer le courage, l'attachement profond qu'ils ont envers ce qu'ils réalisent, ou encore leur engagement derrière lequel profilent des croyances. À la page suivante, nous présentons une métaphore visuelle du « *feu sacré* » selon ces formes d'expression empirique, celles-ci n'étant que partielles, pour rafraîchir notre mémoire.

Signalons auparavant que les informations de la figure 25 peuvent être lues dans les sens vertical et horizontal, et expriment des trajectoires qui mettent en perspective l'engagement des praticiens. Ainsi, de gauche à droite de la figure 25, nous trouvons respectivement, les prérequis qui, à notre avis, favorisent l'émergence du « feu sacré », les formes d'expression du feu sacré au centre, et enfin, certaines réalisations d'acteurs qui permettent de penser que l'engagement des praticiens prend appui sur le feu sacré.

Figure 25 : Métaphore visuelle du modèle de représentation de « feu sacré »



Source : Données tirées d'une enquête effectuée dans la région du Bas-Saint-Laurent en 2005

Théoriquement, la figure 25 permet de concevoir le feu sacré comme un processus de réflexion qui vise à construire progressivement la réalité, non pas nécessairement telle qu'elle est, mais plutôt telle que la perçoivent et la caricaturent les praticiens. Il réfère donc à l'*inventivité* des praticiens, celle-ci constituant une caractéristique de leur leadership (Comeau et al., 2001). Mais il conviendrait de souligner aussi que ce processus analogue à une démarche évaluative est irrationnel certes, toutefois il ne s'oppose pas au réel. Il le contient parce que des résultats tangibles en découlent souvent si bien qu'on peut l'envisager à la fois comme un *imaginaire* et une *compétence*.

Oui, un imaginaire parce les exemples cités dans la figure 25 indiquent qu'il est habité par des croyances, par des perceptions et par des représentations¹⁸⁹. De plus, il est *fécond* parce qu'il fait croire possible « l'impossible » (Enriquez, 1957 ; Laville et Sainsaulieu, 1997). C'est également une *compétence* car il permet aux praticiens de trouver des « réponses créatives »¹⁹⁰ à certains défis et enjeux qui fragilisent leur existence, ou de réaliser les transformations qui s'imposent et de créer les dynamiques qu'ils jugent utiles et bonnes pour la société. De l'avis de Fontan, Klein et Tremblay, une telle compétence est importante parce qu'elle permet aux acteurs de l'économie sociale d'innover¹⁹¹.

¹⁸⁹ SIMONET, F. (2004). « L'imaginaire et le recrutement : un processus de détermination et de construction de valeurs ». Thèse de Doctorat en sciences de l'éducation et de la formation. France, Université de Toulouse-Le-Mirail, p. 240

¹⁹⁰ MARTY, G., A. (1955). Analyse critique de l'œuvre de Joseph Schumpeter. Bruxelles. Éditions Montana, p. 87

¹⁹¹ FONTAN, M.; KLIEN, J-L, TREMBALY, D-G. (2005). Innovation socioterritoriale et reconversion économique : le cas de Montréal. Paris, L'Harmattan, p. 87

Soulignons ici que les trajectoires qui nous ont permis de construire le schéma précédent permettent de prétendre que le feu sacré constitue le lieu principal de la fabrique des rêves des praticiens, de leur désir d'aider l'autre, etc. C'est lui qui fonde finalement leur engagement organisationnel. Sous cet aspect, il peut être vu comme une réponse provisoire au comment de l'action, ou encore une ressource fondamentale avant, pendant et après le déclenchement de l'action. En effet, notre analyse révèle qu'il oriente cette dernière tout en suggérant à l'acteur, le comportement qu'il convient de tenir, comme l'indiquent les témoignages suivants : « on ne fait pas ça pour manger du territoire sur l'autre, pas développer pour empiéter sur les autres » (Entrevue 1); « les gestionnaires qui font ce travail ce n'est pas pour se faire de l'argent » (Entrevue 6); « ce que je ne veux pas, c'est comment fourrer les gens pour se faire de gros chèques » (Entrevue 17); « nous ici au Bas-Saint-Laurent, on a une mentalité (...) ça c'est du capitalisme » (Entrevue 11).

Les exemples que nous venons d'évoquer ne sont pas les seuls. De plus, ils n'ont pas été cités simplement dans le but d'améliorer le décor de notre manuscrit de thèse. Ils permettent d'introduire notre dernier commentaire sur le feu sacré, à savoir, celui de la contribution singulière de l'économie sociale en aide domestique au développement social des membres de la collectivité dans laquelle les praticiens déploient leurs actions, et de la collectivité elle-même.

En effet, ces illustrations mettent en évidence le potentiel des dynamiques qu'engendre ou que peut engendrer le feu sacré. On en veut pour preuve, les dynamiques entre les territoires quant à la coopération des praticiens, les dynamiques entre les praticiens

et les usagers des services, les dynamiques entre l'individu et la communauté quant à son inclusion, les dynamiques entre les communautés à différentes échelles, ce qui nous conduit à employer la notion de communauté-réseau, les dynamiques entre l'investissement social des acteurs et la revitalisation sociale et économique des collectivités territoriales, etc.

Ce potentiel parle de lui-même et nous donne une meilleure idée de ce que faire de l'économie sociale, ce n'est pas faire du capitalisme. Autrement dit, en partant de la connaissance que nous avons de ce que les acteurs de l'économie sociale agissent sur le fondement du feu sacré, nous pouvons dire que faire de l'économie sociale, c'est ôter de sa tête la notion de capitalisme ou du profit. C'est refuser de croire que tout ce qui nous importe dans la vie, individuellement et collectivement, c'est le confort matériel ou l'argent (ou « des gros chèques »). C'est s'abstenir bien volontiers et résolument de convertir tout ce qui paraît important, parfois illusoirement, en dollars comme le font les évaluateurs des secteurs d'activités de l'État et du marché. C'est croire à la dignité humaine et la respecter. C'est parler avec le cœur et non pas la tête. C'est créer de l'espoir pour les jeunes, pour les personnes défavorisées, pour les personnes qui n'ont rien à manger, pour les collectivités dévitalisées ou en déclin. C'est améliorer les conditions de vie des personnes et des collectivités et créer par le fait même des communautés durables en santé. Voilà comment peut-on expliquer, à partir des exemples cités dans la figure 25, la façon dont l'économie sociale contribue de façon originale au développement de l'économie régionale.

Ce constat général nous conduit à nous interroger sur les fonctions de l'engagement organisationnel des acteurs dans les lignes qui suivent.

6.4.3 Fonctions de l'engagement organisationnel

Les observations précédentes nous permettent de mettre en lumière deux types de fonctions principales en relation avec les cinq logiques d'action adoptées par les praticiens et qui sont décrites plus haut. Ce sont les fonctions collectives et sociales.

1⁰) Les fonctions collectives

À notre avis, elles peuvent être nommées selon les sensibilités, les préoccupations ou les intérêts des observateurs. Elles peuvent donc être variées et nombreuses. Nous nous proposons de citer ici deux exemples afin d'étayer une partie de notre propos.

En premier lieu, nous pensons que l'une des fonctions de l'engagement est celle de *faire tomber, chez les acteurs, les résistances intérieures* qui pourraient empêcher la réalisation de leurs actions. Ces résistances ou barrières sont généralement la sous-estimation de leurs forces et la réticence de se donner à fond dans les combats qu'ils mènent quotidiennement. Elles se caractérisent par une absence de conviction dans ce qu'ils font, par des doutes à pouvoir prendre publiquement position face aux experts de l'État, par une absence de foi à solutionner de façon autonome les problèmes qu'ils rencontrent à domicile, c'est-à-dire, baisser les bras devant l'adversité.

En effet, les activités pour lesquelles souvent les praticiens sont souvent sollicités auprès des personnes âgées en perte d'autonomie et des personnes vivant avec un handicap sont couramment qualifiées de tâches ménagères (apparemment simples). Mais en réalité, nous pensons qu'il s'agit de véritable travail de bonne ou de maîtresse de la maison dans le

sens où, l'aide à domicile (employé) offre une gamme de services répondant absolument aux préférences de l'utilisateur, si celles-ci sont connues d'avance. De plus, il prend le devant en pensant, en organisant et décidant des priorités de l'utilisateur de services. C'est cela qui complexifie en partie ses tâches car il est appelé à composer avec des imprévus.

Soulignons, toutefois, que cette capacité à gérer matériellement la maison ou le domicile d'autrui a un effet important sur la santé et la survie des personnes que la vieillesse et l'handicap fatiguent physiquement et cérébralement. En effet, elle décharge ces dernières du souci de penser et prévoir, puis d'ordonner, ce qui améliore leur santé mentale et leur procure le sentiment d'appartenance à une « nouvelle famille » ou communauté-réseau où ils se sentent valorisés et peuvent y trouver le courage et le désir de vouloir vivre aussi longtemps que possible. Dans ce contexte, leurs activités sont, la plupart du temps, ambiguës même si la mission de leur association et leur mandat sont clairement définis.

En outre, nous ne perdons pas de vue que leurs actions impliquent différentes logiques qui s'entrecroisent et ajoutent à l'ambiguïté de leurs tâches, la difficulté de conciliation dans leur réalisation. Dans ces conditions, les réticences, par exemple, à se donner à fond, que ce soit en exécutant matériellement des tâches avec loyauté du début à la fin, ou en réfléchissant mûrement sur la façon de s'y prendre ne manquent pas. Ce qui est intéressant, c'est que, dans de pareils cas, les praticiens adoptent une attitude ou un comportement qui se manifeste par le recours à leur imaginaire, dans l'espoir de trouver ainsi des réponses appropriées à leurs préoccupations; c'est ce qu'ils appellent « avoir un

feu sacré ». Bref, leur engagement leur permet de vaincre les résistances intérieures au lieu de simplement baisser les bras devant l'adversité.

Voilà pourquoi nous pensons que l'une des fonctions collectives de l'engagement est de faire tomber les barrières intérieures.

En second lieu, nous estimons que l'une des fonctions collectives essentielles de l'engagement des praticiens est celle de *donner un sens à la vie de leur association*. En effet, nos données indiquent que les EESAD sont apparues au Québec dans la foulée de l'institutionnalisation des services à domicile dans cette province. Mais bien qu'elles aient vu le jour au cours de la deuxième mutation caractérisée par les relations partenariales entre l'État et le tiers secteur en général, leur évolution s'est faite, parfois, à travers un climat tendu où la configuration de leurs rapports d'autonomie et de dépendance n'est pas aisée, comme nous l'avons expliqué plus haut. Par exemple, les praticiens ont généralement le sentiment que leurs collaborateurs institutionnels « *aiment le pouvoir et pensent autrement les choses* » (Entrevue 39). Il y eut des cas pour lesquels des CLSC ont purement et simplement annulé leurs revendications en faveur des usagers, parfois au nom du secret professionnel (Entrevue 1), sans qu'ils n'aient la possibilité de s'y opposer (Entrevue 30).

Malgré tout, c'est dans ce contexte difficile qu'elles ont progressivement acquis la capacité, par exemple de faire changer l'action publique, soit en la prolongeant, soit en la modifiant, ou encore, en la transformant et en la rendant plus sociale. Entre autres, elles prennent dorénavant publiquement position sur les sujets d'ordre social, elles provoquent des débats qui permettent de faire avancer les politiques sociales, se positionnent

localement comme des acteurs incontournables. L'une de leurs illustrations au Bas-Saint-Laurent fut la conscientisation de leurs partenaires du réseau de la santé et des services sociaux, ainsi que certains CLD, sur la sécurité des usagers vivant seuls chez eux, sur les questions sociales liées au vieillissement, ou à l'exode et à la pauvreté chez les jeunes.

À notre avis, ces exemples permettent de comprendre que l'engagement consenti par les praticiens ouvre naturellement les portes à l'émancipation de leur association des contraintes organisationnelles et institutionnelles, et leur permet, par là même, de penser le nouveau. C'est dans cette perspective que nous pensons que l'une des fonctions fondamentales de l'engagement organisationnel consiste à *donner du sens à la vie associative*.

2⁰) Fonctions sociales

Tout comme les fonctions collectives, les fonctions sociales peuvent être abordées et nommées de différentes façons. Nous en nommons deux ici afin d'étayer une partie de notre propos.

La première fonction sociale que nous aimerions évoquer est la capacité des praticiens de *faire échec à certains mythes sociaux*. Par exemple, les mythes sociaux qui défavorisent une partie de la population et dont on se soucie moins de leurs effets collatéraux (effets sur les membres de la famille et même sur une génération entière). Parmi les nombreux exemples pouvant être cités dans ce sens, nous trouvons l'embauche, la

formation et le développement des capacités d'une partie défavorisée ou découragée de la population, au sens où l'entend, par exemple, le Bureau International du Travail (2007).

Les personnes embauchées dans des OBNL en AVD sont généralement considérées comme étant défavorisées parce qu'elles sont souvent victimes des préjugés tels que leur incapacité à travailler dans les secteurs d'activité de l'État et du marché. Simplement, parce qu'elles ne possèdent pas un diplôme collégial ou universitaire. De plus, en dehors de la considération qui est souvent liée au diplôme, leur sexe et leur statut social jouent, selon le cas, en leur défaveur, lorsqu'il est question, par exemple, d'accéder à un poste de direction. Ainsi, une partie importante de leur vie est vouée au chômage, à la précarité, ou enfin, à des calomnies qui ne disent pas leur nom. La marche des femmes du Québec en 1995, par exemple, est là pour nous le rappeler.

Dans ce contexte, nous pensons que le fait de réfléchir et d'agir en sens inverse comme le font les acteurs de l'économie sociale, c'est-à-dire, embaucher ces personnes défavorisées, leur offrir une formation de base et une formation continue en vue de leur permettre de se perfectionner et être en mesure d'offrir des services multiformes à la population, le tout, à la charge de l'employeur, dénote un réel engagement de la part des praticiens.

Cet acte exprime bien la solidarité des praticiens par l'insertion de ces derniers en emploi, certes, mais il vise aussi à accroître la capacité des praticiens à répondre aux nombreuses demandes de services qui leurs sont souvent adressées, et donc, rendre des services aux citoyens ou à la collectivité, mais il vise aussi à tenir en échec, certains mythes

forgés de toute pièce. Particulièrement, ceux qui voudraient que les considérations attachées au diplôme, au sexe et au statut social, par exemple, soient les plus importantes, sinon, les seules qui puissent permettre de rendre justice de la capacité des individus à travailler dans une organisation.

L'une des preuves contraire à ces idées malveillantes tient au fait qu'elles assument au sein de leur association, étonnamment, des rôles variés de direction, de comptabilité, de gestion des ressources humaines, de représentant de service à la clientèle, de mentor, etc. Par ailleurs, elles s'affirment, au regard des témoignages concordants recueillis auprès de différents participants, et dans les textes d'origine gouvernementale (Politique de soutien à domicile au Québec), comme des alliés importants au niveau local.

Cette connaissance nous permet de comprendre que certaines croyances sociales sont inutiles et ne devraient pas être appliquées à toutes les sauces. Il serait souhaitable qu'elles n'aient même pas existé parce qu'elles sont déshumanisantes. Celle dont nous venons de décrire le contour trouve une origine, selon notre compréhension, dans l'*individualisme* issu du rationalisme et de l'utilitarisme décrié par les praticiens et plusieurs théoriciens dont Weber (1905), par exemple. Il suffit de se référer, entre autres, à la conception de la famille selon les praticiens, à leurs préoccupations relatives à la dignité des personnes, à leur capacité d'être à l'écoute des personnes complètement bouleversées dans leur vie, au rôle qu'ils jouent entre certains usagers et les membres de leur famille éloignés, pour s'en convaincre.

Ces exemples nous conduisent à penser que l'une des fonctions de l'engagement des praticiens est cette capacité à valoriser des personnes socialement sous-représentées par leur insertion socioprofessionnelle, à défendre leur dignité ou leurs droits civils universellement reconnus, à combattre les inégalités des conditions dans lesquelles elles se trouvent, et à changer par le fait même la perception habituelle qu'ont certains membres de la société et leurs collaborateurs institutionnels.

La deuxième fonction sociale importante que nous voudrions évoquer à partir de notre compréhension empirique de l'action collective est *la solidarité démocratique*. Si historiquement, l'action collective était plutôt centrée sur les réponses à des demandes non satisfaites*, force est de comprendre qu'avec le temps, cette forme de solidarité a pris la forme d'action orientée vers la démocratisation de la société pour mieux tenir compte du pluralisme des acteurs et des moyens d'action concernant l'offre des services à domicile.

Selon Laville, par exemple, la solidarité démocratique revendique une réciprocité volontaire établie entre les citoyens, et une égalité de droit entre les personnes qui s'y engagent¹⁹². Nous avons fait le même constat sur le terrain. En effet, une partie des témoignages recueillis insiste sur l'importance des discussions constructives et des compromis avec leurs collaborateurs institutionnels et sociaux, ou sur la nécessité de trouver des solutions qui profitent, dans la mesure du possible à toute la société qu'à un

* Entraide, secours, don, assistance aux pauvres ou aux plus démunis, amélioration des conditions de vie d'une catégorie de personnes par la revendication, etc.

¹⁹² LAVILLE, J-L. (2007). « Éléments pour l'analyse du changement social démocratique », dans KLEIN, J-L. et HARRISSON, D. (dir). *L'innovation sociale. Émergence et effet sur les transformations des sociétés*. Québec, PUQ, pp. 89-120

groupe de personnes, par exemple. Dans cette visée, la stratégie principale des praticiens a consisté à créer des possibilités qui favorisent la participation démocratique des usagers au processus par lequel leur vie sociale prend forme et détermination¹⁹³. Peu importe que celui-ci soit formel ou informel, ce qui compte pour les acteurs, c'est la volonté imbriquée dans la réciprocité entre les citoyens et leur égalité au cours des discussions qui permettent de construire la solidarité démocratique.

Les possibilités en question peuvent être envisagées de plusieurs façons. Elles peuvent être vues comme un territoire social (Klein, 2005) ou « un espace de concertation où peuvent tomber des préjugés »¹⁹⁴. Elles peuvent également être considérées comme des « mécanismes d'interaction sociale »¹⁹⁵ ou comme un « système d'acteurs » où les comportements de parties appelées à vivre ensemble et unies deviennent interdépendants¹⁹⁶. Enfin, elles peuvent apparaître comme un « système d'actions » dans le sens où cette unicité repose sur des liens spécifiques, notamment, les liens pour obtenir des ressources, partager et faire valider des préoccupations, et pour mettre sur pied, des projets de partenariat¹⁹⁷.

¹⁹³ WELLMER, A. (1989). « Modèle de la liberté dans le monde moderne », dans RAWLS, J. (dir). Justice et Liberté. *Revue Critique*, vol. 45, no 505-506, pp. 506-539

¹⁹⁴ DACHEUX, E. (2005). « Participation politique et économie solidaire ». Conférence prononcée dans le cadre de la Coopération entre le CRISES-UQAR et l'Université de Saint-Étienne

¹⁹⁵ GIDDENS, A. (1987). La construction de la société : Éléments pour une théorie critique de la structuration. Paris, PUF, p. 398

¹⁹⁶ CROZIER, M.; FRIEDBERG, E. (1977). L'acteur et le système. Les contraintes de l'action collective. Paris, Éditions du seuil, p. 218

¹⁹⁷ KLIEN, J-L.; TARDIF, C. (2006). Entre réseaux et systèmes : les espaces régionaux. Québec, Rimouski, GRIDEG, Collection Tendances et débats en développement régional, p. 188

Cela veut dire que la configuration de leurs liens avec leurs collaborateurs sociaux et institutionnels a des incidences sur l'organisation territoriale et l'implantation des activités envisagées par les acteurs, en ce sens que les usagers peuvent, par exemple, influencer les stratégies et politiques d'attractivité envisagées par les praticiens, en les enrichissant ou en les modifiant (Entrevue 30). Ils peuvent également améliorer la définition des services d'intérêt général offerts par les OBNL en AVD en participant de façon active aux négociations (Entrevue 8), ou encore en apportant leur contribution à la réalisation des objectifs sociaux de l'organisation (Entrevue 6). Les collaborateurs institutionnels y participent également au même pied d'égalité car les mécanismes d'interaction sociale et de prise des décisions qu'ils mettent en place ne sont pas que des simples « procédures cosmétique ».

Ainsi, ces mécanismes accentuent la relation de confiance entre les parties et défendent la démocratie à travers la médiation qu'assurent les praticiens entre leurs partenaires institutionnels et les usagers de leurs services, que de simplement « autoriser l'État », par exemple. Ils constituent un incitatif au dialogue entre les citoyens ou un incitatif permettant de construire une nouvelle version de la solidarité. Celle-ci étant immergée dans la notion de démocratie sociale, laquelle favorise l'engagement volontaire dans les processus décisionnels où les participants peuvent s'exprimer ouvertement sur les enjeux qui sont liés à leur existence et à celle de leur collectivité, et agir immédiatement sur les résultats des actions envisagées. C'est de là que jaillit, à notre avis, une partie du charme de leur engagement.

Ces exemples permettent de penser que la solidarité démocratique apparaît comme une fonction sociale de l'engagement organisationnel.

En définitive, nous dirons, à l'instar de Languira (1997) que l'engagement organisationnel consiste à s'investir dans une démarche collective, une activité sociale, une vision, une cause ou un projet avec une ferveur particulière. Il s'exprime généralement en fonction de la société, d'un groupe de personnes ou particulièrement d'un individu. C'est pourquoi, il fait généralement appel au sentiment social qui laisse penser que « nous vivons tous les uns pour les autres », comme le souligne le philosophe Aurèle.

Le plus souvent, il est perçu comme une obligation que les praticiens s'imposent collectivement afin de maintenir une ligne d'action qui détermine leurs attitudes et comportements, en dépit des enjeux, des difficultés ou obstacles qu'ils affrontent. L'engagement fait ainsi appel à leur courage, une vertu qui suppose la force de maintenir le cap contre vents et marées et de poursuivre en dépit de tout ce qui menace la détermination.

L'engagement représente l'une des qualités fondamentales des praticiens dans le sens où ils doivent d'abord vaincre l'ennemi intérieur qui empêche, par exemple, de s'ouvrir à l'autre, de donner sans rechercher le profit, d'agir dans le souci d'améliorer les conditions de vie d'une partie de la population ou le mieux-être des autres. Dans cet ordre d'idée, on peut admettre que c'est également par rapport à eux-mêmes que l'engagement organisationnel est consenti par les praticiens, et ce, dans le but de renforcer leur enthousiasme, leur persévérance et leur capacité à réconcilier le positif et le négatif.

CONCLUSION

Il n'est pas vain de rappeler ici que la finalité de notre thèse était de décrire la façon dont se construisent les représentations d'acteurs afin de contribuer à l'analyse de l'une au moins des composantes essentielles du développement régional. Dans cette visée, nous avons, dans un premier temps, effectué une analyse documentaire ciblée et une recherche empirique en vue de recueillir les informations qui devraient nous permettre de formuler notre discours le plus objectivement possible ; entendons par là, la théorie émergeant de notre terrain de recherche. C'est dans cette perspective que les données recueillies ont été minutieusement analysées et reproduites sous forme de manuscrit divisé en deux parties.

La première partie de notre manuscrit se veut théorique et comprend trois chapitres qui décrivent le sujet de notre recherche à partir de la revue de littérature sur l'économie sociale, les grandes théories scientifiques autour desquelles nos idées s'articulent et les dimensions d'analyse de nos données de terrain, et enfin, la méthodologie de recherche, laquelle explique les différents choix politiques que nous avons effectués et les procédures d'analyse et d'interprétation qui ont été mises en perspective. La seconde partie est, quant à elle, empirique, et est également constituée de trois chapitres dont la présentation des acteurs, la description de leurs logiques d'action et des tensions qui en découlent de leur mise en œuvre, et enfin l'approfondissement des résultats de notre recherche et les principales conclusions que nous en tirons.

Il conviendrait de dire à cet effet que le premier chapitre évoque d'abord le débat sur les définitions de l'économie sociale tout en tentant de mettre en lumière les influences de ces définitions sur les perceptions et représentations des effets des actions qui sont entreprises dans le secteur d'activité de l'économie sociale. La principale leçon que nous en tirons est que l'idée que se font ces derniers de l'économie sociale (perception, image) est indissociable des représentations qu'ils s'en font. Car, elle oriente généralement les discours qu'ils tiennent sur les impacts des actions des praticiens tout en trahissant, la plupart du temps, la sensibilité ou la connaissance qu'ils ont de ce type d'économie.

L'analyse de cette situation nous a amené à supposer que les problèmes d'évaluation d'impact ont une origine non pas seulement dans l'absence d'instruments et des critères pouvant en rendre justice, mais aussi dans les perceptions et/ou représentations d'acteur (objet de notre recherche). Sur la base de cette croyance, nous nous sommes employés à justifier la pertinence de mener une recherche doctorale sur le thème des représentations tout en montrant comment la question de représentation suscite de l'intérêt au plan social et au plan scientifique. Nous avons clôturé ce chapitre en y indiquant les intentions de notre recherche dont la principale est celle de mettre au point des informations nouvelles concernant les acteurs de l'économie sociale en aide domestique évoluant au Bas-Saint-Laurent.

Nous retiendrons également de ce manuscrit que le second chapitre présente les théories scientifiques sur lesquelles nous avons fondé nos idées. La principale d'entre elles est la théorie des économies de la grandeur développée par Boltanski et Thévenot (1991),

puis par Boltanski et Chiapello (1999). C'est cette théorie qui nous a permis de décrypter ultérieurement les mondes auxquels se réfèrent habituellement les praticiens lorsqu'il est question de se représenter les effets de leurs actions sur les individus et sur le territoire (chapitre cinq). De plus, ce chapitre indique les dimensions d'analyse que nous avons retenues, à savoir, la dimension organisationnelle, la dimension institutionnelle et la dimension d'utilité sociale.

Cette dernière, introduite à partir d'une démarche personnelle, permet de saisir certains phénomènes sociaux qui ne sauraient être observés intégralement si nous utilisions exclusivement l'approche de Touraine (1993), laquelle ne considère pas l'utilité sociale des actions comme une dimension d'analyse essentielle. Alors que cette dernière permet de saisir des phénomènes sociaux sous des facettes différentes. C'est pour ce motif que nous l'avons élaborée et introduite afin d'étudier des représentations d'acteurs.

Le troisième chapitre a été consacré à la spécification des principales étapes de notre recherche, c'est-à-dire, celles de la cueillette, de l'analyse et de l'interprétation des données recueillies auprès de 43 participants de diverses provenances, et celle des stratégies, techniques et instruments employés au cours de cette phase importante de notre recherche. Soulignons ici que le fait de diversifier nos sources d'information ne s'inscrit pas dans une logique de vérification.

Ce choix déterminant a été plutôt inspiré de la logique de dispersion suggérée par Glaser et Strauss (1967) et repose sur notre volonté de faire émerger plusieurs schémas compréhensibles et complémentaires afin d'augmenter la fiabilité des résultats de notre

recherche. Ainsi, nous pourrions dire que les résultats de notre recherche satisfont à la représentativité théorique selon la définition proposée par ces deux auteurs.

Toutefois, soulignons que la posture que nous avons adoptée à cette fin a été implicitement laissée à la finalité poursuivie dans notre recherche et à la disponibilité des données de terrain. C'est pourquoi, outre les suggestions de Glaser et Strauss, nous avons réalisé d'autres choix épistémologiques décisifs en ayant recours aux conseils d'autres méthodologues tels que Cuba, Lincoln, Miles, Huberman, Strauss, Corbin, Boutin, Giordano, etc. La mise en application concrète de leurs suggestions nous a permis de formuler les chapitres qui devraient consacrer la présentation des résultats de notre recherche, particulièrement, les quatrième et cinquième chapitres.

Le quatrième chapitre (premier de la deuxième partie de la thèse) s'ouvre par un aperçu historique du parcours engagé des praticiens, avant de s'attarder sur le long processus de leur mise en place en 1996, et sur leur importance stratégique. Ce que nous retenons d'important des deux premiers volets dudit chapitre, outre les riches informations sur le contexte d'évolution des acteurs de l'économie sociale en aide domestique et les motivations du gouvernement du Québec à vouloir institutionnaliser les services à domicile avec toutes les conséquences de ce processus qui reste, pour le moins qu'on puisse dire, inachevé, c'est l'importance du bénévolat collectif dans l'action sociale. Celle-ci visant à venir en aide aux personnes pauvres, âgées, en perte d'autonomie, atteintes de maladies incurables parfois mal définies, etc. Celle-ci a capté une attention particulière à partir de la création des sociétés d'aide à domicile vers la fin des années 1800 à l'apparition des

EESAD en 1996, en passant par les organismes associatifs qui ont inventé les cliniques populaires au début des années de la Révolution tranquille au Québec. Nous retenons grosso modo de leur histoire que ce sont leurs expériences qui tirent, encore aujourd'hui, le Québec dans des sentiers inexplorés, tels que ceux du lien social, de l'égalité entre les sexes, de la démocratisation de la société québécoise, de la gouvernance plurielle des territoriales.

En effet, le bénévolat n'avait pas simplement et uniquement été une opportunité ayant permis aux acteurs de mener des actions de secours ayant pour but de remédier à la précarité de la situation vécue par certains membres de la société. Il avait également été, et l'est encore à l'heure actuelle, pour les acteurs de la société civile dont les organismes associatifs, l'une des sources d'inspiration et d'inventions importantes des pratiques significatives dans les milieux urbains et ruraux. Ainsi, la pratique du bénévolat dans le champ de l'économie sociale en aide domestique au Québec a profité non pas seulement aux acteurs de l'économie sociale, mais aussi à ceux de la société civile. L'effet d'entraînement qu'elle a induit est, à notre avis, l'influence de l'action publique dans le sens où ce sont, en partie, les résultats de l'action bénévole datant qui ont inspiré et conduit le gouvernement du Québec à entreprendre radicalement certaines réformes ou concevoir des politiques plus sociales dans le domaine de la santé et des services sociaux. Disons que c'est de là que vient l'une des forces principales des organismes associatifs du Québec.

Mais cet important chapitre illustre également les connaissances que nous avons accumulées auprès des acteurs de par leur mission, leurs objectifs, la nature des services

qu'ils offrent à la population et à la collectivité, leurs structures organisationnelles et les relations qu'ils conçoivent ou entretiennent. Nous y avons abordé avec insistance, leurs relations avec leur entourage d'un point de vue de leur gestion manageriale, soit la collaboration par la solidarité et la collaboration par le partenariat, lesquelles se sont révélées, à nos yeux, être les assises importantes de leur mode de régulation des besoins d'intérêt général ou de gouvernance partagée avec leurs collaborateurs locaux (chapitre six). Ces relations permettent donc non seulement de venir au secours d'une partie de la population par l'offre de leurs services, mais elles permettent aussi, entre autres, d'assurer la survie de leur organisation, de susciter chez une partie de la population le désir de demeurer ou d'aller vivre en région, et de s'investir dans le développement social et économique de leur milieu de vie ou collectivité, notamment, à travers les réseaux informels auxquels ils prennent part. Leur existence constitue donc un véritable facteur d'attraction et de développement de l'économie par le social (lien social, capital social, réseau, socialisation).

Ainsi, le contenu de ce chapitre permet-il de comprendre que nous avons finalement trouvé des réponses provisoires à nos questions de recherche (chapitre un) visant à mieux connaître les acteurs qui ont été choisis afin de participer à notre activité de recherche doctorale (chapitre trois). Entre autres : qui sont les praticiens ? Comment sont-ils apparus ? Quels objectifs poursuivent-ils ? Quel est leur mode de gestion ? Quels types d'interaction observe-t-on auprès d'eux ?

La rédaction du quatrième chapitre a été suivie de celle du cinquième chapitre, lequel comporte la deuxième tranche de réponses relatives à nos questions de recherche. Plus précisément, celles que nous nous posions sur la nature des effets des actions des praticiens, et sur les indices possibles de ce qui aurait pu orienter de quelque façon que ce soit la réalisation de ces mêmes actions. Soient, les logiques d'action.

C'est dans ce sens qu'il conviendrait de retenir de la présentation des résultats de notre étude dans ce chapitre, qu'après avoir construit la typologie des effets générés par les actions des praticiens, c'est, une fois encore, à partir d'une démarche personnelle que nous avons introduit une nouvelle appellation concernant une partie d'effets territoriaux que nous avons appréhendés dans le discours des praticiens. Notre objectif à cet effet a été de mettre en évidence la distinction qui, de notre point de vue, existe effectivement entre les effets territoriaux de leurs actions et que nous ne pouvions nier. Notamment, la distinction entre ceux qui ont été envisagés ou voulus, de ceux qui ne l'ont pas été, ou encore de ceux qui découlent directement de leurs actions et dont ils ont le contrôle et la connaissance, de ceux qui sont la conséquence d'une autre action postérieure à la leur, et qui échappent à leur contrôle, mais qu'on peut légitimement rattacher à leurs actions. Nous leur avons alors attribué l'appellation d'*effets territoriaux indirects*.

Cette distinction nous a paru importante parce que nous estimions qu'elle pourrait faire avancer la réflexion sur les effets territoriaux de certaines actions de la vie courante, particulièrement, sur les formes que ces derniers pourraient prendre. Nous pensons que c'est ici que se trouve l'une des limites de notre étude car, une étude plus approfondie

pourrait permettre, par exemple, de documenter davantage l'information sur la valeur ajoutée des actions des praticiens, c'est-à-dire, nous éclairer par exemple sur le gain réalisé ou le manque à gagner par la collectivité avec ou sans l'intervention des praticiens auprès des membres de la société.

Le cinquième chapitre nous intéresse également sur un autre point, celui de la mise à jour de nos connaissances sur les mondes auxquels se réfèrent généralement les praticiens, ainsi que la fréquence de leur utilisation, lorsqu'il est question d'entreprendre une action.

Nous avons remarqué à cet effet que la vie au travail était dominée par l'utilisation de la logique domestique suivie de près de celle de la logique connexionniste. Cette remarque concerne à la fois les associations ayant œuvré dans le champ de l'aide à domicile au Québec, bien avant l'apparition des EESAD que ces dernières. De plus, l'analyse de la fréquence de leur utilisation séparée ou simultanée a montré que le recours à ces deux logiques d'action entraînait, la plupart du temps, l'application de l'une au moins des trois autres logiques d'action, et ce, sans que l'une désagrège l'autre et vice-versa.

Cette compréhension est importante pour faire la nuance ou pour établir la différence qui existe entre la vie dans les associations de l'économie sociale par rapport à la vie dans les organisations où l'esprit du capitalisme domine. C'est d'ailleurs là l'hypothèse rivale¹⁹⁸ qui permet de valider la nôtre dans le sens où les résultats des travaux de Boltanski et Chiapello (1999) sur *Le nouvel esprit du capitalisme* indiquent que ces dernières années,

¹⁹⁸ STRAUSS, A. (1991). *Creating sociological awareness : collective images and symbolic representations*. USA, New-Brunswick, N,J, p. 453

dans les milieux professionnels, nous assistons à une substitution ou plutôt à une absorption de la logique domestique par la logique connexionniste (Boltanski et Chiapello : 1999, 205). Et ces derniers de poursuivre en ces termes : « La vie au travail s'inscrit dans des réseaux et non dans un cadre domestique » (ibid., p. 133). Cela veut dire que la logique domestique y est mal à point, simplement, parce que les acteurs y ont un penchant pour la logique connexionniste au détriment de la logique domestique*.

Si cette hypothèse est vraie (nous sommes réticent à y croire), elle n'est pour autant pas applicable à tous les secteurs d'activité où les personnes exercent un métier ou se trouvent dans une situation de travail. La présence conjointe des logiques domestique et connexionniste décelée dans 520 extraits du discours des praticiens, soit dans 9,86% du corpus total, permet de douter de l'applicabilité du postulat précédent dans le champ de l'économie sociale en aide domestique. De fait, elle permet de conclure que ces couplages avaient été possibles parce que la mise en oeuvre de la logique connexionniste fait appel, généralement, à une partie des spécificités de la logique domestique. Citons dans ce sens la complicité, le soutien et l'amitié.

Ce constat nous amène à estimer que dans les milieux de travail de l'économie sociale en aide domestique, il pourrait y avoir un essoufflement de la logique domestique. Celui-ci pourrait se produire lorsqu'il y a une augmentation soudaine et une diversification brutale

* Plus précisément, ils soulignent que cette préférence est liée au fait que les années 1960 étaient caractérisées par l'emploi des logiques industrielle et domestique, tandis que les années 1990 étaient marquées par l'usage des logiques industrielle et connexionniste. Entre ces deux logiques, la conciliation était donc impossible dans le milieu de travail.

de la demande, suite à une montée de la dépendance des personnes âgées aux services offerts par les praticiens, ou suite à l'érosion des disponibilités financières, à celles des ressources humaines, etc. C'est cette version qui nous paraît légitime puisqu'elle émerge de notre terrain de recherche, de surcroît, elle est proche de celle qui est adoptée par Bonneau (1997) et ses collaborateurs¹⁹⁹. Ces derniers pensent que lorsqu'il y a une montée des dépendances de la part des usagers, les organisations productrices des services sollicités sont mises à l'épreuve du changement social. Cela est exact.

En effet, dans ce champ d'activité sociale que nous connaissons mieux grâce aux relations d'amitié que nous avons nouées avec les praticiens, nous savons que cette épreuve ou cet essoufflement n'irait pas jusqu'à altérer le « familialisme » des praticiens. Parce que les valeurs de l'économie sociale qui orientent leurs actions ou définissent leur vision les empêchent d'abandonner des humains dans la souffrance, dans la pauvreté, dans l'insécurité et dans l'isolement, pour ne pas dire dans le coma. Nos données de terrain indiquent que face à un changement social ou à une épreuve donnée, les praticiens se resserrent les coudes et travaillent de plus en plus en concertation ou en réseau à la recherche de compromis acceptables par et pour tous (Entrevue 8).

Ainsi, nous pensons plutôt que le postulat de Boltanski et Chiapello montre l'incapacité des organisations du marché où dominant les logiques industrielles et marchandes de pouvoir combiner et placer à volonté, au premier rang, les logiques

¹⁹⁹ BONNEAU, P. et al. (1997). « Vers une approche globale de l'aide à domicile : l'Asad », dans LAVILLE, J-L. et SAINSAULIEU, R. (dir). *Sociologie de l'Association. Des organisations à l'épreuve du changement social*. Paris. Desclée de Brouwer, pp. 129-175

domestiques et connexionnistes. Et pourtant, la prise en compte et l'application de ces deux logiques dans la réalisation des activités sociales et économiques a, au regard de plusieurs observateurs dont Méda (1999), Viveret (2001), Lévesque (1997), Saucier et al (2007), une importance capitale, parce qu'elle permet de civiliser la société.

Enfin, nous pensons que le même essoufflement pourrait être saisi quant à la tension entre les logiques domestique et civique, par exemple. Outre les cas qui ont été cités dans le cinquième chapitre, soulignons ici que les praticiens pourraient être tiraillés entre les deux extrémités suivantes : celle d'offrir leurs services à tout individu qui leur en fait la demande et qui fait partie de l'une des catégories d'usagers de leurs services (chapitre quatre), et leur volonté de répondre aux demandes qui leur sont adressées tout en respectant l'ordre dans lequel elles ont été adressées. C'est-à-dire, la règle « premier venu, premier servi » apparaît à leurs yeux comme une règle de justice sociale (Entrevue 13).

À notre connaissance, les pressions locales auxquelles ils sont confrontés font souvent en sorte que la tension qui surgit entre ces logiques amène à « prioriser les clients » (Entrevue 6). Autrement dit, procéder à une sorte de discrimination qui, à première vue, n'as pas de raison d'être, mais pourrait être fondée dans le sens où, selon l'encyclopédie libre Wikipédia, par exemple :

la discrimination positive est un ensemble de mesures visant à favoriser certaines catégories de personnes afin de leur permettre de rattraper l'inégalité de leur situation dans la société. Cette politique s'oppose au moins temporairement, au nom du principe d'égalité de chance à une stricte application du principe d'égalité de droit. Les catégories de personnes concernées peuvent être définies selon un critère biologique, culturel, socio-économique ou territorial.

Cette opinion est proche de celle de Rosanvallon qui estime pour sa part que lorsqu'elle est appliquée aux activités de l'État-providence, elle peut être vue comme un mode de « distribution sélective des prestations sociales » pouvant se révéler efficace et être accepté socialement, s'il est temporaire et n'élimine qu'une petite frange de la population²⁰⁰. Évidemment, les praticiens n'en font pas une règle d'or. Néanmoins, cette pratique est observable par moment lorsque les circonstances l'exigent. Par exemple, lorsqu'il y a une montée des demandes de services et une baisse de la main d'œuvre qualifiée pour offrir ces services où lorsque l'aide financière d'origine gouvernementale (PEFSAD, Crédit d'impôt, Fond d'économie sociale), ne leur permet plus de répondre adéquatement aux besoins des usagers de leurs services.

Bref, nous pensons que les conclusions tirées des quatrième et cinquième chapitres permettent de croire que le cadre théorique choisi nous a permis de mettre en lumière les mondes auxquels ont recours les acteurs et nous faire par le fait même une opinion de la façon dont ils se représentent les effets de leurs actions. C'est dans cette visée que nous avons observé que l'articulation de leurs discours s'est toujours faite autour des cités domestique, connexionniste, civique, d'opinion et d'inspiration. Aussi, c'est la prise en compte de ces cinq logiques d'action et de celle des possibilités de combinaisons diverses qu'elles offrent qui leur permet de bâtir des compromis et dépasser une partie de leurs difficultés. Les mondes marchand et industriel étant ignorés dans ces associations.

²⁰⁰ ROSANVALLON, P. (1995). *La nouvelle question sociale : repenser l'État-providence*. Paris, Éditions du Seuil

Et pourtant, c'est à ces deux mondes qu'ont recours leurs collaborateurs institutionnels des secteurs d'activité de l'État et du marché, en premier lieu, d'abord pour la mise en œuvre de leurs propres actions, et ensuite, lorsqu'il est question de qualifier les impacts des actions des praticiens. Ces collaborateurs pensent les actions entreprises dans le champ de l'économie sociale en aide domestique en fonction des connaissances puisées dans ces deux mondes, de la même façon que le font généralement les membres de la société québécoise qui ne jurent que par le matérialisme, depuis l'avènement de l'industrie dans le monde (occidental), au XVI^e siècle. Nous croyons que c'est là que réside l'une des sources principales des difficultés de l'évaluation des effets des actions des praticiens. Nous sortons donc gagnants de cet exercice.

Le sixième et dernier chapitre a eu pour objectif d'approfondir certains points qui ont été abordés afin de nous permettre de situer une partie des fondements des suggestions que nous avons formulées à la suite de la présente conclusion pour améliorer les politiques institutionnelles et les pratiques d'acteurs. Un corpus fort intéressant s'en est dégagé.

En effet, sa rédaction nous a permis de prendre pleinement conscience de ce que :

- 1) les interfaces entre les praticiens et l'État n'ont nullement été imposées. Selon des témoignages concordants de la part des praticiens, de leurs collaborateurs institutionnels et de certains observateurs, elles ont été co-construites en 1996 (cf. Encadré 1, p. 339). En effet, il y avait à l'époque, lors du sommet sur l'économie et l'emploi, une véritable volonté politique de juguler une partie des problèmes sociaux au Québec (chômage, précarité, désintégration sociale), en

comptant sur l'appui des acteurs de l'économie sociale. On se souviendra à cet effet des 6000 emplois qui devraient être créés dans le secteur de l'aide à domicile, suite à la demande du Groupe de travail sur l'économie sociale;

- 2) ce chapitre nous indique sans ambages, également, qu'au fil du temps, les praticiens se sont trouvés dans une situation où la carence des dispositifs et des mécanismes pouvant leur permettre de prendre part aux décisions importantes ou stratégiques qui les concernent avec les usagers de leurs services, et ce, malgré leur volonté de travailler en concertation et en réseau avec les institutions de l'État (cf. Encadré 2, p. 343);
- 3) l'analyse de cette situation nous a amené à réaliser que les rapports de collaborations avec les institutions de l'État apparaissent comme étant dominés par la notion de pouvoirs et d'intervention (cf. Encadré 3, p. 347);
- 4) aussi, glissent-elles progressivement du paradigme de la participation volontaire et de la concertation vers une approche de type fournisseurs de services et de rapports hiérarchiques (cf. Encadré 4, p. 350);
- 5) par ailleurs, nous avons relevé que le mode de financement des services à domicile par le crédit d'impôt comporte une lacune grave : c'est celle de ne pas fournir un encadrement à l'usager et d'accentuer sa vulnérabilité à l'escroquerie, aux abus, aux menaces physique et morale, pour ne citer que ces exemples (cf. Encadré 5, p. 352);
- 6) aussi, l'approche utilisée n'était pas neutre (cf. Encadré 6, p. 354);

- 7) elle est souvent fondée sur une rationalité calculatrice et réduit les « rapports de coproduction » à des simples « rapports complémentaires » (Encadré 7, p. 354);
- 8) ces rapports souffrent d'un déficit informationnel qui altère les interfaces entre les deux parties (cf. Encadré 8, p. 356);
- 9) ce déficit et d'autres facteurs montrent que la politique de financement des services à domicile était floue sur son administration et son évolution (cf. Encadré 9, p. 356);
- 10) ce flou serait à l'origine des perceptions diverses qu'ont leurs collaborateurs institutionnels des effets de leurs actions (cf. Encadré 10, p. 365);
- 11) cette ambivalence a engendré de la confusion entre le financement et l'interventionnisme auprès de certains collaborateurs (cf. Encadré 11, p. 367).
- 12) Force nous a également été donnée de constater que malgré la diversité d'enjeux, les praticiens sont déterminés à « passer à travers » et à imposer, graduellement, c'est-à-dire, en douceur, aux institutions de l'État²⁰¹, l'organisation du travail en réseau, contribuant ainsi à la transformation de l'État-providence (cf. figure 19, p. 217, et figure 24, p. 371).

Ce corpus permet de formuler des suggestions indispensables conséquentes.

²⁰¹ JETTÉ, C. (2008). « Les modalités du nouveau compromis entre l'État québécois et les organismes communautaires », dans JETTÉ, C. *Les organismes communautaires et la transformation de l'État-providence. Trois décennies de construction des politiques dans le domaine de la santé et des services sociaux*. Québec. PUQ, pp. 281-303.

PRINCIPALES SUGGESTIONS

Il ne serait pas vain de rappeler que dans son cadre opérationnel, l'offre des services à domicile fait appel à la notion de gouvernance. Celle-ci se présente comme un mode de régulation des besoins sociaux ou encore un processus par lequel des acteurs donnent un sens à leur vie, à celle de leurs concitoyens et à celle de la collectivité dans laquelle ils déploient leurs actions. Le sixième chapitre de notre thèse fait ressortir partiellement que les relations collaboratrices qui la caractérisent souffrent de difficultés parfois énormes. Certains observateurs tels que Fournier (2007) parlent même d'impasse dans les négociations entre les praticiens et le gouvernement et ce, sous plusieurs angles. Cette situation, et bien d'autres, qui sont citées dans les trois derniers chapitres de notre thèse, nous conduisent aux suggestions suivantes :

1. que le gouvernement du Québec, et en particulier, le MSSS harmonise les interfaces avec les praticiens en privilégiant l'écoute et le dialogue, et en arrimant les préoccupations des praticiens aux siennes. Car, après tout, ses institutions et les organisations de l'économie sociale qui œuvrent dans le domaine de la santé et des services sociaux font partie d'un même réseau de services complémentaires généralement destinés à une même partie de la population. Il y va donc de l'intérêt du MSSS de recueillir des informations crédibles, non pas seulement dans les résultats de recherche de Statistique Canada, ou dans ceux de ses seuls chercheurs, mais aussi dans le lot du quotidien des praticiens, s'il désire améliorer le sort des personnes en quête de

l'aide à domicile. Tels que les aînés, les personnes vivant avec un handicap, les personnes épuisées par des maladies incurables, les aidants naturels, etc., comme les politiciens nous ont habitué à beau à l'entendre pendant les campagnes électorales au Québec et dans les discours politique ;

2. que le ministère crée les conditions propices à des échanges constructifs et un rapprochement optimal des points de vue des praticiens avec les siens. Au rythme où vont les choses, nous pensons qu'il est souhaitable qu'il agisse le plus rapidement possible, en réévaluant, par exemple, son ouverture à l'égard du tiers secteur, ou le rôle des praticiens dans les services à domicile, sans attendre à ce que ces derniers utilisent des moyens de pression ou se syndicalisent, avant d'entamer des négociations directes et franches avec eux. Concrètement, il pourrait entreprendre les actions suivantes :

- revoir le consensus de 1996 parce que celui-ci fixe des limites qui, avec le temps, sont devenues des prétextes parfois fallacieux permettant d'opposer une fin de non-recevoir aux revendications légitimes des praticiens, ou simplement, de se fermer les yeux sur l'évolution du coût de la vie, dix années après. Ce qui ne se fait pas sans frustration;
- confier les services d'hygiène personnelle à la fois aux auxiliaires familiales et sociales des CLSC et aux aides à domicile employés auprès des EESAD du Québec tout en leur fournissant les ressources nécessaires, car les EESAD procèdent quand même du contrat social avec la communauté locale;

- bonifier le Programme d'exonération financière de façon à ce que les EESAD puissent être en mesure de couvrir les coûts réels de leur fonctionnement se situant, selon nos sources d'information, entre 17 et 21 \$ de l'heure. Nous parlons bien ici du tarif horaire et non pas du montant global du PEFSAD;
 - hausser les allocations directes de manière à couvrir le coût des services multiformes offerts par les aides à domicile aux personnes âgées ou en perte d'autonomie, et aux handicapés, tout en s'abstenant de mettre en compétition, autant que possible, les praticiens et les organisations du marché;
 - corriger les failles de la Politique de soutien à domicile et de son document d'application qui sont dénoncées par plusieurs observateurs et praticiens, et qui voudrait que les relations de coopérations soient subordonnées au pouvoir ministériel;
 - convenir toujours, autant que possible, avec les praticiens, des cibles à atteindre et discuter ouvertement des moyens à mettre en œuvre à cet effet.
3. nous formulons également le souhait que les établissements de l'État qui collaborent avec les praticiens, en l'occurrence ceux du Réseau de la santé et des services sociaux, fassent davantage preuve de souplesse envers ces derniers. Notamment, en favorisant leur participation démocratique aux processus de prise des décisions du début à la fin, et dans la mise en œuvre des stratégies qu'ils envisagent. Plus spécifiquement, nous suggérons à leurs administrateurs

de bien vouloir conjuguer, dans leurs interactions avec les praticiens, l'autonomie de gestion avec le renforcement mutuel de leur capacité conjointe à produire des services qui répondent aux besoins des citoyens. Cela nous paraît important parce que nous espérons que la force d'un réseau réside à la fois dans la mutualisation des connaissances et le maillage du territoire de ruches d'expérience, ce qui permettrait de tirer collectivement avantage des leçons qui émergent du terrain, et non pas dans la seule mutualisation d'objectifs et scénarios d'accompagnement. Car, cela ne permet pas aux parties de tirer suffisamment avantage de la configuration de leurs rapports ou des interdépendances existant entre elles et les usagers de leurs services, ou entre elles et leur territoire d'appartenance commune. Entre autres, ils peuvent à leur tour entreprendre les actions suivantes :

- assouplir leurs positions que de s'en tenir à celles qui sont rigides ou dépourvues de possibilités de concession, et qui sont définitivement aux antipodes de celles de leurs alliés (selon leur propos). Par exemple, ils devraient s'entendre avec les praticiens sur les AVQ lorsque les circonstances le justifient, que de maintenir la ligne dure et créer continuellement des zones grises. Nous nous posons la question de savoir, par exemple, lorsqu'un CLSC prévoit d'offrir deux bains par semaine à une personne âgée, et que celle-ci fait appel de son propre gré à un OBNL en AVD afin de lui administrer un troisième, quatrième ou cinquième bain par semaine, parce qu'elle a les moyens de se les payer, y a-t-il lieu dans ce cas de taxer les aides à domicile de voleurs d'emplois ? De poursuivre ces

derniers devant les tribunaux ? De condamner leur action ? Nous pensons que non ! Mais c'est parfois malheureusement le cas.

- imprégner les rapports collaboratifs de solidarité dans le sens où le territoire qu'ils desservent ensemble ne raffermirait pas seulement leurs relations de coopération, mais, de plus, favorise la création d'une identité qui leur est commune. Aussi, cela constitue une richesse importante qu'il faille bien en tenir compte afin de pouvoir décoder certains messages qui leur sont envoyés du terrain. Le cas du CLD d'Amqui et de Aide-Maison, par exemple, en est une révélation;
- contrer le déficit démocratique qui inquiète les praticiens sur plusieurs points dont celui de leur existence, de leur mise en compétition éventuelle entre eux, et de la déprofessionnalisation du métier d'aide à domicile*, pour ne citer que cela;
- réaliser toujours des compromis avec les praticiens afin de dépasser les défis et enjeux qui sont liés à l'exercice de leurs métiers respectifs;
- revoir également les mécanismes qui leur permettent habituellement de déterminer les besoins financiers des praticiens.

* Les praticiens ne sont plus maîtres de leurs propres pratiques car leurs interventions doivent pouvoir s'inscrire à l'intérieur d'un programme-service et s'accorder en intensité avec certaines cibles ministérielles.

Nous estimons que c'est, en partie, la satisfaction de ces conditions qui favoriserait l'articulation des savoirs portés par les praticiens et leurs collaborateurs institutionnels, et réduirait l'écart entre les perceptions qu'ils ont respectivement, par exemple, du rôle, du mandat et des actions entreprises par les praticiens. Car désormais, ils partageront un univers représentationnel où les savoirs tissent des relations entre eux. Les uns permettront d'expliquer les autres, de façon plus approfondie, et assureraient sans doute une meilleure gouvernance partagée.

Dans le même ordre d'idées :

1. nous encourageons les praticiens à continuer de faire preuve de prudence dans leurs revendications concernant l'élargissement de leur mandat, aussi longtemps que le tarif horaire des services n'est pas révisé par le gouvernement, de peur de commettre un pas qui leur soit fatal, par la suite;
2. nous les exhortons également à la précaution en ce qui concerne la syndicalisation du personnel, tant qu'il n'y a pas d'atteinte aux règles et principes d'économie sociale tels que la transparence dans la gestion, la démocratie dans la prise des décisions, la participation volontaire, etc. En effet, ce terrain n'est pas vierge. Plusieurs embûches y existent et rien n'indique que si la syndicalisation du personnel des EESAD a porté fruit en Montérégie ou en Estrie, il en sera de même dans une région ressource, telle que celles du Bas-Saint-Laurent. Entre autres, les atouts offerts par le milieu ne sont pas forcément les mêmes;

3. nous invitons les dirigeants des OBNL en AVD à éviter d'alimenter certaines chicanes entre le REESADQ et la FCSDQ à propos de l'élargissement du panier de leurs services. Nous les encourageons de continuer de gérer leurs regroupement comme une association disposée à fournir de l'aide à une autre, au lieu d'agir comme une coopérative qui est enclin à empiéter sur les compétences et territoires des autres comme cela est le cas dans certaines régions du Québec;
4. nous les invitons aussi à créer une table de concertation regroupant les sympathisants des OBNL en AVD au Bas-Saint-Laurent, ou, à défaut, à élargir les possibilités de participation à leur table régionale de concertation tout en augmentant sa fréquence annuelle. De un à cinq, par exemple. La création d'une telle table pourrait déboucher sur celle d'un fonds de secours local permettant d'améliorer la situation financière et la réactivité des OBNL en AVD en difficulté ou en crise. Car, le constat est que le contexte actuel du travail en réseau les place dans l'obligation morale d'aider également les personnes vivant sur les territoires voisins au leur. Cette aide pourrait se faire, en plus des échanges d'expertise, financièrement. Sans aucun doute, cela pourrait faire évoluer l'économie sociale et nous donner une meilleure idée de la transversalité de leur réseau, tout en actualisant leurs méthodes et pratiques

d'intervention imprégnées de solidarité et d'intercommunalité²⁰². Nous les exhortons à y penser, sincèrement;

5. nous leur proposons, enfin, de suivre certains cours de niveau universitaire tout en espérant que les connaissances acquises au cours de leur formation leur permettraient de mieux participer aux discussions avec leurs collaborateurs institutionnels.

Par ailleurs, nous encourageons les établissements scolaires qui s'adonnent à l'économie sociale, à l'action communautaire, aux services aux personnes, ou, aux études concernant le développement rural, le développement régional et le développement local, de continuer à poursuivre la réflexion sur les pratiques inédites de l'économie sociale, afin d'aider par le fait même les étudiants à mieux savoir l'importance des praticiens dans le maintien de la vie sociale.

L'un de leurs rôles non négligeables est celui d'assurer la sécurité des individus et des collectivités territoriales, non pas en érigeant illusoirement des murs pour se protéger ou pour protéger les usagers de leurs services et leur territoire²⁰³, mais en construisant des communautés réseaux durables où mêmes les personnes socialement désintégrées et vivant avec l'inquiétude, la peur²⁰⁴, trouvent leur place. Et ce, rien que par leur « feu sacré ».

²⁰² BROSS, N. (2006). « Des exemples d'intervention à partir des réseaux », dans DUMOULIN, P; DUMONT, R., BROSS, N. et MASCLÉ, G. Travailler en réseau. Méthodes et pratiques en intervention sociale. Paris. DUNOD, pp. 133-159

²⁰³ DUFOUR, J. (2006). «La recherche de la sécurité par les fortifications, la surveillance des frontières et les murs : une illusion ». URL <http://www.mondialisation.ca/index.php?context=va&aid=3579>

²⁰⁴ TREMBLAY, M-A; GOSSELIN, É., op. cit., 1960

BIBLIOGRAPHIE

1. ABERMAN, Arnold. 2003. *Projet de Loi 25 – Le démantèlement des CLSC, une approche alternative qui disparaît*. Montréal : Le Devoir. Éditions du vendredi 25 décembre 2003.
2. AGENCE DE SERVICES DE SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX. 2007. *Rapport Annuel de gestion 06-07*. Rimouski (Bas-Saint-Laurent). 122 pages.
3. AKERLOF, A. George. 1970. « The market for lemons : quality uncertainty and market mechanism ». *Quarterly Journal of Economics*. Vol. 84. pp. 488-500.
4. AMBLARD, Henri et al. 1996. *Les nouvelles approches sociologiques des organisations*. Paris : Éditions du Seuil. 245 pages.
5. ANGERS, Maurice. 1992. *Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines*. Montréal : Centre éducatif et culturel. 365 pages.
6. AROCENA, José. 1986. « L'évaluation et les paradigmes du développement », dans AROCENA, José (dir). *Le développement par l'initiative locale, le cas français*. Paris. L'Harmattan, pp. 173-211.
7. ARUC-ES. 2001. « L'ARUC en un an ». *Bulletin de l'ARUC-ES*. Vol. 2, no 1, 2001. 7 pages.
8. AUBRY, François; JETTÉ, Christian; VAILLANCOURT, Yves. 2004. *L'économie sociale dans les services à domicile : une source d'innovations sociales ?* Montréal : UQAM, LAREPPS. Cahiers N° 04-31. 20 pages.
9. AUBRY, François; CHAREST, Jean. 1995. « Développer l'économie solidaire. Éléments d'orientation ». *Actes de conférence : Conférences des syndicats nationaux (CSN)*. Montréal : CSN. 10 pages.
10. BÉLANGER, Jean-Pierre. 1999. *Les organismes communautaires, une composante essentielle de ce tiers secteur*. VAILLANCOURT, Yves (dir). Montréal : Nouvelle pratiques sociales, vol. 12, no 2.
11. BÉLANGER, R. Paul.; LÉVESQUE, Benoît. 1992. « Le mouvement populaire et communautaire: de la revendication au partenariat (1963-1992) ». GÉRARD, Daigle; GUY, Rocher (dirs.). *Le Québec en jeu. Comprendre les grands défis*. Chapitre 26 (pp. 713 à 747). Montréal. Les Presses de l'Université de Montréal. 812 pages.
12. BÉLANGER, R., Paul; LÉVESQUE, Benoît. 1994. « Modernisation des entreprises : diversité des configurations et modèle québécois ». BÉLANGER, Paul, R.; GRANT, Michel et LÉVESQUE, Benoît (dir). *La modernisation sociale des entreprises*. Montréal : PUM, pp. 17-52.
13. BÉLANGER, Maude. 2002. *Rapport de recherche sur les entreprises d'économie sociale en aide domestique*. Montréal. CRISES : Cahier n° ET 0209. 32 pages.

14. BERNIER, Luc; BOUCHARD, Marie; LÉVESQUE, Benoît. 2002. « La prise en compte de l'intérêt général au Québec. Nouvelle articulation entre l'intérêt individuel, collectif et général ». VON BERGMAN, Marie-Louise; ENJOLRAS, Bernard; SAINT MARTIN (dirs.). *Économie plurielle et régulation socio-économique*. Liège. CIRIEC-International. pp. 47-72.
15. BENKO, George ; LIPIETZ, Alain. 2000. La richesse des régions. La nouvelle géographie socio-économique. Paris : PUF. 564 pages.
16. BERNOUX, Philippe. 1995. La sociologie des entreprises. Paris : Éditions du seuil. 402 pages.
17. BERNOUX, Philippe. 1999. « Sociologie des organisations : les nouvelles approches ». PHILIPPE, Cabin (dir). *Les organisations. État des savoirs*. Paris. Éditions Sciences humaines. pp. 41-44.
18. BERNOUX, Philippe. 2003. « La coopération dans les organisations ». Actes du colloque : *La métamorphose des organisations. Logiques de création. Régulation et confiance*. Nancy, Université de Nancy 2. 15 pages.
19. BESSIS, Frank. 2008. « Quelques convergences remarquables entre l'Économie des Conventions et la Théorie de la Régulation ». *Revue Française de Socio-économie*. Volume 1, n° 1. pp. 9-25.
20. BOLTANSKI, Luc; THEVENOT, Laurent. 1987. Les économies de la grandeur. Paris. PUF. Cahier du Centre d'études pour l'emploi. 361 pages.
21. BOLTANSKI, Luc. 1990. L'amour et la justice comme compétence. Trois essais de sociologie de l'action. Paris : Métailié. 381 pages.
22. BOLTANSKI, Luc ; CHIAPPELO, Ève. 1999. Le nouvel esprit du capitalisme. Paris : Gallimard. 843 pages.
23. BOLTANSKI, Luc; THEVENOT, Laurent. 1991. De la justification. Les économies de la grandeur. Paris, Gallimard. 483 pages.
24. BONNEAU, Patrick et al. 1997. « Vers une approche globale de l'aide à domicile : l'Asad », s/dir. LAVILLE, Jean-Louis; SAINSAULIEU, Renauld (dir). *Sociologie de l'Association. Des organisations à l'épreuve du changement social*. Paris : Desclée de Brouwer. pp. 129-175.
25. BONCLER, Jérôme; RISPAL, H. Martine. 2003. Caractérisation de l'entrepreneuriat en économie solidaire. Paris, les Éditions de l'Association pour la diffusion des recherches sur l'entrepreneuriat et la gestion (ADREG). 139 pages.
26. BOUCHARD, Marie; FONTAN, Jean-Marc. 1998. « L'économie sociale à la loupe. Problématique de l'évaluation des entreprises ». Acte du colloque. 67^e Congrès de l'ACFAS.

27. BOUCHARD, Marie et al. 2000. L'évaluation de l'économie sociale dans la perspective des nouvelles formes de régulation socio-économiques de l'intérêt général. Montréal. CRISES, Cahier n° 0013.
28. BOUCHARD, Marie; RONDEAU, Julie. 2003. « Le financement de l'économie sociale, à la croisée des intérêts privés et publics : le Réseau d'investissement du Québec ». MENDELL, Margueritte; LÉVESQUE, Benoît (dir). *Penser autrement la finance : diversité des pratiques*. CIRIEC-Canada. Revue Économie et Solidarité, vol. 34, n° 1. pp. 123-135.
29. BOUCHARD, Marie et al. 2007. « L'économie sociale et le territoire ». *Revue Organisation et territoire*, vol. 16, n° 1, hiver. pp. 5-12.
30. BOUCHARD, J. Marie; FONTANT, Jean-Marc. 1998. « L'économie sociale à la loupe. Problématique de l'évaluation des entreprises de l'économie sociale ». Actes du colloque. Centre interuniversitaire de recherche, d'information, et d'enseignement sur les coopératives, Congrès de l'ACFAS, Québec. 17 p.
31. BOURQUE, Denis. et al. 2007. « L'organisation communautaire contemporaine à la croisée des chemins ». BOURQUE, Denis. L'organisation communautaire. Fondements, approches et champs de pratique. Québec : PUQ. pp. 421-444.
32. BOUTIN, Gérald. 2000. L'entretien de recherche qualitatif. Sainte-Foy : PUQ. 184 pages.
33. BOYER, Robert; ORLÉAN, André. 1991. « Les transformations des conventions salariales entre théorie et histoires. D'Henry Ford au fordisme ». Revue Économique. Volume 42, n° 2. pp. 233-272.
34. BRAUD, Philippe. 1985. « Introduction ». D'ARCY, François (dir). La représentation. Paris : Economica. pp. 33-37.
35. BRASSARD, Marie-Joëlle (1999), « Développement économique communautaire, économie sociale et savoirs populaires : un mouvement ? ». SAUCIER, Carol (dir). *L'économie sociale en question*. Chicoutimi. UQAC, GRIR. pp. 49-75.
36. BROSS, N. (2006). « Des exemples d'intervention à partir des réseaux », dans DUMOULIN, P; DUMONT, R., BROSS, N. et MASCLET, G. Travailler en réseau. Méthodes et pratiques en intervention sociale. Paris. DUNOD, pp. 133-159
37. BRUNDTLAND, H. Gro. 1987. Our common future: The World Commission on Environment and Development. Oxford, Oxford University Press. 400 pages.
38. CANET, Raphaël. 2004. *Qu'est-ce que la gouvernance ?* Actes de conférence. Séminaire : *Les nouveaux modes de gouvernance et la place de la société civile*. Montréal : UQAM. Chaire de Recherche du Canada en Mondialisation, Citoyenneté et Démocratie. 16 mars. 8 pages.

39. CARRIER, Lorraine. 2001. « Évaluation en économie sociale : pour qui ? ». Compte-rendu. *Symposium sur l'évaluation en économie sociale*. Montréal : UQAM, Bulletin de l'ARUC-ES. 2 mars 2001. 17 pages.
40. CARRIÈRE, Jean; KLEIN, Juan-Luis. 2001. « L'évaluation en économie sociale : attentes du milieu et demande sociale ». Compte-rendu. *Symposium sur l'évaluation en économie sociale*. Montréal : UQAM, Bulletin de l'ARUC-ES. 2 mars 2001. 17 pages.
41. CHANTIER DE L'ÉCONOMIE SOCIALE. 1996. Osons la solidarité ! Rapport du Groupe de travail sur l'économie sociale. Sommet sur l'économie et l'emploi. Montréal. 95 pages.
42. CHANTIER DE L'ÉCONOMIE SOCIALE. 2000. De nouveau, nous osons... Document de positionnement stratégique. Montréal : Chantier de l'économie sociale. 26 pages.
43. CHARBONNEAU, Claude; DUMAIS, Lucie. 2003. « Integrating and maintaining people with sever mental health problems in employment ». Actes du colloque : *Welfare to Work : The Next Generation*. St.John's, Newfoundland. 16-18 novembre. 9 pages.
44. CHARTRAND, Sébastien et al. 2005. Les interfaces tiers secteurs – État en Saskatchewan et au Québec dans le champ de la santé et des services sociaux. Montréal : Université du Québec à Montréal. LAREPPS. Cahier n° 05-18. 45 pages.
45. CHEVRIER, Jacques. 2003. « La spécification de la problématisation ». GAUTHIER, Benoît. (dir.), *Recherche sociale : De la problématique à la collecte des données*. Sainte-Foy : PUQ. pp. 51-84.
46. COHEN, Joshua; ROGERS, Joel. 1992. « Secondary associations and democratic governance », in MARY-ANN, Tetreault (dir.). *Politics and society*. Stoneham. Sage Periodicals Press, vol. 20, n° 4. pp. 393-480.
47. COHEN, Joshua; ROGERS, Joel. 1995. *Associations and Democracy*. London, Verso. 267 pages.
48. COMEAU, Yvan. et al. 2001. Emploi, économie sociale, et développement local. Les nouvelles filières. Québec : PUQ. 302 pages.
49. COMEAU, Yvan. 2003. Guide de collecte et de catégorisation de données pour l'étude d'activités de l'économie sociale et solidaire. Québec : UQO, CRISES-CRDC. Cahier n° 30. 18 pages.
50. CONFÉRENCE RÉGIONALE DES ÉLUS (2005). Actes du colloque : « Au Bas-Saint-Laurent, l'économie sociale, une option gagnante ». Québec : Rimouski-Neigeitte. Publications de la CRÉ. 35 pages.

51. CORIAT, Benjamin. 1994. « La théorie de la régulation. Origines, spécificités et perspectives ». SEBAÏ, Farida et CARLO, Vercellone (éd.). *École de la régulation et critique de la raison économique*. Paris. L'Harmattan. pp. 101-152.
52. COSTON, Jennifer, M. 1998. « A model and typology for government-NGO relationships ». *Nonprofit and voluntary sector quarterly*. Thousands Oaks : Sage publication, vol. 27, n° 3, September. pp. 358-382.
53. CÔTÉ, Andrée. 2003. « La relation de soins et de services : entre le lien social de don, le lien d'autorité et le lien de sacrifice ». Mémoire de Maîtrise en études et interventions régionales. Chicoutimi : UQAC. 221 pages.
54. COUTURIER, Yves. 2001. « Constructions de l'action par des travailleuses sociales et infirmières en C.L.S.C. et possibles interdisciplinaires ». Thèse de doctorat en sciences humaines appliquées. Montréal : Université de Montréal. 450 pages.
55. CROZIER, Michel; FRIEDBERG, Erhard. 1977. L'acteur et le système. Les contraintes de l'action collective. Paris : Éditions du seuil. 504 pages.
56. DACHEUX, Éric. 2005. « Participation politique et économie solidaire ». Actes de conférence. Université de Saint-Étienne (IUT de Roanne), CRISES/UQAR. 8 pages.
57. DAGENAIS, Hélène. 2001. Coopérative de soutien à domicile de Laval. Monographie d'une entreprise d'économie en aide domestique. VAILLANCOURT, Yves (dir). Montréal : UQAM, LAREPPS. Cahiers n° 01-11. 105 pages.
58. D'AMOURS, Martine. 1997. L'économie sociale au Québec. Cadre théorique, histoire, réalité et défis. Québec : Les publications de l'IFDÉC. 80 pages.
59. D'AMOURS, Martine. 1999. Procès d'institutionnalisation de l'économie sociale au Québec. Montréal : Université du Québec à Montréal. CRISES, Cahier n° 003. 45 pages.
60. D'AMOURS, Martine; MALO, Marie-Claire. 1999. Modèle québécois d'économie sociale. Reconfiguration du modèle de Desroche. Montréal : Université du Québec à Montréal. CRISES, Cahier n° 9912. 23 pages.
61. D'AMOURS, Martine. 2002. « Économie sociale et développement de l'emploi au Québec : des risques d'une dérive économisciste ». WEVA, W., Cabule (dir). *Économie sociale et solidaire*. Moncton : Revue de l'Université de Moncton, pp. 71-100.
62. DAMERON, Stéphanie. 2003. « Structuration de la coopération au sein d'équipes projet ». XII^e Conférence de l'Association internationale de management stratégique. Paris : Université de Paris IX Dauphine, CREPA.
63. DEFOURNY, Jacques; DEVELTERE, Patrick. 1999. « Origines et contours de l'économie sociale au Nord et au Sud ». DEFOURNY, Jacques et al. (dir). *L'économie sociale au Nord et au Sud*. Paris, De Boeck, pp. 25-56.

64. DEFOURNY, Jacques. 1991-1992. L'émergence du secteur d'économie sociale en Wallonie. *Revue du CIRIEC Coopératives et développement*. Vol., 23, No 1, 1991-1992, pp. 151-175.
65. DEFOURNY, Jacques ; MONZON CAMPOS, J. L. 1992. *Économie sociale. Entre économie capitaliste et économie publique*. Belgique : CIRIEC, De Boeck Université. 459 pages.
66. DE GROOT, Raphaëlle ; OUELLET, Elizabeth. 2001. *Plus que parfaites. Les aides familiales à Montréal 1850-2000*. Montréal : Éditions remue-ménage. 178 pages.
67. DELAUNAY, Jean-Claude; GADREY, Jean. 1987. *Nouveau cours d'économie politique. Les théories néo-classique et keynésienne*. Paris : Cujas. 384 pages.
68. DEMOUSTIER, Danielle; BERTHET, Vincent. 1998. « Territorialité bien comprise... ». *Revue Économie et solidarités*, vol. 29, n° 2. pp. 87-89.
69. DENIEUIL, Pierre-Noël (dir). 1997. « Le liens social pour d'autres développements », dans : *Lien social et développement économique*. Montréal : L'Harmattan inc. pp. 15-50.
70. DENZIN, K., Norman. 1988. *The Research Act : A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. 3rd éd. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
71. DENZIN, K., Norman; LINCOLN, S., Yvonna (ed). 1998. *Strategies of qualitative inquiry*. Thousand Oaks : Sage publications. pp. 158-183.
72. DESLAURIERS, Jean-Pierre. 1991. *Recherche qualitative. Guide pratique*. Toronto : McGraw Hill. 150 pages.
73. DESROCHE, Henri. 1983. *Pour un traité d'économie sociale*. Paris : Coopérative d'information et d'édition mutualiste (CIEM). 254 pages.
74. DION, Stéphane; JAMES, Iain Gow. 1992. « L'administration publique ». DENIS, Monière (dir). *Année politique au Québec 1990-1991*. Montréal : Université de Montréal, PUM. 12 pages.
75. DISANT, Marie-Jeanne. 2003. « De l'usage des dimensions de la rentabilité sociale dans les démarches de financement des entreprises d'économie sociale ». *Actes de conférence : 71^e Congrès de l'ACFAS*. Rimouski : UQAR. 20-22 mai 2003.
76. DISANT, Marie-Jeanne. 2005. « De l'usage des dimensions de la rentabilité sociale dans les démarches de financement des entreprises d'économie sociale ». *Revue Économie et solidarités*, vol. 36, n° 1. pp. 141-153.
77. DORISON, Violène. 2006. *Panser l'institution – Définition de l'institution*. Rennes : PUR, Passerelles EJE.
URL :
http://www.passerelleseje.info/dossiers/dossier_suite_186_177_panser+institution

78. DORVIL, Henri et al. 1997. Défis de la reconfiguration des services en santé mentale. Pour une réponse efficace et efficiente aux besoins des personnes atteintes de troubles mentaux graves. Rapport soumis au Ministère de la santé et services sociaux du Québec. Gouvernement du Québec : MSS. 103 pages.
79. DOULOU et al. 1997. Guide pour la méthodologie de la recherche en sciences sociales. République démocratique du Congo. Kinshasa : Union pour l'étude de la population africaine (UEPA). 108 pages.
80. DUCHARME, Marie-Nöelle. 2004. « Les OSBL d'habitation : porteurs d'innovation sociale dans la reconfiguration du secteur de la santé et du bien-être ». Montréal. UQAM, LAREPPS. Cahier no T-02-2004. pp. 27-38.
81. DUCLOS, Laurent; MERIAUX, Olivier. 2005. « L'apport du modèle de l'Institution à la conception des politiques de l'intérêt, sa compréhension traditionnelle, néo-corporatisme et sa crise actuelle ». Communication à la Table ronde, *Le politique et la dynamique des relations professionnelles*. VIIIe Congrès de l'Association française de science politique (AFSP) à Lyon, septembre 2005. Paris : Les publications du Commissariat général du Plan. 32 pages.
82. DUPUY, Jean-Pierre. 1989. « Convention et common knowledge ». Revue Economique. Volume 40, n°2. pp. 361-400.
83. DUFOUR, Jules et al. (dir). 1995. « Introduction ». *L'éthique du développement entre l'éphémère et le durable*. Chicoutimi, GRIR, pp. 7-11
84. DURKHEIM, Emile. 1973. La division du travail social. Paris : PUF. 416 pages.
85. ENJOLRAS, Bernard. 1993. « Vers une théorie socio-économique de l'association : l'apport de la théorie des conventions ». Revue des études coopératives, associatives et mutualistes, n° 48. pp. 93-106.
86. ENJOLRAS, Bernard. 2005. Le nouveau discours normatif sur la société civile. Montréal. UQAM, ARUC-ES. Cahier C-14-2005. 20 pages.
87. EPENDA, M., W., L., A. (2003). « Les milieux ruraux québécois en restructuration : diagnostic, facteurs tangibles et intangibles de dévitalisation rurale et perspectives de développement local approprié ». Thèse de Doctorat en développement régional. Rimouski. Université du Québec à Rimouski. 387 Pages.
88. EVANS, Mel. 2006. L'économie sociale et les zones d'ombre des parcours de vie. Ottawa, Gouvernement du Canada. Horizons, vol. 8, n° 2. pp. 48-53.
89. EYMARD-DUVERNAY, F. 1989. Conventions de qualité et formes de coordination. Paris, Revue économique, vol. 40, n°2. pp. 329-359.
90. EYMARD-DUVERNAY, François. 1994. « Coordination des échanges par l'entreprise et qualité des biens ». ORLÉAN, André (dir). Analyse économique des conventions. Paris, PUF, pp. 308-334.

91. FALL, Abdou Salam; FAVREAU, Louis; LAROSE, Gérald. 2004. *Altermondialisation, développement et démocratie : la contribution des organisations de coopération internationale (OCI)*. Québec. Université du Québec en Outaouais, CRDC. Série comparaison internationale n° 10. 30 pages.
92. FAVEREAU, Olivier. 1989. *Marchés internes, marchés externes*. Revue économique, vol. 40, n° 2. pp.273-328.
93. FAVREAU, Louis; LÉVESQUE, Benoît. 1996. *Développement économique communautaire*. Québec : PUQ. 230 pages.
94. FAVREAU, Louis; FRÉCHETTE, Lucie et ASSOGBA, Yao. 2002. *Mondialisation, économie sociale, développement local et solidarité internationale*. Québec : PUQ. 251 pages.
95. FAVREAU, Louis. 2005. *Qu'est-ce que l'économie sociale ? Synthèse introductive*. Montréal : UQAM. LAREPPS, Cahier n° 05-16. 38 pages.
96. FOURNIER, Jacques. 2005. *L'histoire des CLSC*. Après Gergovie, Alésia. Journal du Regroupement québécois des intervenants et intervenantes en action communautaire (RQIIAC), n° 67.
97. FONTAN, Marc; KLEIN, Juan-Luis; TREMBALY, Diane-Gabrielle. 2005. *Innovation socioterritoriale et reconversion économique : le cas de Montréal*. Paris : L'Harmattan. 169 pages.
98. FONTAN, Jean-Marc ; LACHANCE, Éline. 2005. *Pour une évaluation de cinquième génération*. Montréal. UQAM. ARUC-ES, Cahier C-18-2005. 25 pages.
99. FONTAN, Jean-Marc et al. 2006. « Action collective et développement local en région métropolitaine : une dynamique territoriale à plusieurs niveaux, entre réseaux et appareils ». KLIEN, Juan-Louis et TARDIF, Carol (dir). *Entre réseaux et systèmes. Les nouveaux espaces régionaux*. Rimouski, UQAR : GRIDEQ, CRDT, CRISES. pp. 177-196.
100. FRAISSE, Laurent. « Les enjeux politiques de l'évaluation ». Projet France-Québec. Paris, CRIDA/LSCI (document de travail). 9 pages.
101. FRAISSE, Laurent; GARDIN, Laurent; LAVILLE, Jean-Louis. 2004. *Les externalités positives dans l'aide à domicile : une approche européenne*. URL : <http://www.unites.uqam.ca/econos/externalites.pdf>
102. FRAYSSE, Brenard. 2000. *La saisie des représentations pour comprendre les identités*. Toulouse Le-Mirail. Revue des sciences de l'éducation. Volume 26, n°. 3. pp. 651-676.
103. FRÉCHETTE, Lucie. 2007. « L'approche sociocommunautaire dans le développement social des communautés ». BOURQUE, Denis. et al. (dir). *L'organisation communautaire. Fondements, approches et champs de pratique*. Québec : PUQ, pp. 118-136.

104. GADAMER, Hans-Georg. 1976. *Vérité et méthode. Les grandes lignes d'une herméneutique philosophique.* Paris, Éditions du Seuil. 346 pages.
105. GADREY, Jean. 1996. *L'économie des services.* Paris : La Découverte. 125 pages.
106. GADREY, Jean. 1996. *Services : la productivité en question.* Paris : Desclée de Brouwer. 358 pages.
107. GADREY, Jean. 2003. « L'invention de l'utilité sociale des associations en France : à la recherche de conventions, de régulations, de critères et de méthodes d'évaluation ». Actes de conférence : 71^e Congrès de l'ACFAS. Rimouski : UQAR. 20-22 mai 2003.
108. GAGNON, Christiane; KLEIN, Juan-Luis. 1991. « Le partenariat dans le développement local : tendances actuelles et perspectives de changement social ». *Cahiers de géographie du Québec.* Volume 35, n^o 95. pp. 239-255.
109. GAGNON, Yves-Chantal. 2005. *L'étude de cas comme méthode de recherche: guide de réalisation.* Québec. Sainte-Foy. PUQ. 128 pages.
110. GARNIER, Catherine. 2005. « Représentations et enjeux sociaux ». Montréal : UQAM. Groupe d'étude sur l'interdisciplinarité et les représentations sociales (GEIRSO), vol. 1, n^o 5. pp. 2-6.
111. GARNIER, Catherine; SAUVÉ, Lucie. 1998-1999. « Apport de la théorie des représentations sociales à l'éducation relative à l'environnement. Conditions pour un design de recherche ». Montréal : UQAM. *Revue Éducation relative à l'environnement*, vol. 1. pp. 65-77.
112. GAUDIN, Jean-Pierre. 2002. *Pourquoi la gouvernance ?* Paris : Presse de la FNSP, La bibliothèque du citoyen. 138 pages.
113. GAUTHIER, Benoît. 2003. *Recherche sociale: de la problématique à la collecte des données.* Québec. Sainte-Foy. PUQ, 619 pages.
114. GERVAIS, Douba. 2004. « Le multisociétariat : instrument de satisfaction des intérêts de proximité ». *Revue Management et sciences sociales.* pp. 174-194
115. GIDDENS, Anthony. 1987. *La construction de la société : Éléments pour une théorie critique de la structuration.* Paris : PUF. 474 pages.
116. GILLIS, Malcom et al. (1998). *Économie du développement. Ouvertures économiques.* Bruxelles. 4^{ème} Édition, De Boeck Université. 784 pages.
117. GINGRAS, Patrick. 2004. « Le rôle qui revient au territoire dans les interactions entre la nouvelle économie et l'économie sociale ». FONTAN, Marc. et al. (dir). *L'apport de la nouvelle économie à la revitalisation des territoires marginalisés.* Montréal : UQAM. *CRISES, Cahiers No ET0421.* pp. 149-159.
118. GIORDANO, Yvonne. 2003. *Conduire un projet de recherche : une perspective qualitative.* Colombelle (France) : Éditions EMS. 318 pages.

119. GLASER, G., Barney; STRAUSS, L., Anselm. 1977. *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. Chicago, Aldine publishing company. 271 pages.
120. GOVAN, S-L., Elisabeth. 1965. *Voluntary health organizations in Canada*. Canada, Royal commission on health services. 202 pages.
121. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. 1970a. *Rapport de la Commission d'enquête sur la santé et le bien-être. Tome I, Les professions et la société, Partie V*. 101 pages.
122. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. 1970b. *Rapport de la Commission d'enquête sur la santé et le bien-être. Tome VIII. L'organisation et la réglementation des professions de la santé et du bien-être au Québec. Organismes bénévoles de Santé et de bien-être. Livre VII*. 183 pages.
123. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. 2007. *Le crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée*. Québec, Ministère du revenu du Québec 38 pages.
124. GOW, I., James. 2003. *Le rôle de l'État québécois selon le PLQ*. Syndicat de professionnelles et professionnels du Gouvernement du Québec (SPGQ). Sherbrooke : Les publications du SPGQ. 19 pages.
125. GRANOVETTER, Mark. 1994. « les institutions économiques comme constructions sociales : un cadre d'analyse ». ORLÉAN, André (dir). *Analyse économique des conventions*. Paris : PUF. Pp. 79-94.
126. GROUPE DE TRAVAIL SUR L'ÉCONOMIE SOCIALE. 1996. *Osons la solidarité. Rapport du groupe de travail sur l'économie sociale*. Montréal : Chantier de l'économie et de l'emploi. 95 pages.
127. GUBA, G. Egon; LINCOLN, S., Yvonna. 1994. "Competing paradigms in qualitative research", in DENZIN, K, Norman; LINCOLN, S., Yvonna (Eds.), *Handbook of qualitative research*. Sage, Thousand Oaks, pp. 105-117.
128. MABERMAS, Jürgen. 1987. *Théorie de l'agir communicationnel. Tome 1. Rationalité d'agir et rationalisation de la société*. Paris, Fayard. 448 pages.
129. HARRIBEY, Jean-Marie. 2000. « De la fin du travail à l'économie plurielle : quelques fausses pistes ». OCDE. *Appel des économistes contre la pensée unique. Le bel avenir du contrat de travail, Alternatives au social-libéralisme*. Paris, Syros. pp. 19-40.
130. HASCOËT, Guy. 2000. « Ensemble pour une économie plurielle ». Paris, Revue Transrural-initiatives (éd.), n° 178/Économie solidaire.
131. HARVEY, Janice. 2003. *Les églises protestantes et l'assistance aux pauvres au XIX^e siècle*. Montréal, SCHEC, Études d'histoires religieuses, Vol. 69, pp. 51-68.
132. HELLIWELL, John. 2001. « Le capital social ». *Revue canadienne de recherche sur les politiques*. ISUMA. Vol. 2, no.1. pages 6-10.

133. HIRST, Paul. 1994. *Associative Democracy : New Forms of Economic and Social Governance*. Amherst. University of Massachussetts Press. 222 pages.
134. HIRST, Q., Paul. .1996. « Democracy and civil society », in HIRST, Q., Paul. And KHILNANI, Sunil (éd.), *Reinventing democracy*. Cambridge, Blackwell Publishers, pp. 97-116.
135. HIRST, Q., Paul. .2002. « Renewing Democracy through Associations ». *The Political Quarterly*. pp. 409-421.
136. HOUTART, François. 2001. « Vers une société civile mondiale : celle d'en bas ou celle d'en haut ? ». Bensaïd, Daniel (dir). *Mondialisation capitaliste et dominations impériales*. Seattle : Porto Alegre. Collections : Contre temps, pages 111-120.
137. ISAAC, Henri 1996a. L'apport de la théorie des conventions à l'analyse de la gestion de la qualité dans les services. Paris, CREPA, Cahiers de recherche n° 35. 27 p.
138. ISAAC, Henri. 1996b. « À propos de l'épistémologie et de la méthodologie de l'ouvrage de Luc Boltanski et Laurent Thévenot De la justification. Les économies de la grandeur ». CREPA, Cahier de recherche n° 34.
139. JETTÉ, Christian. 2003. Du don comme principe de justification. Montréal : Université du Québec à Montréal. LAREPPS, Cahiers n° 03-07. 51 pages.
140. JETTÉ, Christian; Dumais, Lucie et Vaillancourt, Yves. 2003. Réflexions sur quelques expériences du Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS) en matière d'évaluation de l'économie sociale dans le domaine des services aux personnes. Montréal : LAREPPS/CRISES/UQAM, Cahiers n° 03-04. 37 pages.
141. JULIEN, Denise. 1994. « Défi autonomie ou comment transformer des besoins en développement local ». Actes du Colloque : *Développement économique et organisation communautaires*. Sherbrooke. Journal du RQIIAC. n° 94.2.
142. JODELET, Denise. 1989. *Folies et représentations*. Paris : PUF. 398 pages.
143. KEARNEY, Muriel. 2004. Définition de l'économie sociale au Québec : l'approche de Desroche, Vienney, Defourny et Laville. Montréal. UQAM. LAREPPS, Cahier n° 04-33. 22 pages.
144. KEARNEY, Muriel; VAILLANCOURT, Yves. 2006. *Communautés locales : interactions et collaborations. Les collaborations stratégiques en développement local ou comment améliorer la qualité de vie en soutenant la citoyenneté participative (Rapport de recherche)*. Montréal, UQAM/LAREPPS. 41 pages.
145. KIRBY, J., L., Michael; KÉON, J., Wilbert. 2006. De l'ombre à la lumière. La transformation des services concernant la santé mentale, la maladie mentale et la toxicomanie au Canada. Rapport final du Comité sénatorial permanent des affaires sociales, des sciences et de la technologie. Ottawa : Gouvernement du Canada. 312 pages.

146. KLEIN, Juan-Luis, et al. 2004. La place du communautaire : Évaluation de la contribution locale des organisations communautaires. Montréal : UQAM, ARUC-ES. pp. 19-49.
147. KLEIN, Juan-Luis.; TARDIF, Carol. 2006. Entre systèmes et réseaux : les nouveaux espaces régionaux. Rimouski : UQAR, GRIDEG-CRDT. 259 pages.
148. LACHAPELLE, René. 2001. CLSC et développement des communautés aujourd'hui. Hull : UQAH. Cahier de la Chaire de recherche en développement communautaire (CRDC), Série conférence, n° 4. 32 pages.
149. LAMOUREUX, Josée. 1996. Naissance et transformation des institutions : approches de la théorie de la régulation, de la théorie des conventions et des J.R. communs. Montréal. UQAM. CRISES, Cahiers n° 9608. 46 pages.
150. LANGLOIS, Gèneviève. 2006. La Coopérative de solidarité récréotouristique du Mont Adstock et son impact sur la cohésion sociale. Projet Sociétariat coopératif et cohésion sociale. GIRARD, Jean-Pierre; LÉVESQUE, Benoît (dir). *Projet Sociétariat coopératif et cohésion sociale*. Montréal : UQAM. CRISES, Cahier n° ES0601. 64 pages.
151. LAROUCHE, Sylvain. 1998. L'aide domestique. L'évolution de la situation à Montréal. Journal du Regroupement québécois des intervenants et intervenantes en action communautaire (RQIIAC). Article n° 44-45.
152. LAVILLE, Jean-Louis. 1992. Les services de proximité en Europe. Paris, Syros/Alternatives. 247 pages.
153. LAVILLE, Jean-Louis. 1994. « Économie et solidarité : esquisse d'une problématique ». LAVILLE, Jean-Louis. 1994 (dir.). *L'économie solidaire. Une perspective internationale*. Paris, Desclée de Brouwer. pp. 13-94.
154. LAVILLE, Jean-Louis. 1996. « Économie et solidarité : linéaments d'une problématique ». OCDE. *Réconcilier l'économie et le social, Vers une Économie plurielle*. OCDE poche. pp. 45-56.
155. LAVILLE, Jean-Louis. 1997. « Communauté, société et modernité ». DENIEUIL, Pierre-Nöel (dir). *Lien social et développement économique*. Montréal. L'Harmattan. pp. 53-67.
156. LAVILLE, Jean-Louis; SAINSAULIEU, Renaud. 1997. *Sociologie de l'association*. Paris, Desclée de Brouwer, 432 pages.
157. LAVILLE, Jean-Louis. 2000. De nouvelles formes de citoyenneté. Entretien sur les défis et enjeux de demain. Label France, avril 2000, n° 39.
URL : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/france>
158. LAVILLE, Jean-Louis. 2000. « Pour une sociologie économique nourrie d'histoire ». Laville, Jean-Louis (dir). *L'économie solidaire. Une perspective internationale*. Paris, Desclée de Brouwer. pp. 13-17.

159. LAVILLE, Jean-Louis. 2001. « Les raisons d'être des associations ». LAVILLE, Jean-Louis et al. (dir). *Association, démocratie et société civile*. Paris : La Découverte/MAUSS/CRIDA. pp. 61-110.
160. LAVILLE, Jean-Louis. 2002. Actes du colloque : « Montréal 2002 ».
161. LAVILLE, Jean-Louis. 2005. *Sociologie des services. Entre marché et solidarité*. Ramonville : Saint-Agne. 180 pages.
162. LAVILLE, Jean-Louis. 2007. « Éléments pour l'analyse du changement social démocratique ». KLEIN, J-L. et HARRISSON, D. (dir). *L'innovation sociale. Émergence et effet sur les transformations des sociétés*. Québec : PUQ. pp. 89-120.
163. LE BRUN, Hélène. 1999. *La réforme de la santé et des services sociaux. Le bilan politique d'une grande débâcle*. Québec : Centrale de l'enseignement du Québec (CEQ). 35 pages.
164. L'ÉCUYER, René. 1987. « L'analyse du contenu : notion et étapes ». DESLAURIERS, Jean-Pierre (dir). *Les méthodes de la recherche qualitatives*. Québec : PUQ, pp. 49-65.
165. LÉGARÉ, Marie. 2002. Monographie de la corporation Aide-Maison Vallée de la Matapédia. Montréal : UQAM. LAREPPS, Cahiers n° 02-14. 44 pages.
166. LETARTE, Martine. 2006. « La solidarité, un outil pour combattre les inégalités ». Le Devoir. Édition du samedi 16 et dimanche 17 septembre 2006.
167. LÉVESQUE, Benoît. 1994. « Deux modèles de développement en présence ». LAVILLE, Jean-Louis (dir.). *L'Économie solidaire dans une perspective internationale*. Paris : Desclée de Brouwer, pp. 169-170.
168. LÉVESQUE, Benoît. 1995. *Repenser l'économie pour contrer l'exclusion sociale : de l'utopie à la nécessité*. Montréal : UQAM. CRISES, Cahier n° ET9502. 32 pages.
169. LÉVESQUE, Benoît; DANIEL, Coté. 1995. « Les changements des principes coopératifs à l'heure de la mondialisation: à la recherche d'une méthodologie », in ALBERTO, Zevi et MONZON, Campos José Luis (dir.). *Coopératives, marchés, principes coopératifs*. Bruxelles. De Boeck-Université, pp. 1-15.
170. LÉVESQUE, Benoît; MENDELL, Marguerite. 1999. *L'économie sociale au Québec : éléments théoriques et empiriques pour le débat et la recherche*. Revue Lien social et Politiques, n° 41. Printemps 1999, pp. 105-118.
171. LÉVESQUE, Benoît; BOURQUE, L. Gilles; FORGUES, Éric. (2001). *La nouvelle sociologie économique*. Paris, Desclée de Brouwer, 268 pages.
172. LÉVESQUE, Christian. 2004. « Une des réformes les plus importantes de l'histoire du Québec ». Montréal : Le Devoir. Éditions du 16 au 17 octobre.

173. LÉVESQUE, Benoît. 2007. Une gouvernance partagée et un partenariat institutionnalisé pour la prise en charge des services d'intérêt général. Montréal. UQAM. CRISES. Cahiers no ET0701. 23 pages.
174. LE VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC (1998). Rapport spécial présenté à l'Assemblée générale pour l'année 1997-1998. Québec, Les Publications du Québec, Tome I.
175. LE PROTECTEUR DU CITOYEN (2007). 37^e Rapport présenté à l'Assemblée Nationale du Québec. Québec : Gouvernement du Québec. Communiqué de Presse n^o 9884. 8 pages.
176. LINCOLN, S., Yvonna; GUBA, G. Egon (ed). 1985. Naturalistic inquiry. Sage Publications inc. 416 pages.
177. MALO, Marie-Claire (2001). La coopération et l'économie sociale. Montréal : UQAM. CRISES, Cahiers n^o 0101. 48 pages.
178. MALO, Marie-Claire. (2003). Analyse de la gestion stratégique des entreprises d'économie sociale. Paris, RECMA (2003).
179. MARÉCHAL, Jean-Pierre. 2000. Humaniser l'économie. Paris. Desclée De Brouwer. 222 pages.
180. MARTEL, Denis. 2006. « La gouvernance des entreprises publiques et collectives : vers de nouveaux champs d'application et des partenariats innovants ». Actes du Colloque. 74^e Congrès de l'ACFAS. Montréal, Université Mc Gill. Québec, Canada.
181. MARTY, G., André (1955). Analyse critique de l'œuvre de Joseph Schumpeter. Thèse de doctorat. Université de Bordeaux : Bruxelles, Montana. 250 pages.
182. MÉDA, Dominique. 1999. Qu'est-ce que la richesse. Paris : Aubier. 423 pages.
183. MICHON, F. 1992. « The institutional forms of work and employment: towards the construction of an international historical and comparative approach ». CASTRO, A.; MÉHAUT, P.; RUBERY, J. (éd.). *International Integration and Labour Market Organisation*. London, Académie Press.
184. MILES, Matthew, B.; HUBERMAN, Michael. 1991. Analyse des données qualitatives : recueil de nouvelles méthodes. Montréal. Édition du renouveau pédagogique. 480 pages.
185. MILES, Matthew, B.; HUBERMAN, Michael. 2003. Analyse des données qualitatives. Paris. De Boeck, 2^e édition. 626 pages.
186. MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET RÉGIONAL ET DE LA RECHERCHE. 2003. Portrait 2003 des entreprises d'économie sociale en aide domestique. Ministère du développement économique et régional et de la recherche. 69 pages.

187. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (MSSS). 2003. *Chez soi : le premier choix. La Politique de soutien à domicile*. Québec : Direction des communications. 49 pages.
188. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (MSSS). 2004. *Chez soi : le premier choix. Précisions pour favoriser l'implantation de la Politique de soutien à domicile*. Québec : Direction des communications. 39 pages.
189. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX. 2005. « Pour sortir de l'impasse : la solidarité entre nos générations ». Rapport et recommandations du Comité de travail sur la pérennité du système de santé et services sociaux du Québec. Sainte-Foy (Québec). 145 pages.
190. MONNIER, Lionel; THIRY, Bernard. 1997. « Architecture et dynamique de l'intérêt général ». MONNIER, Lionel; THIRY, Bernard (dir). *Mutations structurelles et dynamique de l'intérêt général. Vers quels nouveaux paradigmes pour l'économie publique, sociale et coopérative ?* Bruxelles, De Boeck-Université. pp. 2-11.
191. MOSCOVICI, Serge; LECOEUR, Erwan. 2006. *Créer une nouvelle forme de vie*. Paris : Multiples, vol. 1, n° 24. pp. 29-39.
192. NÉAMTAN, Nancy. 2001. L'évaluation en économie sociale : présentation du Chantier. Compte-rendu. *Symposium sur l'évaluation en économie sociale*. Montréal : UQAM, Bulletin de l'ARUC-ES. 2 mars 2001. 17 pages.
193. NUSBAUMER, Jacques. 1984. *Les services. Nouvelle donne de l'économie*. Economica. 137 pages.
194. ORLÉAN, André. 1989. « Pour une approche cognitive des conventions économiques ». *Revue Economique*. Volume 40, n°2. pp. 241-272.
195. ORLÉAN, André. 1994. « Vers un modèle général de la coordination économique par les conventions ». ORLÉAN, André (dir.). *Analyse économique des conventions*. Paris. PUF. pp. 9-40.
196. PATTON, Michael, Quinn. 1990. *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Newbury Park, California. Sage. 532 pages.
197. PASQUERO, Jean. 2004. « De l'éthique du marché à l'éthique de la responsabilité. Les nouvelles formes de responsabilité sociale de l'entreprise ». TREMBLAY, Diane-Gabrielle et ROLLAND, David (dir). *Responsabilité sociale d'entreprise et finance responsable. Quels enjeux ?* Québec : PUQ. pp 35-62.
198. PÉCOUP, François. 2002. « Le multisociétariat dans les sociétés coopératives d'intérêt collectif (SCIC) : une nouvelle forme de gouvernance ? ». *Mondialisation et régulation sociale*. pp. 639-648.
199. PERRINEAU, P., et al. (1994). *Engagement politique. Déclin ou mutation ?* Paris, Presse de la Fondation nationale des sciences politiques. 444 p.

200. PERROUX, François. 1969. L'économie du XX^{ème} siècle. Paris : PUF, 2^{ème} édition. 692 pages.
201. PETITCLERC, Martin. (2004). « Une forme d'entraide populaire : histoire des sociétés de secours mutuel au 19^e siècle ». Thèse de Doctorat en histoire. Montréal : Université du Québec à Montréal. 381 pages.
202. PROULX, Jean ; BOURQUE, Denis ; SAVARD, Sébastien. 2005. Les interfaces entre l'État et le tiers secteur au Québec. Montréal : ARUC-ES. Cahiers C-01-2005. 90 pages.
203. PUTNAM, Robert. 1993. « Social capital and institutional success ». Tiré de *Making democracy work, civic*. New Jersey : Princeton University Press. pp. 162-185.
204. PUTNAM, Robert. 2002. Democracies in flux : the evolution of social capital in contemporary society. Oxford. Oxford University Press. 516 pages.
205. QUÉNIART, Anne.; JACQUES, Julie. 2001. « L'engagement politique des jeunes femmes au Québec : de la responsabilité au pouvoir d'agir pour un changement de société ». CHARNONNEAU, J.; ESTÈBE, P. (dir). *La responsabilité : au-delà des engagements et des obligations*. Montréal : Université de Montréal. Revue Lien social et Politiques, n° 46. pp. 45-53.
206. RAMAUX, Christophe. 1996. « Les asymétries et les conflits sont-ils solubles dans la cognition ? Une lecture critique des économies de la grandeur de L. Boltanski et L. Thévenot (1991) ». Paris : Université de Paris 1, Panthéon-Sorbonne. Économie et Sociétés, série D, n°9, septembre, pp. 71-84.
207. REESADQ. 2005. Concertés et solidaires pour un avenir meilleur. Le rôle des entreprises d'économie sociale dans l'offre des services aux personnes en perte d'autonomie. Actes du Colloque.
208. RIDDE, Vallery, et al. 200). « L'évaluation participative de type empowerment : une stratégie pour le travail de rue ». Québec : Université Laval. Revue Service social, vol. 50, n° 1. pp. 263-279.
209. RILEY, Pierre. 2005. L'action bénévole est-elle en crise ? Actes de conférence. Assemblée annuelle de la Table Régionale des Organismes Communautaires Chaudière-appalaches. Montréal : Fédération des gens en action bénévole du Québec (FGABQ), Bulletin d'information n° 1, automne 2005. 7 pages.
210. ROSANVALLON, Pierre. 1995. La nouvelle question sociale : repenser l'État-providence. Paris : Éditions du Seuil. 222 pages.
211. ROUQUETTE, Michel-Louis; RATEAU, Patrick. 1998. Introduction à l'étude des représentations sociales. Grenoble (France) : Presses universitaires de Grenoble, Collections La psychologie en plus. 159 pages.
212. SACHS, Ignaszy. 1980. Stratégie de l'écodéveloppement. Paris : Economie et Humanisme et Editions ouvrières.

213. SALAIS, Robert. 1989. « Économie des conventions ». *Revue économique* n° 40, pp.199-240.
214. SALAIS, Robert ; STORPER, Michael. 1993. *Les Mondes de production. Enquête sur l'identité économique de la France*. Paris, Éditions de l'EHESS. 468 pages.
215. SALAIS, R. (1994). « Incertitude et interactions de travail : des produits aux conventions ». ORLÉAN, André (dir). *Analyse économique des conventions*. Paris, PUF, pp. 371-403.
216. SAUCIER, Carol; THIVIERGE, Nicole. 2000. *Un portrait de l'économie sociale au Bas-Saint-Laurent*. Québec : UQAR, GRIDEQ. 154 pages
217. SAUCIER, Carol; THIVIERGE, Nicole. 2000. *Un portrait de l'économie sociale au Bas-Saint-Laurent*. Québec : UQAR, GRIDEQ. 117 pages.
218. SAUCIER, Carol; THIVIERGE, Nicole. 2003. « Lien social et développement économique. L'économie sociale au Bas-Saint-Laurent ». *Recherches sociographiques*. Volume 44, n° 2, pp. 291-311.
219. SAUCIER, Carol; LÉGARÉ, Marie. 2003. « Les entreprises d'économie sociale en aide domestique et leurs dynamiques territoriales ». VAILLANCOURT, Yves et al. (dir). *L'économie sociale dans les services à domicile*. PUQ. pp. 263-299.
220. SAUCIER, Carol, et al. (2007). « Développement et territoire ». KLEIN, Juan-Louis; HARRISON, D. (dir). *L'innovation sociale : émergence et effets sur la transformation des sociétés*. Québec : PUQ. pp. 377-395.
221. SAURUGGER, Sabine. 2002. « L'expertise un mode de participation des groupes d'intérêt au processus décisionnel communautaire ». *Revue française de science politique*, Volume 52, n° 4. pp. 375-401.
222. SAURUGGER, Sabine. 2003. « Les groupes d'intérêt entre démocratie associative et mécanismes de contrôle ». *Raisons politiques*, n° 10. pp. 151-170.
223. SAVARD, Josée. 2002. *Le service des aides familiales de La Baie : une entreprise d'économie sociale en aide domestique*. Montréal, UQAM, Cahiers du LAREPPS, n° 02-09. 84 pages.
224. SAY, Jean-Batiste. 1972. *Traité d'économie politique ou simple exposition de la manière dont se forment, se distribuent ou se consomment les richesses*. Tome I-1803. Paris : Calmann-Lévy. 572 pages.
225. SCHEC. 2005. *Bulletin de la Société canadienne d'histoire de l'Église catholique*. Trois-Rivières. UQTR, vol 15, n° 2.
226. SCHMITTER, C., Philippe. 1982. *Patterns in corporatist intermediation*. Londres. Sage Publications,
227. SERVET, Jean-Michel. 1994. « La parole donnée; le lien de confiance ». *Revue du MAUSS*. 4^{ème} trimestre, 1994.

228. SILVERMAN, David. 2002. Qualitative research : meanings or practices ? London. University of London. Information system journal. Volume 8, issue 1. pp. 3-20.
229. SIMARD, Majella. 1999. « Les entreprises d'économie sociale : une réponse à la pauvreté des milieux ruraux ? Le cas du JAL », dans SAUCIER, C. (dir). *L'économie sociale en question : expériences et études de cas*. Québec, GRIR, pp. 149-172.
230. SIMON, A., Herbert. 1976. « From substantive to procedural rationality ». LATSIS. J. S. (éd.). *Methods and appraisal in economics*. Cambridge University Press. pp. 129 – 148.
231. SIMONET, François. 2004. « L'imaginaire et le recrutement : un processus de détermination et de construction de valeurs ». Thèse de Doctorat en sciences de l'éducation et de la formation. France : Université de Toulouse-Le-Mirail. 570 p.
232. SMITH, Adam. 1776. Recherches sur la nature et les causes de la richesse des nations. Préfacé par Mairet Gérard (1976). Paris : Gallimard. 445 pages.
233. SMITH, Adam. 1950. Textes choisis. Paris : Dalloz. 303 pages.
234. SMITH, Adam. 1959. Recherches sur la nature et les causes de la richesse des nations. Paris : Guillaumin, vol. n° 3.
235. STAKE, E., Robert. 1998. Case studies. DENZIN K. Norman; LINCOLN, S. Yvonna (éd.). *Strategy of qualitative inquiry*. Thousands Oaks : Sages publication. pp. 86-109
236. STRAUSS, Anselm. 1991. Creating sociological awareness : collective images and symbolic representations. USA : New-Brunswick, N.J. 504 pages.
237. STRAUSS, Anselm; CORBIN, Juliet. 2004. Les fondements de la recherche qualitative. Techniques et procédures de la théorie ancrée. Suisse : Academic Press. Fribourg. 342 pages.
238. STREECK, Wolfgang; SCHMITTER, C., Philippe. 1985. « Community, market, state and associations ? The prospective contribution of interest governance to social order ». *Private Interest Government*. London: Sage, pp. 1-29.
239. ST-PIERRE, Julie. (2003). « Les alliances entre caisses : tension, enjeux et compromis. Le cas d'un centre financier aux entreprises Desjardins ». Mémoire de maîtrise en Administration des affaires. Montréal : Université du Québec à Montréal. 189 pages.
240. TOUPIN, Louise. 2001. Des indicateurs socio-communautaires pour estimer le travail des femmes dans les communautés. Ottawa. Condition féminine Canada. 118 pages.
241. TOURAINE, Alain. 1993. La voix et le regard. Paris : Éditions du Seuil. 542 pages.
242. TREMBLAY, Suzanne. 1999. « Économie sociale et enjeux pour les groupes communautaires : le cas de deux initiatives d'économie sociale au centre-ville de Chicoutimi ». SAUCIER, Carol (dir). *L'économie sociale en question : expériences et études de cas*. Québec : GRIR/UQAC-UQAR, pp. 174-189.

243. TREMBLAY, M-A; GOSELIN, É. (1960). « Le continuum pauvreté-prospérité: son utilité en tant qu'indicateur de désintégration sociale ». ». *Revue Service social*, vol. 9, no 3, novembre-décembre 1960, pp. 3-28.
244. UNESCO. 2003. *Économie éthique : défis et stratégies pour l'UNESCO*. Comptendu de de la réunion informelle d'experts. Paris. 18 pages.
245. VAILLANCOURT, Yves; AUBRY, François; JETTÉ, Christian, (co-dir.). 2003. *L'économie sociale dans les services à domicile*. Québec. P.U.Q. 341 pages.
246. VAILLANCOURT, Yves. 2004. « Le développement social : un enjeu fondamental pour le bien-être des communautés ». Acte du colloque tenu à l'UQO. *Le développement des communautés et l'économie sociale à l'heure de la reconfiguration de l'État : enjeux et perspectives pour le développement social*. Québec. 21 pages.
247. VERSCHAVE, François-Xavier. 1996. « Théorie et pratique de l'économie plurielle (cadre théorique) ». SAUVAGE, P. (coord.). *Synthèse : Réconcilier l'économique et le social. Vers une économie plurielle*. Paris : Éditions OCDE. pp. 71-120.
248. VIENNEY, Claude. 1994. *L'économie sociale*. Paris : Collections Repères. 125 pages.
249. VIVERET, Patrick. 2001. *Reconsidérer la richesse. Rapport d'étape de la mission « Nouveaux facteurs de richesses »*. France : Secrétariat d'État à l'économie solidaire. 30 pages.
250. WALLOT, Hubert. 1998. *La danse autour du fou : entre la compassion et l'oubli. Survol de l'histoire organisationnelle de la prise en charge de la folie au Québec depuis les origines à nos jours*. Beauport (Québec) : Publications MNH. 480 pages.
251. WARREN, Jean-Pierre. 2004. *L'action catholique revisitée*. Québec : Université Concordia. *Revue de la Société canadienne d'histoire de l'Église catholique (SCHEC)*. vol. 70. pp. 103-108.
252. WELLMER, Albrecht. 1989. « Modèle de la liberté dans le monde moderne ». RAWLS, John (dir). *Justice et Liberté*. Paris : Revue Critique, vol. 45, n° 505-506. pp. 506-539.
253. WHITE, Deena. 1992. *La santé et les services sociaux : réforme et remises en question*. Chicoutimi : Les classiques des sciences sociales. 26 pages.
URL : http://www.uqac.ca/Classiques_des_sciences_sociales
254. WHITE, Deena; LÉVESQUE, Maurice. (1999), « Le concept de capital social et ses usages ». Montréal : *Lien social et politique*, n° 41. pp. 23-33.
255. WORMS, Jean-Pierre. 2002. « Old and new civic and social ties in France ». PUTNAM, D., Robert. (dir), *Democracies in flux. The evolution of social capital in contemporary society*. Oxford, University Press, pp. 137-188.

LISTE DE QUELQUES SITES INTERNETS CONSULTÉS

Conférence de Rome sur les représentations sociales (du 28 août au 1er septembre 2006)
<http://www.leps.msh-paris.fr/conferences.htm>. (consultée en décembre 2006).

Entretien avec Jean-Louis Laville sur les défis et enjeux de demain (avril 2000)
<http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/france> (consulté au mois de décembre 2001)

Les externalités positives dans l'aide à domicile : une approche européenne.
<http://www.unites.uqam.ca/econos/externalites.pdf> (consulté en janvier 2005)

La définition des représentations mentales selon Partoune (1999)
http://www.lmg.ulg.ac.be/competences/chantier/methodo/meth_repres.html

Historique de la fondation de l'Hôtel-Dieu (août 1639)
<http://www.thecanadianencyclopedia.com/> (consulté en août 2006)

Régie de l'Assurance maladie du Québec
<http://www.ramq.gouv.qc.ca/>

L'aide des communautés religieuses dans les hôpitaux du Québec
<http://cgi2.cvm.qc.ca/glaporte/1837.pl?out=article&> (lu en décembre 2006)

Refaire la chrétienté à travers le support spirituel au Québec
<http://www.sgm.qc.ca/sgm/francais/textehistorique.htm> (consulté en décembre 2006)

Le rôle de l'État québécois selon le PLQ
<http://www.spgq.qc.ca/userfile/documents//MBroledeletatetreingenieriegow.pdf> (lu en octobre 2007)

La Loi sur les services de santé et les services sociaux : article 80
<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php> (consulté en mars 2005)

La décennie 70 : les enjeux et les acquis en santé mentale
<http://rsmq.cam.org/smq/revues/20e2.htm> (consultée en janvier 2004)

L'avènement des services à domicile au Québec
<http://www.solidaritesante.qc.ca/articles/documents/Harmonisation> (consultée en octobre 2005)

Schéma d'analyse de la gestion stratégique des entreprises d'économie sociale
<http://www.cresrl.org/profs/gouvernance4.thm>

La recherche de la sécurité par les fortifications, la surveillance des frontières et les murs : une illusion ».

<http://www.mondialisation.ca/index.php?context=va&aid=3579> (consulté le 6 juin 2008).

ANNEXES

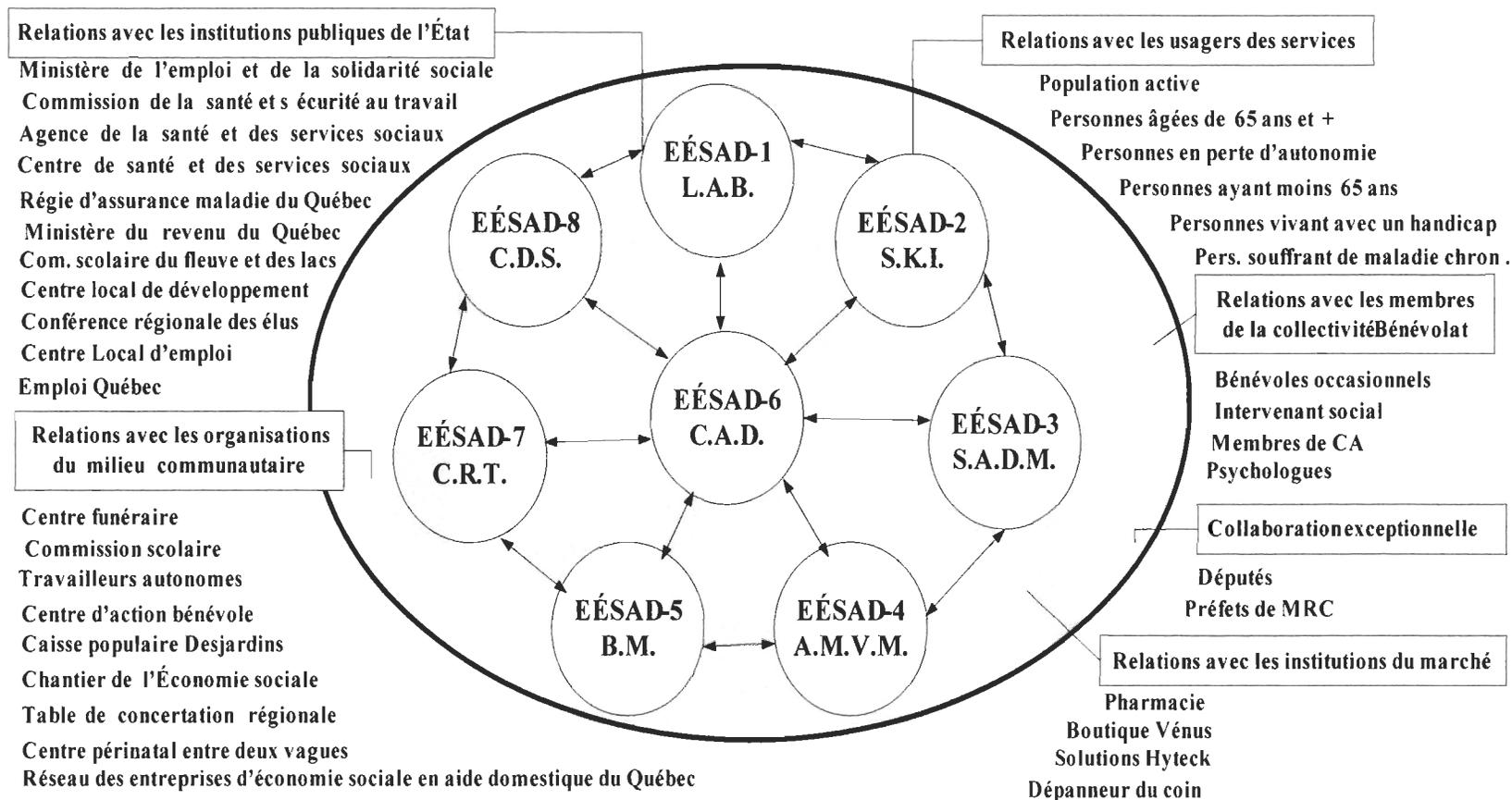
Annexe 1 : Grille d'entrevue standard

Thématiques référentielles	Questions générales (de type descriptif)	Sous-Questions : De clarification (sentiments face à ...)	Questions factuelles (sociodémographiques)
T1 - Les impacts des activités des organismes AVD	Q1/T1 - Quels sont les principaux impacts de vos activités ?	SQ1/T1 - Peut-on légitimement penser que ce sont seuls les effets énumérés qui seraient à l'origine de vos relations avec les destinataires de vos services ?	QF1/T1 - Ces relations favorisent-elles l'accessibilité à vos services ?
1ST1- L'interprétation des effets des activ.	Q1/1ST1 – Comment de façon générale les membres de votre organisation perçoivent ces impacts en fonction de leur statut ?	SQ2/T1 - Ces relations ressemblent-elles aux relations de famille ? Sont-elles Obligatoires ? Pourquoi ? Sont-elles spontanées ou programmées ? Durables ou fragiles ? Conflictuelles ?	QF2/T1- Les effets de vos activités engendrent-ils des relations indirectes dans votre entourage (milieu social et/ou familial) ?
2ST1- l'argumentation	Q1/2ST1- Quel rôle joue la connaissance de ces impacts dans votre relation avec les évaluateurs externes ?	SQ3/T1 - Selon vous, ya-t-il des différences dans l'interprétation de ces effets ? Si oui, lesquelles ? Me citer des exemples, SVP !	QF1/1ST1 - S'agit-il d'un savoir-faire commun aux org. AVD bas laurentiens ?
T2 - Coordination / Collaboration	Q1/T2 - De quelle façon sont gérées ou coordonnées vos activités ?	SQ1/1ST1 - Comment faites-vous pour les convaincre ? Quels sont vos repères SVP !	QF1/2ST1 - Vous arrive-t-il de vous sentir obligés, par une agence ou des bénéficiaires de vos services d'orienter vos actions vers des activités à incidence économique plutôt que sociale ?
1ST2 - Les valeurs	Q1/1ST2 – Quelles valeurs sont mises de l'avant ?	SQ1/2ST1 – Pourriez-vous me citer des exemples en termes de résultats anticipés ou non souhaités ?	QF1/2ST2 - Vous arrive-t-il de vous sentir obligés, par une agence ou des bénéficiaires de vos services d'orienter vos actions vers des activités à incidence économique plutôt que sociale ?
2ST2 - La coordination stratégique	Q1/2ST2 – Faites-vous des alliances ? Évoluez-vous dans des réseaux ? Pourriez-vous me les citer et m'indiquer l'importance de ces alliances et réseaux ?	SQ1/T2 – Faites-vous des compromis ? Comment ?	QF1/T2 - Quels sont les défis éventuels auxquels vous exposez un compromis avec un partenaire ?
3ST2 - Les défis de coordination	Q1/3ST2 - Pouvez-vous nous citer les principales résistances à la coordination de vos activités en lien avec les valeurs mises de l'avant ?	SQ1/1ST2 - Ces valeurs sont-elles les mêmes que celles de vos partenaires ? Comment cela fonctionne ou marche-t-il ?	QF1/1ST2 - Quelles sont, selon vous, les valeurs permettant d'illustrer votre différence ?
		SQ1/2ST2 - Concrètement, une relation de partenariat peut-elle vous conduire à tenir un comportement proche de celui d'un marchand ? Dans quel cas ou dans quelle circonstance ?	QF1/2ST2 - Ces impacts influencent-ils la perception des effets de vos actions ? Si oui, comment se présentent-ils, finalement ?
		SQ1/3ST2 - Comment cela a-t-il fonctionné par le passé ? Qu'est-ce qui devrait être fait ?	QF1/3ST2 – Comment envisagez-vous l'avenir en vous basant sur les perceptions actuelles ?
		SQ2/3ST2 - Pensez-vous que les perceptions citées dans votre témoignage jouent un rôle ? Lequel SVP !	QF2/3ST2 - Comment vous représentez-vous ce dernier type d'effets ?

Grille d'entretien (suite)

T3 – Territoire et territorialité	Q1/T3 – Quel est votre territoire, SVP !	SQ1/T3 - Les destinataires de vos services habitent-ils tous sur votre territoire ? Peuvent-ils aussi résider ailleurs et bénéficier de vos services ?	QF1/T3 – Quel rôle joue la distance j sur la conception et la réalisation de vos actions ?
1ST3 – Offre des services et collectivités territoriales	Q1/1ST3 – Quels sont les services que vous offrez à votre territoire ?	SQ1/1ST3 – Comment faites-vous de lien entre l'offre de service et votre territoire ?	QF1/1ST3 - Pourriez-vous me citer vos principaux défis à ce niveau là ?
2ST3 - La consolidation du territoire	Q1/2ST3 - En votre qualité d'acteurs, que faites-vous, collectivement, pour consolider le territoire que vous desservez ? Que priorisez-vous dans ce cas ?	SQ1/2ST3 – En quoi la place des bénévoles dans le CA pourrait-elle constituer une priorité ?	QF1/2ST3 – Qui sont-ils et que font-ils ?
3ST3 - L'Évaluation des effets territoriaux	Q1/3ST3 – Quels types d'évaluations employez-vous, SVP !	SQ1/3ST3 - Qu'évaluez-vous concrètement ?	QF1/3ST3 - Quel serait, selon vous, le type d'évaluation qui serait appropriée ou idéale ?
		SQ2/3ST3 - Les évaluateurs externes ont-ils recours aux mêmes pratiques ? Ou aux mêmes critères ?	

Annexe 2 : Une vue d'ensemble des liens tissés ou entretenus par les praticiens



Source : Données tirées d'une enquête effectuée dans la région du Bas-Saint-Laurent en 2005

Annexe 3 : Le programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD)

Mis en place en 1997, le PEFSAD est administré par le *Service d'aide financière d'hébergement et d'aide domestique (SAFHAD)* de la *Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)*. Seules les entreprises d'économie sociale du secteur de l'aide domestique reconnues par l'ASSS et par le *Chantier de l'économie sociale* sont accréditées par ce programme. Le PEFSAD couvre les services suivants :

- l'entretien ménager léger (lessive et entretien général de la résidence);
- l'entretien ménager lourd (déneigement de l'entrée principale et grand ménage);
- l'approvisionnement en nourriture et autres courses;
- l'entretien des vêtements;
- la préparation des repas sans diète.

Ainsi, afin de favoriser la stabilité des EESAD, des mesures d'aide ont été prises de façon à faire fonctionner ce programme selon trois volets, de la façon suivante :

1) le volet A ou celui de l'« aide financière à l'entreprise », permet à l'entreprise d'obtenir un montant de base chaque année. Celui-ci sera de 24 545,35 \$ pour l'année 2007-2008. De plus, il permet d'obtenir une compensation financière des frais administratifs, tels que les frais de déplacement des employés, de gestion des dossiers, etc.

Toujours dans le cadre dudit volet, un montant d'aide fixe établi à 4\$ par heure de service, est accordé à tous les bénéficiaires (personnes âgées de 18 ans et plus résidant au Québec selon la Loi sur l'Assurance-maladie). De même, un montant d'aide variable peut s'ajouter par la suite, en fonction du revenu de l'usager de service. Toutes les personnes de 65 ans et plus ainsi que les personnes âgées entre 18 ans et 65 ans, référées par un CLSC, et qui répondent aux paramètres financiers spécifiés dans le programme (plus bas), sont admissibles à l'aide variable. Le montant d'aide variable accordé se situe entre 0,20\$ et 6\$ l'heure.

Bref, l'aide se situant entre 4\$ (pour ceux qui ne bénéficient que de l'aide fixe) et 10\$ l'heure (pour ceux qui bénéficient du montant maximal d'aide variable de 6\$, plus l'aide fixe) permet de financer une part variable des services offerts par les EÉSAD, ceux-ci étant évalués et plafonnés, depuis 1997, à l'heure actuelle, à 14\$ l'heure. À ce montant global d'aide s'ajoute une prime de ruralité de 2\$ par heure, pour les services en milieu rural (soit 16\$ par heure). Les ménages actifs* paient pour leur part le montant maximal de 10\$ l'heure, en plus de la taxe de vente (2,18\$),

* Cette catégorie est apparue suivant la volonté de certains promoteurs de l'économie sociale d'élargir le marché des EESAD afin de contrer le travail au noir. Elle n'est jamais très bien définie dans les

calculée d'après le montant total de 14\$. Le PEFSAD ne leur verse que la différence de 4\$ (aide fixe).

2) Depuis l'implantation du PEFSAD en 1997, toute personne de moins de 65 ans doit être référée à une entreprise d'économie sociale reconnue par un CSSS pour être admissible à l'aide variable du PEFSAD (plus haut).

À compter d'avril 2007, les personnes nécessitant plus de quinze heures de travaux légers d'aide domestique devront également faire l'objet d'une référence du CSSS. À défaut de cette référence, l'aide financière fixe et variable du PEFSAD couvrira, au plus, quinze heures de services par semaine.

Une référence comporte les obligations d'évaluer les besoins d'une personne, d'établir, avec elle, un plan d'intervention et de choisir le fournisseur local le plus approprié pour répondre aux besoins de cette personne. L'établissement assure le suivi de cette personne et la qualité de services qu'elle reçoit.

Une référence est une preuve. Dans le cadre du PEFSAD, elle doit obligatoirement être transmise à une EÉSAD, par écrit et selon les modalités convenues par entente entre les parties. L'entreprise conserve la preuve de référence au dossier de la personne et le CSSS s'assure de transmettre certaines informations standardisées que l'EÉSAD saisit sur les formulaires officiels de la RAMQ.

Ainsi, le volet B donne droit à une allocation directe. Il a été prévu afin que certains services d'aide domestique, déjà entièrement payés par les CLSC à des travailleurs engagés de gré à gré par les usagers, puissent être également offerts par les EÉSAD. Le CLSC verse alors un montant qui varie entre 7,60\$ et 9,72\$ l'heure. Le PEFSAD paie le montant fixe de 4\$ et les services sont entièrement gratuits pour les bénéficiaires. Puisque le montant total alors généré est inférieur au montant établi à 14\$, le CLSC ou la régie régionale doit déboursier la différence à l'entreprise (MSSS : 2000, 5).

3) Un montant forfaitaire (volet C), pour la consolidation du maillage avec le réseau de la santé est entré en vigueur à compter du 1^{er} avril 2007. Ce montant, calculé sur une base horaire, évolue selon la croissance, entre les deux dernières années, des heures vendues aux personnes de plus de 65 ans de même qu'à celles de moins de 65 ans référées par le CSSS. À titre d'exemple, le forfait 2007-2008 est calculé de la façon suivante :

- montant moyen d'aide versé à l'EÉSAD en aide fixe et variable : 8,48 \$
- nombres d'heures vendues au 31 mars 2006 : 31 500
- nombres d'heures vendues au 31 mars 2007 : 32 345 \$
- croissance entre 2006 et 2007 : 2,68 %
- forfait 2007-2008 : 8,48 \$ X 2,68 % X 32 345 heures : 7 351 \$

documents officiels. Elle désigne la clientèle du PEFSAD constituée d'adultes de moins de 65 ans qui ne sont pas désignés par les CLSC et qui n'ont droit qu'à l'aide fixe de 4 \$.

Source : RAMQ (J:\Grp\E3\DAÉCO SOC Sue\PEFSAD\Modifications Programme 2007-02-08.doc)

Pour établir le montant d'aide variable, il faut déterminer la partie du revenu familial qui excède le seuil d'exemption, lequel varie avec la taille de la famille.

Les différents seuils d'exemption sont :

- 8 450 \$ pour une personne seule;
- 12 000 \$ pour un couple;
- 2 400 \$ pour chaque personne à charge (enfant ou adulte).

À titre d'exemple, le seuil d'exemption pour un couple ayant deux enfants sera calculé ainsi :

$$12\,000 \$ + 2\,400 \$ + 2\,400 \$ = 16\,800 \$$$

Lorsque le revenu familial excède le seuil d'exemption, le montant maximal d'aide variable de 6 \$ est alors réduit de 0,20 \$ par tranche complète de 500 \$ de revenu familial qui excède le seuil d'exemption. La formule suivante permet d'établir ce montant d'aide :

$$6 \$ - \frac{(\text{Revenu familial} - \text{exemption} \times 0,20 \$)}{500 \$}$$

Le tableau qui suit indique le revenu familial donnant droit à une aide variable de 6 \$ et celui ne donnant plus droit à l'aide variable:

	Personne à charge* <i>donnant droit</i> à l'exemption de 2 400 \$	Revenu familial <i>donnant droit</i> à une aide variable de 6 \$	Revenu familial <i>ne donnant plus droit</i> à une aide variable
Personne seule	0	moins de 8 950 \$	23 450 \$ ou plus
Couple sans enfant	0	moins de 12 500 \$	27 000 \$ ou plus
Famille monoparentale	1	moins de 11 350 \$	25 850 \$ ou plus
	2	moins de 13 750 \$	28 250 \$ ou plus
	3	moins de 16 150 \$	30 650 \$ ou plus
	4	moins de 18 550 \$	33 050 \$ ou plus
Famille biparentale	1	moins de 14 900 \$	29 400 \$ ou plus
	2	moins de 17 300 \$	31 800 \$ ou plus
	3	moins de 19 700 \$	34 200 \$ ou plus
	4	moins de 22 100 \$	36 600 \$ ou plus
* Enfant ou adulte			

Source : RAMQ (www.ramq.qc.ca/cit/contr/aide/htm)

Annexe 4 : Effets sociaux indirects

a – Pour les proches d'un usager de service : le répit dont bénéficient les personnes au chevet d'une personne âgée, d'un client souffrant de maladie grave tels que l'Alzheimer, le skyzophrène, etc. (Entrevue 1), de client en perte d'autonomie tels qu'un handicapé physique ou mental, etc. (Entrevue 17), la quiétude pour les membres de la famille éloignés (Entrevue 16), l'aide aux enfants de bas âge parfois déprimés (Entrevue 9), l'amitié des employés (Entrevue 36), la prise de conscience quant au rôle de l'économie sociale (Entrevue 26), réduction des dépenses que devrait consentir la famille (Entrevue no 41), contribution à la progression du taux d'activité (Entrevue 41) etc.

b – Pour les employés, nous distinguons les effets bénéfiques des effets pervers. Seront considérés de positifs par les employés, la satisfaction qu'ils éprouvent à accomplir leurs tâches (Entrevue 33), l'évaluation positive de leur travail par les usagers de service (Entrevue 35), la confiance entre eux et les proches des clients (Entrevue 40), le développement des capacités physique et imaginatives (Entrevue 39), la motivation (Entrevue 34), le sentiment d'être productif et utile (Entrevue 11), la conscience professionnelle (Entrevue 13), etc.

En outre, des effets pervers existent sous les deux aspects suivant : les effets pervers simples et les effets boomerang. Sous la première forme, on trouve l'inattention à l'employé (Entrevue 40), l'incompréhension autour des activités à accomplir (Entrevue 34), la complexification des tâches (Entrevue 30), le mépris de la part de certains visiteurs (Entrevue 40), des insultes en douceur (Entrevue no 1), etc. Tandis que sous le deuxième aspect, on trouve la contestation des qualités de l'employé par le client (Entrevue 30), la rumeur sur ses intentions à la place publique (Entrevue 6); des insultes insupportables en pleine face (Entrevue 39), l'impatience de certains clients (Entrevue 33), le piège (Entrevue 1), la perte d'emploie (Entrevue 11), etc.

C – Pour les autres membres de la collectivité, nous citerons la sensibilisation sur l'existence et le rôle des acteurs (Entrevue 6), l'implication volontaire ou bénévole (Entrevue 7), la construction d'une identité collective (Entrevue 29), du lien social (Entrevue 14), du lien intragénérationnel (Entrevue 1), etc.

Annexe 5 : Principaux effets territoriaux directs

la construction et la mise en valeur d'habitation temporaire pour malades mentaux (Entrevue no 11), l'engagement dans différents projets d'intérêt public (Entrevue no 15), la vulgarisation de leur expertise dans le milieu (Entrevue no 6), le partenariat avec des établissements publics locaux (Entrevue no 8), l'entretien et la rénovation des domiciles des clients (Entrevue no 30), la contribution à la lutte à l'exode et à la pauvreté en créant des emplois durables (Entrevue no 11), la consolidation du territoire par l'offre des services de proximité sur mesure (Entrevue no 8), la création et consolidation d'une région sociale (Entrevue no 21), la préparation de la relève (Entrevue no 6), la représentation territoriale de l'organisme en vue d'une meilleure prise à charge des citoyens vulnérables et fragiles (Entrevue no 7), l'intermédiation entre les usagers et les agences de l'État à différentes échelles territoriales (Entrevue no 2), la défense et la promotion des droits de ces derniers (Entrevue no 4) les loyers et frais afférents que ces derniers payent suite à leur rétention sur le territoire de la MRC (Entrevue no 6), les dépenses que ces organismes consentent pour l'achat des produits dans les magasins en vue d'offrir leurs services aux clients et entretenir le domicile de ces derniers (Entrevue no 1), le bassin de main d'œuvre local créée couvrant près de 600 emplois locaux (Entrevue no 11), la masse monétaire qu'ils mobilisent en termes de salaires, de frais de fonctionnement, de provision à moyen et long terme (Entrevue no 6), l'amélioration de l'image de la MRC (Entrevue no 12), le rayonnement, l'image ou la crédibilité de l'organisme (Entrevue no 7), l'utilité sociale produite localement (Entrevue no 11), animation spatiale (Entrevue no 6), le communautarisme des ressources territoriales (Entrevue no 1), etc.

Annexe 6 : Les principales spécifications des mondes

Indicateurs	Mondes (variables)		
	De l'inspiration	Domestique	De l'opinion
Principe supérieur commun	L'inspiration	La tradition	L'opinion publique
État de grand	L'illumination, l'expérience d'une Transformation intérieure, l'état spontané échappant aux mesures	La supériorité hiérarchique bienveillante, fidèle, distinguée, paternaliste	La célébrité, la reconnaissance, le succès, la personne réputée
Dignité des personnes	L'amour, la passion, la création	Les habitudes devenues naturelles, l'aisance, le bon sens	La considération, l'amour propre, le désir d'être reconnu
Répertoire des sujets	L'artiste, la femme, l'enfant, le fou, l'illuminé, la fée	Le père, le roi, l'étranger, l'ascendant, la famille	La vedette, le leader d'opinion, le supporter
Répertoire des objets et des dispositifs	L'esprit, le corps, l'inconscient, le rêve	Le savoir-vivre, le rang, le titre, les bonnes manières	La marque, la presse, les médias, les relations publiques
Formule d'investissement	L'évasion hors des habitudes, la remise en question, le risque	Le devoir, la serviabilité, le rejet de l'égoïsme, l'oubli pur les autres	La révélation de soi, le renoncement à la vie privée et au secret
Rapport de grandeur	La singularité, le génie, l'indépendance, l'humilité	L'autorité, l'honneur, la respectabilité, les responsabilités	L'identification (au public, à une marque, etc.), la notoriété
Relations naturelles entre les êtres	La relation d'affectivité, l'alchimie des rencontres imprévues, de la création	La relation personnelle entre gens bien élevés, qui se connaissent	La relation d'influence, de persuasion, de séduction
Figure harmonieuse de l'ordre naturel	La réalité de l'imaginaire, de l'inconscient	La maison, la famille, les principes, les usages	L'image atteignant son public cible
Épreuve modèle	La création, la descente dans l'inconscient, le vécu de l'aventure	Les cérémonies familiales, les fêtes, les mondanités, a nomination, le mariage	Les événements de visibilité : présentation, conférence de presse,

			lancement
Mode d'expression du jugement	L'éclair de génie, l'intuition, l'illumination	Le respect, la confiance	La mode, la rumeur, la cote d'écoute, l'audience
Forme de l'évidence	Le signe, la coïncidence, l'analogie, la métaphore	L'anecdote, l'exemple, le cas particulier	Le connu, le succès, la célébrité
État de petit	Être attaché aux signes extérieurs (opinion), aux habitudes (domestique)	Être instable, précaire, attirer l'attention, se faire remarquer	Être banal, ne pas avoir d'image, être méconnu
Déchéance de la cité	Le retour sur terre et aux habitudes (par oppositions aux rêves et à la créativité)	Le laisser-aller, l'impolitesse, la trahison	La banalité, l'indifférence, l'oubli, le caché

	Civique	Industriel	Marchand
Principe supérieur commun	La volonté collective	L'efficacité	La concurrence
État de grand	Appartenance à l'espace public, confédératif, représentatif, réglementaire	Le performant, le fiable, le fonctionnel, l'opérationnel	Le millionnaire (mener la grande vie), le gagnant (posséder ce que les autres désirent)
Dignité des personnes	L'aspiration aux droits civiques, politiques, droit de participation	Le travail, l'énergie, le potentiel d'activités	L'égoïsme, l'intérêt particulier, le désir et l'amour des choses
Répertoire des sujets	L' élu, le parti, la fédération, le représentant, l'adhérant	L'expert, l'opérateur, le professeur, le praticien, le dirigeant, le spécialiste	L'homme d'affaires, le client, le vendeur, l'acheteur
Répertoire des objets et des dispositifs	Le droit, la loi, le tribunal, le code, le comité, la liste, les critères	L'outil, la méthode, la norme, la tâche, le plan, les ressources	L'objet vendable, désirable, commercialisable
Formule d'investissement	La participation, la solidarité, le renoncement à l'intérêt particulier et immédiat	Le progrès, l'effort, le temps, l'argent, le renoncement à court terme pour l'avenir	L'opportunisme, le contrôle des émotions, le détachement
Rapport de grandeur	L'adhésion, le pouvoir de représentation	La maîtrise des dynamiques, des productions, du futur	La possession des biens, des objets désirés par les autres

Relations naturelles entre les êtres	La relation de mobilisation, d'association pour l'action	La relation de contrôle, de liaisons fonctionnelles, de prise en charge	La relation d'affaires, de négociation, de rivalité
Figure harmonieuse de l'ordre naturel	L'État, la république démocratique	Le système, la structure, l'organisation	Le marché fixant le prix des biens
Épreuve modèle	La manifestation, le congrès, l'assemblée, le recours aux tribunaux	Le test, le contrôle, la mise en route	Les affaires (le contrat scellant la transaction)
Mode d'expression du jugement	La prise de conscience, le vote, la désignation	La performance, les effets, le fonctionnement	Le prix, la valeur de l'objet
Forme de l'évidence	La loi, les textes, les règles juridiques	La mesure, la fréquence, les probabilité	L'argent, la monnaie, le bénéfice
État de petit	Être coupé de la base, individualiste, minoritaire, irrégulier	Être improductif, inadapté, inactif, inefficace, déqualifié, subjectif	Être pauvre, échouer, rejeter les objets
Déchéance de la cité	La division, l'isolement, l'individualisme, l'arbitraire	L'action instrumentale, le traitement des gens comme des objets	La servitude de l'argent, la vanité de la possession des richesses

Source d'information : Jetté, 2001 p. 20-21, d'après Boltanski et Thévenot, 1991 : 177-262)

Cité par BISSAILLON, Véronique (2004). « Boltanski, Luc et Laurent Thévenot (1991). « Avant propos » et « le compromis pour le bien commun », dans De la justification. Les économies de la grandeur. Éditions Gallimard, pp. 11-36 et 337-347. Actes du Neuvième séminaire de la série annuelle 2003-2204 sur la régulation. Vers une théorisation des régulations hybrides. S/dir. GENDRON Corinne. Montréal, Chaire de responsabilité sociale et développement durable ESG-UQÀM, Recueil de texte CÉH/RT-21-2004, pp. 20-29

Connexionniste	
Principe supérieur commun	Activité, projet, extension du réseau, prolifération des liens
État de grand	Engagé, adaptable, polyvalent, évolutif, sait engager les autres, à l'écoute
Dignité des personnes	Le besoin de se lier
Répertoire des sujets	Médiateur, chef de projet, coach, expert, client, innovateur
Répertoire des objets et des dispositifs	Tous les instruments de connexion, relations informelles, accords, alliances, réseau d'entreprises, entreprise en réseau
Formule d'investissement	Adaptabilité, légèreté, flexibilité, tolérance, location
Rapport de grandeur	Mettre en contact, redistribuer l'information, insérer dans des réseaux
Relations naturelles entre les êtres	Connecter, communiquer, se coordonner, s'ajuster aux autres, faire confiance
Figure harmonieuse de l'ordre naturel	Réseau
Épreuve modèle	Fin d'un projet et début d'un autre
Mode d'expression du jugement	Être appelé à participer, insérer, faire participer, éviter, tenir à l'écart
Mode d'expression du jugement et forme de l'évidence	Être appelé à participer, insérer, faire participer, éviter, tenir à l'écart
État de petit	Inengageable, inadaptable, autoritaire, intolérant, enraciné, préfère la sécurité.
Déchéance de la cité	Fermeture du réseau, corruption, privilèges

Source : Les alliances entre caisses : tension, enjeux et compromis.

Le cas d'un centre financier aux entreprises Desjardins.

Mémoire de maîtrise en Administration des affaires

St-Pierre, Julie, 2003, p. 63

