



Regroupement
des organismes
communautaires
des Laurentides

Exemple

CADRE DE RELATION

avec les établissements du réseau
de la santé et des services sociaux

Produit par le ROCL
Septembre 2004

OBJECTIF DU CADRE

Ce cadre vise à baliser les relations entre **(NOM DE L'ORGANISME)** et des établissements du réseau public. Il vise à bien faire connaître notre organisme particulièrement sa mission, ses modes de fonctionnement, ses approches et activités. Ce cadre veut favoriser la mise en place de relations claires et respectueuses entre l'organisme et d'autres partenaires du milieu.

Grâce à son appartenance au mouvement communautaire autonome, **(NOM DE L'ORGANISME)** poursuit une mission de transformation sociale orientée vers des valeurs de justice sociale, de démocratie, d'égalité et de solidarité. Comme organisme communautaire, nos orientations, nos activités, services et approches découlent de notre fonctionnement démocratique et de notre vie associative. **(NOM DE L'ORGANISME)** en est redevable à ses membres.

MISSION DE (NOM DE L'ORGANISME)

(Inscrire la mission de l'organisme)

Notre organisme (intervient, rejoint, regroupe) des personnes
ou / et (intervient, agit, travaille) sur la problématique de

ACTIVITÉS

Nos principales activités sont les suivantes : (Comme organisme communautaire autonome, outre vos services, il faudrait retrouver des activités d'éducation populaire, de défense de droits et de travail dans une perspective de changement social).

Bien que toujours liés à notre mission, nos activités et services sont appelés à se transformer en fonction de la vie associative et démocratique de l'organisme ainsi que de ses capacités financières.

APPROCHE – VALEURS – MODES D'INTERVENTION

Si vous n'avez pas défini votre approche, nous vous suggérons d'entreprendre cette démarche au sein de votre organisme. Une approche bien définie et connue des personnes avec qui vous pourrez établir des rapports permet souvent d'éviter bien des malentendus et d'affirmer notre différence par rapport aux services des établissements du réseau.

POINTS PARTICULIERS À CONSIDÉRER DANS NOS RELATIONS AVEC DES ÉTABLISSEMENTS

LES RÉFÉRENCES

- ♦ Indiquer à qui s'adresse l'organisme.
- ♦ Il est important de clarifier que les organismes communautaires ne sont pas dans l'obligation d'accepter une personne référée et de lui offrir un service. Ce sont les établissements qui ont des obligations légales de service. Il nous apparaît aussi important de situer nos limites, l'organisme n'est pas nécessairement outillé pour répondre à certains problèmes particuliers et complexes que vivent des personnes. Si c'est le cas et que la personne le désire, c'est l'organisme qui à ce moment-là référera la personne à l'établissement concerné.
- ♦ Préciser les modalités de référence. Exemple : L'intervenantE d'un établissement informe la personne de l'existence de l'organisme. Si la personne est intéressée, elle contacte l'organisme pour une première rencontre où on lui présente l'organisme, les différentes activités, les approches, etc.

LA CONFIDENTIALITÉ

Exemple : Lorsque des liens avec un établissement ont des implications sur la confidentialité (**NOM DE L'ORGANISME**) se réfère toujours à sa politique dans laquelle se retrouvent les principes et modalités d'intervention en matière de confidentialité. (Il nous apparaît fondamental d'avoir clarifié ces aspects au sein de l'organisme. Cette politique doit être connue de tous et toutes. Tout organisme a des obligations par rapport à cette question). Il existe de bons outils pour vous aider à ce sujet.

LE RAPPORT VOLONTAIRE

Exemple : Afin de respecter les pratiques de notre organisme, les modalités de collaboration avec un établissement impliquent de préserver le fait que les personnes qui fréquentent (**NOM DE L'ORGANISME**) le font sur une base volontaire.

De même, le fait que nos approches visent à développer un lien de confiance et un rapport le plus égalitaire possible entre les intervenantEs et les personnes qui fréquentent l'organisme, nous ne pouvons établir des rapports de collaboration qui nous placeraient en position de contrôle par rapport aux personnes.

PARTICIPATION À DES PLANS D'INTERVENTION (PI OU PSI)

Exemple : Notre organisme peut occasionnellement participer ou non, selon la décision prise par l'organisme, à des rencontres de PSI si la personne concernée le souhaite. Notre travail en est alors un d'accompagnement et de support de la personne ou s'il y a lieu de défense de droits et non d'exécutant du PSI.

ANNEXE 1

DES EXEMPLES POUR NOUS INSPIRER DANS LA DÉFINITION DE NOTRE APPROCHE ET DE NOS MODES D'INTERVENTION

EXEMPLES PROVENANT DU CADRE DE RÉFÉRENCE DU REGROUPEMENT DES MAISONS DE JEUNES DU QUÉBEC

- ♦ Les MDJ sont d'abord un carrefour, un milieu d'échange. Il s'agit d'une initiative pour briser l'isolement et offrir une plate-forme aux jeunes. Les MDJ sont un milieu de prise en charge de soi, de ses besoins et projets. Les MDJ sont un lieu de rendez-vous. On s'y retrouve pour flâner, rire, jouer, danser, jaser, rêver, s'informer ou réaliser des projets. Les MDJ incitent les jeunes à questionner leur vie et leurs choix sans porter de jugements de valeurs définitifs sur leurs faits et gestes.
- ♦ Les jeunes entrent en relation avec les animateurs sur une base volontaire. Personne ne les oblige à fréquenter la maison. De plus, les animateurs n'ont pas de contrôle sur la vie des jeunes.
- ♦ Les MDJ sont un milieu de travail communautaire, un lieu d'expression et de créativité, un milieu où l'erreur est possible.
- ♦ Les MDJ doivent vivre avec prudence les rapports avec les établissements. Elles doivent résister à la tentation d'accomplir un travail de sous-traitance parce que cela implique nécessairement que leurs rapports avec les jeunes ne seront plus aussi volontaires et égalitaires qu'ils l'étaient avant que la maison n'accepte une telle responsabilité.
- ♦ Le travail des MDJ s'accompagne d'un désir de changement et celui-ci est contenu dans un projet de société. Les MDJ ont aussi des buts et des objectifs qui sont liés à l'analyse des forces et faiblesses de notre société.

L'ÉDUCATION POPULAIRE AUTONOME

(Référence : Table des fédérations et organismes nationaux en éducation populaire autonome)

Des valeurs et des pratiques

La solidarité : L'éducation populaire autonome s'adresse à des populations marquées par une forme de marginalisation économique, politique ou culturelle, et propose des valeurs d'entraide qui visent à renforcer la capacité d'agir des personnes et des groupes.

La justice sociale : L'orientation des démarches d'éducation populaire autonome s'inscrit dans une perspective de réduction des inégalités économiques, politiques et culturelles à travers des luttes sociales de transformation

Vie démocratiques : Les groupes d'éducation populaires autonomes sont des organismes sans but lucratif contrôlés démocratiquement par leurs membres. La volonté des membres, réunis en assemblée générale, a préséance sur les décisions de l'exécutif.

Apprentissages dans l'action : Le travail spécifique de l'éducation populaire autonome, qui met à contribution les expériences et les compétences des participantEs, consiste à favoriser un éveil critique aux causes économiques, politiques et culturelles rencontrés dans la société et l'identification des lieux d'intervention pour agir en vue de solutionner ces problèmes de base.

CALACS

(Extrait d'une affiche sur « Qui fait Quoi ? »)

- ♦ Contexte volontaire où la personne doit être motivé à entreprendre une démarche.
- ♦ Intervention féministe :
 1. Croire au potentiel des femmes
 2. Favoriser l'expression des émotions
 3. Encourager l'affirmation et l'action
 4. Viser la reprise du pouvoir des femmes sur leur vie
 5. Conscientiser aux causes sociales des agressions sexuelles

EXEMPLE D'UN ORGANISME COMMUNAUTAIRE POUR LES FAMILLES

Nos approches et nos interventions doivent se faire avec les familles, à leur rythme, dans leur milieu et avec des outils libérateurs, à tout le moins les libérant de leur dur quotidien. Les aborder par le biais de leur richesse, de leur force, de leur potentiel, de leur besoin de rire et de découvrir ce qui leur semble impossible, la possibilité de se transformer par l'inhabituel et l'informel avant d'attaquer le concret et les apprentissages formatifs. En d'autres mots, la prévention enrobée et enjolivée dans le non-structurel. (Extrait d'un rapport d'activités de La Mèreveille)

EXEMPLE DE L'APPROCHE ALTERNATIVE EN SANTÉ MENTALE

- ♦ L'alternative travaille à partir d'une conception globale de la personne.
- ♦ L'alternative encourage et respecte le pouvoir que la personne qui demande de l'aide a sur elle-même. Elle vise à créer les conditions nécessaires permettant à la personne de se réappropriier le pouvoir sur elle-même, sur sa situation et son environnement.
- ♦ La qualité de l'accueil, la chaleur humaine, la communication les unEs avec les autres sont primordiales.
- ♦ La ressource alternative a la responsabilité d'intervenir dans la société où elle évolue, elle se doit de lutter contre les préjugés et doit s'impliquer dans les luttes sociales plus globales, par exemple la pauvreté. Elle remet en question le pouvoir psychiatrique et toutes formes de domination.
- ♦ Les ressources alternatives valorisent l'entraide, le partage d'expériences, la coopération et la solidarité entre les personnes qui possèdent un même vécu humain.
- ♦ L'alternative valorise le plaisir et la fête.

ANNEXE 2

Les ENTENTES de SERVICES

L'instance locale, le CSSS, est responsable de maintenir et d'améliorer la santé et le bien-être de sa population. Elle est responsable d'assurer l'accès à des services continus. Pour ce faire, l'instance locale doit s'associer et conclure des ententes avec divers partenaires de son territoire ainsi qu'avec les acteurs du réseau de la santé et des services sociaux qui dispensent des services de deuxième et troisième ligne.

Plusieurs organismes seront sollicités pour établir des ententes de services. Ce mode de fonctionnement nous préoccupe particulièrement sur les aspects suivants :

- ▶ Quel sera l'impact sur l'autonomie et les approches d'un organisme de s'inscrire dans une gamme de services intégrés coordonnés par l'instance locale ?
- ▶ Cela peut-il nous amener à prioriser des personnes référées via une entente par rapport à d'autres ? Cela peut-il nous amener à développer des approches différentes ? Cela peut-il avoir un impact sur le rapport volontaire, sur la confidentialité ?
- ▶ Quel sera l'impact sur le développement futur du financement à la mission ?
- ▶ Quel sera l'impact sur la solidarité entre les organismes ?

Si votre choix va dans le sens de conclure une entente, votre cadre de relation pourra vous permettre d'évaluer si cette entente peut se réaliser dans le respect de votre cadre. Assurez-vous de la clarté des obligations auxquelles vous êtes liées par l'entente.

* * * * *

ASPECT FINANCIER des ententes de services

Nous craignons que les Centres de Santé et de Services Sociaux (CSSS) profitent de l'absence de balises financières précises pour négocier à la baisse les ententes de services avec les organismes. Ils seront en position de créer des précédents d'entente à rabais qu'ils voudront utiliser comme élément de comparaison dans leurs négociations avec les organismes. Ex : « *Le CSSS (un tel) a signé une entente avec tel groupe pour 5 000 \$ en échange de tel service. On n'est pas pour payer 15 000 \$ pour obtenir la même chose ici* ».

Comment faire face au pouvoir accru des instances locales de créer une concurrence à la baisse entre les organismes ?

L'évaluation des coûts

Un organisme d'action communautaire autonome qui prévoit signer une entente de services avec un CSSS a tout intérêt à faire une évaluation très serrée des coûts impliqués par cette offre de services. En effet, il faut éviter qu'une entente de services, dont on aurait mal évalué les coûts, se transforme rapidement en charge supplémentaire pour l'organisme.

Quels sont les coûts à évaluer ?

Voici quelques exemples de coûts dont nous devrions compte dans notre évaluation de la valeur du service offert :

- ♦ le coût des ressources humaines utilisées pour développer et soutenir le projet
- ♦ les coûts liés au temps de gestion de l'entente (rapport, comptabilité)
- ♦ les coûts pour l'évaluation, le travail d'équipe, l'encadrement
- ♦ les coûts liés aux formations, concertations
- ♦ les frais de formation des bénévoles ou employéEs
- ♦ les frais supplémentaires pour le local, le matériel, le transport, entretien, collations, etc.

Il est aussi important de tenir compte de l'impact de l'inflation.

L'importance d'une approche commune et solidaire

Combien ça coûte accueillir, encourager, écouter, aider, soutenir, accompagner, reconforter, dépanner... En fait, toutes ces actions posées les organismes ?

Et l'expertise particulière et unique que nous avons développée, comment l'évaluer ?

Quelle approche pourrait nous permettre de limiter la concurrence à la baisse que le gouvernement favorise entre organismes tout en assurant une meilleure reconnaissance du travail effectué par les organismes ?

Une des pratiques connue de l'entreprise privée est de multiplier par 2.5 le taux horaire du professionnel lié par une entente de service. Ex: Consultant à 50 \$ de l'heure, l'entreprise facture 125 \$ de l'heure pour couvrir les coûts.

Devrait-on développer une formule pour les organismes qui tient compte de leur réalité ?