

*Cahiers du CRISES*

*Collection Études de cas  
d'entreprises d'économie sociale*

**ETUDES DE CAS D'ENTREPRISES D'ÉCONOMIE SOCIALE**

**ES9807**

**LA MAISON DE LA FAMILLE**

par

Valérie Nadeau

Sous la direction de Yvan Comeau

avril 1998

*Sont présentées dans cette collection des études d'entreprises du secteur de l'économie sociale, réalisées dans le cadre de l'un ou l'autre des projets de recherches de l'axe Économie sociale du CRISES<sup>1</sup>.*

*Entre autres, nous proposons ici une série de monographies de fonds de développement régional, local et communautaire, dont plus des trois-quarts, au Québec, relève de l'économie sociale, tel que démontré dans le cadre du projet PRO-FONDS. Une autre série porte sur les entreprises associatives qui oeuvrent dans une perspective d'insertion. On trouvera aussi des études de dispositifs d'accompagnement du développement local (CDEC, CDC, SADC, etc.) qui jouent, notamment à travers la gouvernance locale, un rôle de premier plan dans le soutien de l'économie sociale. La collection s'étend aussi à des études de coopératives de production ou de service, de coopératives de travailleurs, etc. qui toutes tentent de répondre à leur façon aux défis actuels de la crise de l'emploi et de VÉtat-providence .*

*Chaque étude a l'ambition de décrire méticuleusement chacune des initiatives selon la grille méthodologique utilisée par le CRISES, autour des dimensions organisationnelle, institutionnelle et des rapports sociaux. En plus de s'intéresser au contexte d'émergence de l'initiative, à l'organisation de ses activités et aux rapports entre ses acteurs dans l'entreprise, les monographies explorent le rapport aux partenaires du milieu et à l'État. Visant avant tout à faire une bonne description des catégories d'observation, elles sont révélatrices des rapports et des conditions dont l'économie sociale est tributaire tout comme de la grande diversité et de la créativité dont chaque organisation fait preuve.*

*Ces études de cas s'inscrivent dans une étape essentielle de la démarche de recherche sur l'économie sociale du CRISES. Ensemble, elles composent le matériel d'analyse des chercheurs du CRISES qui visent, par l'analyse d'expérimentations spécifiques, à cerner leur potentiel en termes d'innovations sociales, de diffusion et ultimement de démocratisation des rapports sociaux et de régulation sociale de l'économie. Ces études présentent un intérêt certain, non seulement pour la recherche mais pour tous ceux et celles qui veulent creuser la réalité d'un concept qui fait de plus en plus l'objet de débats sur la scène publique.*

---

<sup>1</sup> L'économie sociale est l'un des deux axes de recherche du Centre de recherche interuniversitaire sur les innovations sociales dans les entreprises, les syndicats et l'économie sociale (CRISES). Cet axe regroupe, à travers un recoupement de différents réseaux, un noyau d'une quinzaine de chercheurs et une vingtaine d'étudiants à la maîtrise, au doctorat ou en stage post-doctoral en provenance de différentes universités québécoises (UQAM, UQAH, UQAR, Laval, HEC, Concordia), qui travaillent autour d'une même problématique sur une dizaine de projets de recherche différents. On trouvera une liste complète de ces projets de recherche dans le dernier rapport annuel d'activités du CRISES. Sur la problématique développée dans le cadre de l'équipe Économie sociale du CRISES, voir les Cahiers du CRISES no ET9504 et ET9505. Pour les premiers résultats du projet de l'équipe PRO-FONDS, voir le cahier du CRISES no ET9610; voir aussi le Profil socio-économique des Fonds de développement local et régional au Québec, BFDR-Q, mai 1997. Pour la méthodologie des études de cas, voir Cahiers du CRISES no ET9605, Yvan Comeau, Grille de collecte et de catégorisation des données pour l'étude d'activités de l'économie sociale, 1996.

## TABLE DES MATIÈRES

Présentation .....	3
1. Le contexte d'émergence.....	3
1.1 Le milieu	
1.2 Le secteur d'activités	
1.3 Le projet initial	
1.4 Les promoteurs	
1.5 Les appuis	
1.6 Le démarrage	
2. La présentation des acteurs .....	8
2.1 Les acteurs présents dans l'activité	
2.2 Le réseau	
3. La dimension institutionnelle de l'activité.....	10
3.1 Les rapports de pouvoir à l'interne	
3.1.1 Le pouvoir formel et informel	
3.1.2 L'inclusion des producteurs et des usagers	
3.1.3 Les acquis des producteurs salariés	
3.2 Les rapports avec l'extérieur	
3.3 Les règles juridiques et législatives	
4. La dimension organisationnelle.....	16
4.1 Profil organisationnel	
4.1.1 Objectifs et les priorités	
4.1.2 Les aspects stratégiques	
4.1.3 Les biens et services produits	
4.1.4 Les données financières	
4.2 Les processus organisationnels	
4.2.1 La production	
4.2.2 L'organisation du travail	
4.2.3 La formation des producteurs	
4.2.4 La consommation des biens et services	
5. Éléments de synthèse et de bilan .....	21
5.1 Au plan des réalisations	
5.2 Au plan de l'économie sociale	
5.3 Au plan sociétal	
5.4 Perspectives anticipées	
Bibliographie .....	24

## **Présentation**

Cette étude de cas a été réalisée dans le cadre d'un séminaire de deuxième cycle, assumé par Yvan Comeau, professeur à la Faculté des sciences de l'éducation de l'Université Laval, et intitulé «Éducation et entreprise collective». La monographie a suivi les indications méthodologiques d'une grille de collecte et de catégorisation des données d'activités de l'économie sociale (Comeau, 1996).

Afin d'obtenir les données, trois entrevues ont été réalisées. La première avec Madame Constance Racine, une des coordonnatrices. La deuxième et la troisième entrevues ont été réalisées avec deux bénévoles et membres du conseil d'administration soit Mesdames Hélène Mathieu et Sylvie Renaud. Les documents consultés se retrouvent dans la bibliographie.

### **1. Le contexte d'émergence**

La description du contexte implique une connaissance du milieu, du secteur d'activités, du projet initial et une présentation des promoteurs, des appuis qu'ils ont reçus et de la période de démarrage.

#### **1.1 Le milieu**

La Maison de la famille de Québec est située à Limoilou. Cette ville compte 52 000 habitants et 1 600 établissements d'affaires. À l'époque où la Maison de la Famille est créée (en 1983), le secteur primaire représente, en 1986, 1,5% des emplois par rapport à 1% en 1971. Le secteur secondaire quant à lui, décroît et ne représente plus que 12,6% des emplois en 1986 comparativement à 21,3% en 1971. Par ailleurs, le secteur tertiaire a relativement augmenté passant de 77,7% des emplois en 1971 à 85,8% en 1986. Finalement, la région métropolitaine de Québec se caractérise par une importante présence des secteurs reliés aux activités de services et par une faible représentation des secteurs industriels de transformation. La ville de Québec est alors marquée, depuis le début des années 1960, par le déclin des activités économiques.

On peut également saisir le niveau économique de Limoilou d'alors en présentant le revenu moyen des ménages et le revenu des particuliers. Le revenu des ménages de Limoilou est passé de 8 820\$ à 22 940\$ entre 1971 et 1986. Ceci représente un accroissement de 260%. Toutefois, cette hausse a une valeur réelle de 78%, ce qui est nettement inférieur aux 13 municipalités de la Communauté Urbaine de Québec. À titre de comparaison, huit villes ont connu un accroissement de leur revenu moyen des ménages entre 2 et 6,5 fois plus rapidement qu'à Limoilou. De plus en 1986, le revenu moyen des ménages était plus bas à Limoilou que dans les autres municipalités de la Communauté Urbaine. Cependant, les statistiques de 1986 indiquent que seule la ville de Vanier possède un revenu des particuliers inférieur à Limoilou. On peut donc remarquer à quel point les écarts de richesse étaient des plus accentués dans la région métropolitaine, au détriment de Limoilou, notamment.

La population inactive est un indicateur socio-économique important car il dévoile, d'une certaine façon, le niveau de dépendance de la population. Les inactifs regroupent les personnes de 15 ans et plus qui n'ont pas d'emploi mais qui ne sont pas en chômage, les personnes qui se disent prêtes à travailler mais ne cherchent plus de travail. De plus, on retrouve les retraités, les gens placés en institution depuis plus de six mois, ceux demeurant au foyer, les assistés sociaux et les étudiants sans emploi durant l'été. La ville de Limoilou présente en 1986 le plus haut taux d'inactivité de la Communauté Urbaine de Québec avec 44,6%. Si on compare avec Sillery et Cap Rouge, on remarque que leur proportion de population inactive est deux fois moindre qu'à Limoilou. Ainsi de 1971 à 1986, Limoilou a vu sa situation se détériorer comparativement à toutes les autres municipalités. En 1971, Québec et Limoilou avaient un taux d'inactivité quasi-similaire soit 46,3% et 46,6%; en 1986, on peut observer un écart de 4% entre ces deux villes. Cependant, toutes ces villes ont connu une baisse de leur taux d'inactivité.

En 1986, les statistiques révélaient que Limoilou arrivait en deuxième place en ce qui a trait au taux de chômage dans la Communauté Urbaine de Québec. Avec 15,7%, Limoilou se range derrière Vanier (17,3%). Une fois de plus, les villes de Cap Rouge, Saint-Augustin, Saint-Emile et Sillery obtiennent de meilleurs résultats (avec 6,4%, 6,6%, 7,8% et 9,4%).

Pour mieux interpréter des données économiques, il est important de tenir compte des données démographiques du milieu. On remarque que depuis 30 ans, une baisse de fécondité entraîne un vieillissement de la population. Ce nombre croissant des personnes âgées entraîne une diminution du nombre des familles et a un impact direct sur le secteur de

la construction. En plus de la baisse de natalité, l'exode des jeunes vers les banlieues serait un autre facteur qui favoriserait le déclin économique. Depuis 1971, la population de Limoilou est passée de 69 095 habitants à 51 540 en 1986, ce qui équivaut à une diminution de 25,4% en 15 ans. Cependant de 1986 à 1991, le territoire a connu une décroissance démographique de 5%. En comparaison avec les autres villes, Limoilou détient la pire situation démographique. Des baisses de population sont aussi observées à Québec et à Sillery. Il est à souligner que le déclin démographique de Limoilou représente 77% de la décroissance de Québec.

La population de Limoilou, à l'inverse des populations de la région et de la province, diminue. La proportion des personnes âgées de 65 ans et plus (18%) est supérieure à celle de la région (12%). On remarque que le pourcentage de familles monoparentales est l'un des plus élevés de la région. Les familles monoparentales féminines atteignent 37% alors que les familles monoparentales masculines pour leur part, atteignent 6%. Pour l'ensemble de la région, les pourcentages sont respectivement de 19% et 4%. La proportion de familles monoparentales dans un secteur est un bon indicateur de dépendance et de pauvreté. Toutefois, cette pauvreté peut être accentuée selon le nombre d'enfants par famille. On remarque qu'elles soient biparentales, monoparentales féminines ou monoparentales masculines, ces familles ont toutes majoritairement un enfant. Une forte concentration de familles monoparentales à Limoilou explique la présence de logements abordables pour les gens n'ayant pas beaucoup de moyens financiers.

## **1.2 Le secteur d'activités**

Lors de sa création, c'est-à-dire lorsque l'Office de Pastorale familiale du diocèse de Québec a présenté le projet d'ouvrir la première Maison, nous étions en 1983. Donc, sa création a eu lieu peu de temps après la crise économique 1982. On peut penser que les services sociaux publics ont déterminé des priorités qui n'étaient pas nécessairement celles de la famille, dans un contexte où les problèmes familiaux s'aggravaient, comme nous venons de le voir.

Les activités de la Maison de la Famille font partie du secteur tertiaire. Ce secteur a vu sa part des emplois augmenter à Limoilou, passant de 77,7% des emplois en 1971 à 85,8% en 1986. On remarque également que la croissance de l'emploi entre 1981 et 1986 dans ce secteur a quelque peu augmenté passant de 83,8% à 85,8%. Par contre, les secteurs primaire et secondaire connaissent une décroissance des emplois surtout en ce qui concerne le secteur secondaire (de 15,2% à 12,6%). Bref, lors de la création du projet, l'économie de la région se caractérisait

par l'omniprésence des secteurs reliés aux activités de services et par une faible représentation des secteurs industriels de transformation.

Les intérêts des différents acteurs à l'égard des services aux familles semblent posséder une caractéristique commune. Constance Racine, une des coordonnatrices a été intéressée par ce secteur pour des raisons d'utilité sociale, par besoin d'aider les gens. Une des bénévoles interrogées, Hélène Mathieu s'implique dans cet organisme en grande partie pour rester active dans ce milieu, car elle est psychologue mais sans emploi. Toutefois, ces acteurs ont un intérêt commun qui est le désir de s'impliquer auprès de la clientèle. Le développement de plusieurs autres Maison de la Famille en région démontre la nécessité de ce type d'organisme dans le secteur des services aux familles.

### **1.3 Le projet initial**

À sa conception, l'objectif de départ du projet était que l'organisme soit un lieu d'échange entre les familles. En effet, les fondateurs étaient préoccupés par les besoins croissants des familles et voulaient offrir un service qui aurait ressemblé aux Alcooliques Anonymes, c'est-à-dire un lieu où les gens échangent sur des difficultés communes. En outre, l'organisme offrait un service pour favoriser l'accessibilité au droit de visite et de sortie aux parents séparés ou divorcés. Le but au départ n'était donc pas de créer des emplois en tant que tel, mais il visait le développement d'un service pour la population.

Évidemment, depuis sa conception jusqu'à aujourd'hui, le projet a évolué sur plusieurs plans. D'une part, en novembre 1988, en raison de la forte expansion de leurs services, il y a eu un agrandissement de la Maison et le service du droit de visite et de sortie est déménagé dans des locaux indépendants. D'autre part, les principes d'action de l'organisme se sont précisés. Ils sont: le bénévolat, l'approche communautaire, l'intervention centrée sur la dynamique familiale, l'accessibilité et la qualité des services ainsi que la promotion de la famille au plan social. La Maison de la Famille de Québec offre un service d'écoute téléphonique, de consultation individuelle, conjugale et familiale, des sessions de groupes d'entraide pour personnes vivant des difficultés similaires et plus récemment, un service d'écoute spécialement destiné aux personnes âgées. Étant donné le vieillissement de la population, on a voulu créer ce service pour répondre à la solitude que vivent ces personnes. Ce projet est encore à l'essai pour le moment.

## **1.4 Les promoteurs**

Ceux qui ont eu l'idée de fonder la première Maison de la Famille en 1983, ce sont les membres de l'Office de Pastorale familiale du Diocèse de Québec. Parmi ces membres, il y avait M. Pierre-Yves Boily, travailleur social, qui était vraiment préoccupé par les besoins croissants des familles. Monsieur Boily a été président de 1984 à 1988. Son intérêt pour ce secteur d'activités semble provenir d'un désir que la Maison de la Famille de Québec soit un lieu d'échange pour la cellule familiale. Même si nous n'avons pas de caractéristiques précises du groupe des promoteurs, nous pouvons dire qu'il faisait partie d'un mouvement religieux et qu'il était sensible aux besoins des familles. L'idée de fonder cet organisme est apparu peu de temps après la crise économique. En fait nous croyons que la famille vivait une période de crise elle aussi, vu le nombre croissant de divorces et de familles monoparentales. Il est à souligner que les fondateurs n'agissent plus dans l'organisme aujourd'hui. Toutefois, Pierre-Yves Boily donne encore aujourd'hui des conférences sur le thème de la famille pour différentes associations.

## **1.5 Les appuis**

La Maison de la Famille ouvre officiellement ses portes le 24 janvier 1984 grâce à l'aide financière de la Corporation de l'Accueil de Saint-Esprit. Celle-ci a prêté gratuitement les locaux et payait l'électricité, ce qu'elle fait encore actuellement. Un an après son ouverture, la Maison de la Famille de Québec a reçu une première subvention du ministère des Affaires sociales ainsi qu'une autre du ministère de la Justice qui a permis de rémunérer deux coordonnatrices. Donc, la Maison a reçu leur premier coup de pouce d'un organisme religieux et par la suite, des organismes publics permettent de donner un véritable envol au projet.

## **1.6 Le démarrage**

Les fondateurs de l'organisme n'ont pas pu être rencontrés, ce qui limite l'exposé de l'évolution du projet étape par étape. Par contre, nous savons qu'en avril 1983, l'équipe de l'Office de la Pastorale familiale du Diocèse de Québec présente au Comité de la Pastorale familiale de Saint-Esprit, le projet d'ouvrir une première Maison de la Famille dans Limoilou. Quelques mois plus tard, en septembre 1983, l'entente entre la Corporation de l'Accueil de Saint-Esprit et le Comité de la Maison de la Famille est finalisée. En novembre 1983, on tient une première réunion générale et la Maison est



ouverte au public en janvier 1984. Nous n'avons pas pu savoir si les fondateurs ont rencontré des difficultés à l'interne ou à l'externe lors du démarrage.

## **2. La présentation des acteurs**

Cette partie permet d'identifier les acteurs à l'interne ainsi que leurs caractéristiques. De même, elle présente le réseau de la Maison de la Famille.

### **2.1 Les acteurs présents dans l'activité**

Les coordonnatrices, les bénévoles, les membres, le conseil d'administration et les usagers désignent les acteurs à l'interne. On retrouve deux coordonnatrices: Constance Racine et Colette Drouin âgées respectivement de 54 et 56 ans. Elles habitent toutes les deux à Sainte-Foy. Leurs tâches consistent à assurer la coordination de tous les services et l'administration. Plus spécialement, Constance Racine coordonne le service de consultation et en assure la qualité. De son côté, Colette Drouin voit à l'intégration des nouveaux bénévoles et assure la correspondance et le contact avec les autres organismes. Constance Racine affirme qu'elle s'est intéressée d'abord et avant tout à la Maison de la Famille parce qu'elle y trouve un sentiment d'utilité sociale.

La plus grande part des acteurs à l'interne est constituée de bénévoles (171). Ces bénévoles sont en majorité des femmes et elles sont âgées entre 25 et 55 ans. Les bénévoles semblent provenir d'un milieu socio-économique moyen. Parmi ces bénévoles, il y a également des étudiants en stage. Une des bénévoles affirme qu'elle voulait s'impliquer à la Maison de la Famille pour se garder active dans ce milieu, car elle est psychologue mais sans emploi. C'est là son intérêt à s'impliquer au sein de cet organisme bien qu'elle songe à quitter le milieu.

Le conseil d'administration (c. a.) et les membres de la Corporation de l'Accueil de Saint-Esprit sont également très importants dans l'organisme. D'une part, le c. a. est formé de bénévoles responsables de l'ensemble de l'organisation et de l'animation. D'autre part, il faut comprendre que la Maison de la Famille survit grâce à la Corporation de l'Accueil de Saint-Esprit, en particulier, qui lui prête les locaux et paye l'électricité. C'est pourquoi il y a une représentante de cette corporation aux réunions du c.a.

Pour être admissible comme membre, le candidat doit être âgé de 18 ans et plus, et doit accepter et respecter l'ensemble des objectifs et règlements de la corporation. En plus, d'avoir fait la demande, il doit être accepté par le c. a.. En devenant membre, il accède aux pouvoirs suivants: il assiste et vote aux assemblées générales, il peut faire une requête au c. a. après avoir reçu l'approbation du président et il peut soumettre sa candidature à un poste sur le c. a.. Les membres du c. a. et de la Corporation semblent présenter les mêmes caractéristiques que les bénévoles.

Ceux qui bénéficient de ce service, c'est-à-dire les usagers se distinguent selon qu'ils consultent ou qu'ils assistent aux sessions de groupe. De toute évidence, les femmes, dans un cas comme dans l'autre, sont majoritaires avec 64,1% et 79% respectivement. Pour les consultations, les personnes âgées de 25 - 34 ans représentent la plus forte proportion des usagers avec 31,5%, alors qu'en sessions de groupe, ce sont les 35-44 ans qui dominent avec 32,86% des usagers. Dans les deux cas, les usagers sont le plus souvent sur le marché du travail avec des taux de personnes salariées respectivement de 41,8% et 45,4%.

Si on s'attarde plus spécifiquement aux personnes qui reçoivent un salaire, on remarque que c'est une infime proportion par rapport au nombre de gens qui gravitent autour de l'organisme. En fait, ce sont les deux coordonnatrices qui reçoivent un salaire. Celui-ci provient des subventions reçues et qui varient selon les années. Une des coordonnatrices dit qu'elle ne sait jamais ce qui va arriver d'une année à l'autre. En ce qui concerne les procédures d'embauche, pour Constance Racine, le poste a été affiché et on a passé des entrevues. Elle a été favorisée en raison de son implication dans l'organisme. Par contre, Colette Drouin a été choisie unanimement par le conseil d'administration. Étant bénévole et présidente du c.a. depuis trois ans, elle a été engagée sans qu'il n'y ait aucun affichage public ou procédures d'embauché. Les coordonnatrices aimeraient bien avoir un autre salarié, parce qu'elles considèrent qu'il y a suffisamment de travail pour une autre personne. Toutefois, compte tenu des nombreuses coupures gouvernementales, elles ne comptent pas vraiment sur cette possibilité.

## **2.2 Le réseau**

Les organismes en contact régulier avec la Maison de la Famille de Québec sont les suivants: le ministère de la Santé et des Services Sociaux, Centraide Québec, le Centre d'Action bénévole de Québec, le Regroupement des Maisons de la Famille inc., la Fédération de la Famille de Québec, l'Association canadienne pour la santé mentale, le

Regroupement des ressources non-institutionnelles en santé mentale, le Regroupement des organismes communautaires et l'Autonomie. Ces organismes sont des associations ou font partie du réseau public.

### **3. La dimension institutionnelle de l'activité**

Afin de comprendre la dimension institutionnelle, on doit observer les pouvoirs à l'interne, avec l'extérieur et les règles juridiques et législatives.

#### **3.1 Les rapports de pouvoir à l'interne**

Les rapports de pouvoir à l'interne se composent des pouvoirs formel et informel, de l'inclusion des producteurs et des usagers, et des acquis des producteurs salariés.

##### **3.1.1 Le pouvoir formel et informel**

L'une des coordonnatrices, Constance Racine dit qu'il serait difficile de faire un organigramme de la Maison de la Famille. Notre interprétation de cette affirmation est qu'il existe probablement une confusion entre le pouvoir formel, c'est-à-dire celui qui est officiellement attribué aux acteurs ou aux groupes d'acteurs dans cet organisme, et le pouvoir informel.

La Corporation de l'Accueil de Saint-Esprit détient des pouvoirs que lui donne sa constitution. Voici lesquels (Maison de la Famille A.R.C., 1992):

- a) Édicter toute publication jugée opportune.
- b) Tenir des réunions publiques.
- c) S'unir ou s'affilier à d'autres sociétés poursuivant des buts similaires.
- d) Agir devant tout tribunal
- e) Exiger de ses membres une cotisation servant à supporter les coûts reliés à la carte de membre et aux avantages s'y rattachant
- f) Organiser des souscriptions publiques et solliciter auprès de toute personne, de toute entreprise ou de tout corps public un don ou une subvention.
- g) Effectuer les emprunts jugés nécessaires.
- h) Fixer et déplacer au besoin le siège social et le domicile légal de la Corporation.
- i) Prendre toutes les décisions jugées nécessaires pour la régie interne et le fonctionnement de la Corporation,
- j) Prendre les mesures jugées nécessaires pour toutes autres fins jugées utiles.

La Corporation de l'Accueil de Saint-Esprit est composée de membres qui doivent être âgée de 18 ans et plus et qui doivent accepter et respecter l'ensemble des objectifs et règlements de la Corporation. Pour être admise, la personne doit adresser une demande écrite au Conseil d'administration et être acceptée par celui-ci. Voici les pouvoirs auxquels elle accède (Maison de la Famille A.R.C., 1992):

- a) Assister et voter lors de l'assemblée générale annuelle ou lors d'assemblées spéciales. Une assemblée générale spéciale des membres de la Corporation peut être convoquée en tout temps par le président ou par résolution du c.a. pour discuter de sujets précis mentionnés dans l'avis de convocation. Cette assemblée générale spéciale doit être convoquée sur requête écrite adressée au c.a. et signée par 10% des membres ou par 10 membres selon l'exigence la moins contraignante pour les requérants.
- b) S'adresser personnellement au c.a. pour formuler une requête après en avoir reçu l'approbation par le président du c.a.
- c) Soumettre sa candidature à un poste du c.a.

Lors des assemblées générales, l'ensemble des membres a les pouvoirs suivants (Maison de la Famille A.R.C., 1992):

- a) Recevoir et approuver tous rapports et/ou documents du c.a. concernant les orientations générales de la Corporation.
- b) Élire les membres du c.a.
- c) Recevoir la liste des membres en règle.
- d) Approuver les états financiers et les prévisions budgétaires.
- e) Discuter de toute affaire jugée opportune pour le bien de la Corporation.
- f) Désigner le vérificateur de la Corporation.
- g) Adopter, amender ou abroger tout règlement.

L'avis de convocation d'une assemblée annuelle doit être fait par écrit et il doit mentionner la date, le lieu et l'heure de l'assemblée et, s'il s'agit d'une assemblée spéciale, la convocation peut être verbale ou écrite en y indiquant l'ordre du jour. Le délai de convocation d'une assemblée générale annuelle est d'au moins 15 jours et celui d'une assemblée générale spéciale est d'au moins 48 heures et elle devra être tenue dans les 10 jours suivant la date de la demande. Le quorum doit être constitué de 25% des membres de l'assemblée générale annuelle et de 20% pour l'assemblée générale spéciale. En cas de vote, celui-ci sera secret si un membre en fait la demande. Aucun vote ne peut être délégué (Maison de la Famille A.R.C., 1992). Le taux de participation de l'assemblée générale de 1996 se composait de 40 membres sur une possibilité de 70.

La Corporation est régie par un c. a. composé à l'hiver 1996 de huit directeurs, une secrétaire, une trésorière, une vice-présidente et un président. En cas de vacance, le c. a. peut choisir à sa discrétion, par résolution, un remplaçant pour combler le poste vacant et

compléter la durée du mandat de la personne remplacée. En cas de vote, chaque directeur présent exprime son vote à l'appel du président. À la demande, le vote secret sera utilisé. Chaque directeur n'a droit qu'à un vote et celui-ci ne peut être délégué. Le quorum aux assemblées du c. a. est constitué de la majorité de ses membres. L'avis de convocation du c. a. doit être verbal ou écrit et le délai de convocation doit être d'au moins trois jours alors que pour une assemblée spéciale ce délai est d'au moins 12 heures. L'avis doit mentionner la date, l'heure et le lieu de la réunion ainsi que les sujets abordés lors d'une réunion spéciale (Maison de la Famille A.R.C., 1992).

Les membres du c.a. sont élus par tous les membres présents à l'assemblée générale annuelle. Le c.a. peut requérir les services des personnes-ressources et il précise les modalités selon lesquelles elles participent aux réunions. Ces personnes-ressources sont en l'occurrence les deux coordonnatrices ainsi qu'un-e représentant-e de la Corporation de l'Accueil de Saint-Esprit. Cependant, il n'est pas mentionné dans les règlements généraux quels sont les rapports entre les coordonnatrices et les membres du c.a., d'où la confusion concernant l'organigramme officiel. Il semble évident d'après les observations et les entrevues que celles-ci exercent un pouvoir informel.

Les coordonnatrices exercent un pouvoir informel pour de nombreuses raisons. D'une part, elles ont une présence quotidienne plus intense que tous les autres membres ou bénévoles dans l'organisme. Elles possèdent donc une connaissance des services et de la clientèle qui font en sorte que ce qu'elles disent au c.a. a beaucoup de poids et les membres rencontrés semblent très conscients de cette influence. L'un d'eux a dit qu'il était normal que les coordonnatrices prennent une grande place et aient leur mot à dire, car elles sont les yeux et les oreilles de la Maison de la Famille de Québec. D'autre part, ce sont elles qui maintiennent les relations avec les organismes à l'extérieur et elles ont un pouvoir de communication et d'information vis-à-vis les membres du c.a. Donc, il semble évident qu'elles détiennent une grande influence sur les décisions prises au c.a. De son côté, la coordonnatrice Constance Racine est consciente de cela, mais elle affirme ne pas en abuser. Plus concrètement, les coordonnatrices ont une influence par exemple en matière de projet. Ainsi, le service d'écoute téléphonique aux personnes âgées était une proposition de Constance Racine qui fut acceptée par tous les membres du c.a.

Cette forme de pouvoir est-elle source d'opposition entre le c.a. et les coordonnatrices? Deux réponses contradictoires existent à cette question. D'un côté, une membre du c. a. dit qu'elle perçoit les coordonnatrices comme des «boss» et que face à elles, son pouvoir est

limité. D'un autre côté, une bénévole qui fait aussi partie du c. a. affirme qu'elle se voit comme une des patronnes; il est vrai que les coordonnatrices prennent une grande place, mais qu'elle est nécessaire au bon fonctionnement de l'organisme. Par contre, elle dit que lorsqu'elle agit en tant que bénévole, elle ne voit pas les coordonnatrices comme des «boss», même si parfois celles-ci lui indiquent que telle intervention n'est pas appropriée. Elle pense que les bénévoles doivent avoir un encadrement et qu'à cet effet, l'autorité des coordonnatrices est nécessaire. Dans la même veine, Constance Racine qu'il y a une interdépendance entre elles et le c. a. et qu'une bonne collaboration est primordiale.

En ce moment, la situation ne semble pas être vécue de manière conflictuelle, mais on peut croire qu'un clivage pourrait provoquer des tensions. Les membres semblent mal connaître le fonctionnement d'une entreprise collective et ne sont pas au courant des lois et règlements internes. Une des bénévoles a dit que lorsqu'elle n'était pas sur le c.a., elle ne savait pas qui en faisait partie et ce, même si elle était là depuis quelques années. Les coordonnatrices pourraient facilement être perçues comme étant les véritables dirigeantes. Il serait sans doute opportun que quelqu'un de l'extérieur puisse aider à rendre les règlements et les fonctions des coordonnatrices explicites et permettre aux membres de se les approprier. On pourrait ainsi éviter ce que Constance Racine a constaté dans plusieurs Maisons de la Famille dans la région, à savoir des situations conflictuelles entre le c. a. et les coordonnateurs.

### **3.1.2 L'inclusion des producteurs et des usagers**

Comme on a pu le constater, les coordonnatrices et le c.a. semblent être interdépendants. Celui-ci soutient les coordonnatrices en faveur du bon fonctionnement de l'organisme et il a besoin d'elles pour leur donner le pouls, pour lui rapporter ce qui se passe. Pour l'instant, ces deux parties semblent faire bon ménage.

Les deux coordonnatrices siègent sur les différents comités de la Maison. Par exemple, le journal *Survол* publié à chaque semestre est un bulletin de liaison qui s'adresse à tous les bénévoles. Ce journal se compose d'une équipe de rédaction formée de bénévoles. Avant la publication, le contenu du journal doit être approuvé par les coordonnatrices. De plus, celles-ci organisent et planifient avec les autres membres de ces comités, des rencontres spéciales telles les soirées sociales, les conférences, les formations mensuelles et les réunions des intervenants des différents services (voir tableau numéro 1). Ces activités ont pour but de développer et de maintenir un lien entre les membres de la Maison de la

Famille. En ce qui concerne le comité des activités sociales, il est également formé de bénévoles bien que les coordonnatrices assistent aux réunions. Ce comité est appuyé dans la réalisation de ses activités par plusieurs autres bénévoles qui participent soit à la décoration de la salle, soit à la préparation des mets. De surcroît, des bénévoles ont la responsabilité des cartes de souhaits pour les pairs ainsi que la préparation d'un tableau affichant les dates d'anniversaire.

**Tableau numéro 1**  
**Activités organisées par les bénévoles**

Dates	Activités réalisées	Nombre de personnes
juin 1995	Souper de fin d'activités	67
Septembre 1995	Retrouvailles, buffet	54
Décembre 1995	Fête de Noël, repas chaud, animation	76
Mai 1996	Conférence de presse	60
Mai 1996	Brunch familial	85

Depuis quelques mois, un comité formé de cinq bénévoles et d'une coordonnatrice (Constance Racine) travaille à l'élaboration d'un code d'éthique et des règles de fonctionnement pour la Maison de la Famille. Actuellement, des règles informelles telles la confidentialité et le respect sont en vigueur.

### **3.1.3 Les acquis des producteurs salariés**

Les deux coordonnatrices de l'organisme sont engagées pour 35 heures mais elles en font beaucoup plus. Leur horaire est très variable, car elles travaillent souvent les soirs et les fins de semaine. Elles considèrent qu'une partie de leur travail est encore bénévole. Étant donné que leurs salaires proviennent de subventions gouvernementales, elles n'ont pas de sécurité d'emploi et elles ne savent jamais ce qui les attend d'une année à l'autre. Donc, on ne peut pas vraiment parler d'une évolution de la rémunération, car malgré une formation

universitaire et le nombre d'heures de travail, elles ont un salaire de 26 000\$, ce qui est relativement bas. Il n'y a aucune présence syndicale dans cet organisme. L'une des coordonnatrices, Constance Racine bénéficie de quatre semaines de vacances par année, alors que trois semaines sont accordées à Colette Drouin. Le règlement stipule qu'après 10 ans de service, l'employé a droit à quatre semaines. De plus, elles ont droit à un congé de maladie par mois jusqu'à concurrence de 30 jours et sont éligibles au régime des rentes du Québec.

### **3.2 Les rapports avec l'extérieur**

La Maison de la Famille de Québec a besoin de subventions pour assurer la rémunération des coordonnatrices; l'une provient de la Régie Régionale de la Santé et des Services Sociaux et l'autre de Centraide Québec. L'organisme a donc un rapport de dépendance vis-à-vis des organismes public et para-public. De plus, la Corporation de l'Accueil de Saint-Esprit lui prête les locaux et paye l'électricité. La maison a également un rapport de dépendance à l'égard cette Corporation, car sans le support de celle-ci, l'activité n'aurait pas pu véritablement démarrer.

La Maison de la Famille de Québec a collaboré avec plusieurs organismes de la région. D'une part, des bénévoles ont représenté la Maison de la Famille de Québec et/ou donné de l'information sur les services auprès de plusieurs associations et organismes. De plus, l'organisme a collaboré avec des personnes désireuses d'ouvrir une Maison de la Famille dans leur région soit Pointe-au-Pic, Charlevoix et Centre de la Mauricie. D'autre part, plusieurs organismes ont référé de la clientèle à la Maison de la Famille de Québec. Celle-ci provient majoritairement de CLSC, d'hôpitaux et de divers groupes d'aide régionaux.

### **3.3 Les règles juridiques et législatives**

La Maison de la Famille de Québec est enregistrée comme organisme de charité. Il est un organisme à but non lucratif mais il détient un numéro de charité qui lui permet de pouvoir donner des reçus de fin d'impôt aux gens qui font des dons de plus de 10\$. n est hors de tout doute avantageux de pouvoir recueillir des dons car ils sont une source de revenus substantiels, comme nous le verrons dans la prochaine partie.



## **4. La dimension organisationnelle**

Pour comprendre la dimension organisationnelle, il faut établir le profil organisationnel de l'activité de l'économie sociale et faire la description des processus organisationnels. Le profil organisationnel permet de préciser les objectifs de l'activité, ses aspects stratégiques, sa production et ses caractéristiques financières.

### **4.1 Profil organisationnel**

Le profil organisationnel s'intéresse aux objectifs de la Maison de la Famille, à ses aspects stratégiques, aux biens et services produits, et aux données financières.

#### **4.1.1 Objectifs et les priorités**

Les objectifs poursuivis par la Maison de la Famille sont le bénévolat, l'approche communautaire, l'intervention centrée sur la dynamique familiale, l'accessibilité et la qualité des services ainsi que la promotion de la famille au plan social.

#### **4.1.2 Les aspects stratégiques**

Afin de promouvoir les activités de l'organisme à chaque semestre, 6 650 dépliants annonçant les sessions de formation sont distribués dans les CLSC, plusieurs hôpitaux, écoles, presbytères, organismes communautaires et caisses populaires. Dans la même veine, 10 000 feuillets publicitaires du service aux personnes âgées ont été distribués à 119 organismes intéressés à référer la clientèle. De plus, quelques personnes déléguées de la Maison de la Famille de Québec ont représenté et/ou donné de l'information sur les services auprès de plusieurs organismes. Toutes ces mesures ont été prises pour promouvoir l'organisme et les services offerts.

En mars 1996, l'organisme a implanté un service spécialement destiné aux personnes âgées. Ce nouveau service est apparu car il y avait, selon les coordonnatrices, un réel besoin chez la clientèle âgée. Un comité a été formé pour en faire la promotion. L'ouverture officielle est soulignée par une conférence de presse où plusieurs représentants des médias étaient présents soit Télé 4, les journaux *Le Soleil*, *Le Carrefour* de Limoilou, *Droit de parole* et Radio Basse-Ville.

### 4.1.3 Les biens et services produits

Dans ce cas-ci, la production peut être évaluée en terme d'heures de bénévolat, en appels téléphoniques reçus (relation d'aide), en appels reçus pour le service aux personnes âgées ainsi qu'en demandes de consultation. Pour l'année 1995-1996, les 171 bénévoles de la Maison de la Famille ont donné 17 705 heures de travail. Toutefois, il faut tenir compte que certaines personnes collaborent à plus d'un service. En ce qui concerne le service d'écoute téléphonique, 15 014 appels ont été reçus. Par contre, seulement 15% de ces appels furent l'occasion d'une relation d'aide. Le service d'écoute téléphonique pour personnes âgées a reçu 507 appels (entre le 1<sup>er</sup> mars et le 31 mai 1996). Toutefois 66% de ces appels furent l'occasion d'une relation d'aide. De plus, 1 043 demandes de consultation ont été faites. Sur la totalité, 60% sont réellement liées à une problématique conjugale parentale ou familiale. L'organisme réfère lorsque la problématique pourrait être mieux gérée ailleurs (par exemple les toxicomanes) et il reçoit lui-même des personnes qui lui sont référées. On ne peut pas réellement parler d'une concurrence avec qui que ce soit, car il n'y a aucun organisme ayant le même mandat à Limoilou.

### 4.1.4 Les données financières

**Tableau numéro 2**  
**Etat des résultats financiers**  
(exercices terminés le 31 août)

<b>Revenus \$</b>	<b>1996</b>	<b>1995</b>
Subventions	47771	57321
Contributions volontaires et sessions de formation	20962	18 146
Dons	11328	3 154
Projets spéciaux	800	1360
Intérêts	627	2062
Divers	4300	2777
<b>Total des revenus</b>	<b>85788</b>	<b>84820</b>

<b>Frais généraux et d'administration</b>	<b>1996</b>	<b>1995</b>
Salaires et avantages sociaux	64005	64380
Honoraires professionnels	2397	
Frais de sessions de formation et honoraires des animateurs	2177	1 845
Téléphone	4832	2981
Papeterie et frais de bureau	2831	2889
Frais d'animation	2321	3034
Entretien & divers	6477	16797
Frais bancaires	118	183
Dépenses de nature capitale	801	3496
<b>Total des dépenses</b>	<b>85959</b>	<b>95605</b>
Surplus (déficit)	(171)	(10785)

De toute évidence, les principales sources de revenus sont en majeure partie les subventions reçues (55%). Pour les sessions de formation, on demande habituellement une contribution de 5\$, mais on ne refuse jamais quelqu'un qui n'a pas les moyens de payer. L'organisme recueille des fonds en participant à des projets spéciaux. Ces projets incluent les programmes de développement de l'employabilité du ministère de la Sécurité du revenu (programme EXTRA, par exemple).

Les principales sources de dépenses sont les salaires et les avantages sociaux. Il est à noter que l'électricité et le loyer ne figurent pas dans les sources de dépenses, car ils sont offerts gratuitement par la Corporation de l'Accueil de Saint-Esprit.

#### **4.2 Les processus organisationnels**

Les processus organisationnels comprennent la production, l'organisation du travail, la formation et la consommation des biens et services.

### **4.2.1 La production**

Étant donné que l'organisme fait oeuvrer, en grande partie, des bénévoles, la charge de travail dépend du temps que les gens veulent bien donner. De leur côté, les coordonnatrices sont payées pour 35 heures par semaine, mais elles font plus d'heures que prévu. En ce qui a trait à la division sociale du travail, il ne semble pas y avoir de coupures radicales entre les «penseurs» et les «exécutants». Les coordonnatrices tout comme les bénévoles semblent avoir une bonne autonomie dans leur travail. Toutefois, lorsque des bénévoles présentent un projet de formation, ils doivent faire approuver le contenu par une coordonnatrice. Un bénévole peut s'impliquer dans tous les services offerts par l'organisme. Par exemple, il y a une bénévole qui donne des ateliers de formation, qui fait de la consultation individuelle, qui reçoit les appels pour le service aux personnes âgées et qui est un membre du c. a. Donc les bénévoles peuvent agir, s'ils le désirent, dans plus d'un service.

Dans les organismes à but non lucratif, les coordonnateurs ont fréquemment une grande autonomie professionnelle et la Maison de la Famille de Québec n'échappe pas à ce phénomène. Effectivement, elles décident elles-mêmes de leur plan d'intervention et le modifient en cours de route, si le besoin se fait sentir.

### **4.2.2 L'organisation du travail**

A moins d'être stagiaire dans cet organisme, il n'y a pas de contrôle du travail proprement dit, d'où la grande autonomie évoquée précédemment. Toutefois, en ce qui concerne le service d'écoute téléphonique, les coordonnatrices sont tout près de ce service et peuvent donner une rétroaction aux bénévoles. Donc, à l'exception des stagiaires, il n'y a pas de contrôle officiel du travail des bénévoles. Les tâches à la Maison de la Famille de Québec sont réparties entre le service d'écoute téléphonique et la consultation individuelle. Les horaires pour le service d'écoute sont établis à chaque semaine en fonction des disponibilités des bénévoles. Par exemple, si une bénévole peut travailler de 16h à 19h à l'écoute téléphonique, elle sera assignée à ce poste à chaque semaine à moins qu'elle demande un changement. Les horaires sont affichés à chaque semaine au même endroit. Si un bénévole ne peut se présenter au service d'écoute, les coordonnatrices ont une liste de bénévoles qu'elles peuvent remplacer à pied levé. En ce qui a trait à la consultation individuelle, les coordonnatrices vont référer à une bénévole, à la suite d'une évaluation de

la problématique du client par téléphone. Elles réfèrent selon le créneau de la bénévole, mais aussi selon son aise vis-à-vis la problématique.

Depuis peu de temps, les bénévoles organisent des réunions pour chaque service et discutent, en petits groupes, des problèmes qu'ils vivent. Des activités sont prévues pour les bénévoles comme à Noël ou au début de l'été, par exemple. Il y a également un bénévole qui s'occupe de souligner les anniversaires en envoyant des cartes de fête dans lesquelles les coordonnatrices écrivent un petit mot. Ces activités peuvent contribuer à motiver les bénévoles et hausser leur satisfaction personnelle. Le sentiment d'utilité sociale semble être le principal bénéfice pour les bénévoles rencontrés. La seule source d'insatisfaction entendue, en ce qui a trait au travail, est lorsqu'un client ne se présente pas à la consultation et qu'il n'avise pas qu'il sera absent.

#### **4.2.3 La formation des producteurs**

La formation des bénévoles à la Maison de la Famille de Québec dépend de la formation de base qu'ils possèdent à leur arrivée. On peut donc distinguer deux types de bénévoles dans l'organisme selon qu'ils ont ou pas une formation en relation d'aide. Pour ceux qui ont déjà une formation en psychologie, en orientation ou en travail social, on considère que ces personnes ont déjà les connaissances requises pour le travail et on ne leur impose pas alors une formation en tant que telle. Par contre, pour les bénévoles qui n'ont aucune formation de base, mais qu'on peut qualifier «d'aidant naturel», l'organisme offre un cours de relation d'aide qui permet de développer les attitudes nécessaires à une bonne écoute et à utiliser les techniques de base de l'écoute active. Le bénévole est invité à suivre un second cours de relation d'aide dans lequel il peut consolider ses compétences et développer de nouvelles techniques d'intervention. Chaque cours est composé de six rencontres à raison de trois heures chacune. Les bénévoles peuvent bénéficier d'une formation continue dans cet organisme. Par exemple à chaque trimestre, des sessions de formation sont offertes sur différents thèmes.

En ce qui concerne la formation des coordonnatrices, l'une d'elles, Constance Racine, a entamé sa maîtrise en sciences de l'orientation à l'Université Laval, mais ne l'a pas terminée. Pour sa part, Colette Drouin a commencé son baccalauréat en *counseling* et orientation à la même institution, mais ne l'a pas terminé.

#### **4.2.4 La consommation des biens et services**

Les personnes qui désirent parler à quelqu'un à la Maison de la Famille de Québec, que ce soit pour le service général ou pour celui des personnes âgées, peuvent le faire du lundi au vendredi de 9 h à 22 h et ce, 51 semaines par année. Toutefois, lorsque le client demande une consultation, cet appel est acheminé à Constance Racine, coordonnatrice. Après une entrevue d'exploration téléphonique avec le-la client-e, celle-ci réfère à un-e intervenant-e selon la problématique. Même si les demandes sont nombreuses (plus de 100 nouvelles demandes par mois), l'organisme est capable de répondre à ce besoin entre sept à 10 jours. Avantage par le nombre de ses bénévoles, l'organisme ne met personne sur une liste d'attente.

### **5. Éléments de synthèse et de bilan**

Voici des éléments de synthèse et de bilan aux plans des réalisations, de l'économie sociale et de la société, et quelques perspectives qui s'offrent à la Maison de la Famille.

#### **5.1 Au plan des réalisations**

Étant donné sa vocation, cet organisme n'est pas en place pour avoir des retombées économiques. Si on regarde les résultats des états financiers des deux dernières années, on s'aperçoit qu'en 1995, le déficit de l'année s'élevait à 10 785\$ alors qu'en 1996, il est de 171\$. En comparaison avec l'année précédente, 1996 est une année où les revenus semblent avoir été mieux utilisés même si les subventions étaient moins élevées. Donc, l'organisme s'est adapté en obtenant davantage de dons et en diminuant notamment les dépenses d'entretien. En ce sens, la Maison de la Famille peut être considérée comme étant en situation de survie, à l'instar d'ailleurs de bien des organismes communautaires.

En ce qui a trait à l'implication des membres aux diverses activités, le taux de participation moyen est de 40%. Le brunch familial de mai 1996 est l'activité ayant attiré le plus de bénévoles avec un taux de participation d'environ 50%. Par contre, l'implication des membres aux activités peut apparaître insuffisante, surtout lorsqu'on constate qu'il y a un bon taux de roulement des bénévoles. Il faut souligner que les mêmes noms reviennent souvent dans les divers comités et dans le c. a. L'organisme aurait beaucoup à gagner s'il

visait à conserver et impliquer le plus grand nombre possible de bénévoles. Donc, il y aurait des mesures à prendre en ce sens.

La Maison de la Famille de Québec oeuvre en complémentarité avec d'autres organismes qu'ils soient gouvernementaux ou communautaires. Pour les coordonnatrices, le succès de leur organisme se trouve dans la qualité des interventions qu'offrent les intervenants. Ce succès se mesure également avec le nombre de Maisons de la Famille qui naissent dans la région depuis quelques années.

Les coordonnatrices n'identifient pas d'échecs jusqu'à maintenant. Le seul fait d'être un organisme communautaire qui fonctionne est déjà tout un exploit. La seule ombre au tableau, pour elles, serait le roulement élevé des bénévoles. Elles semblent, par contre, trouver cela relativement normal et ne voient pas quels moyens pourraient atténuer ce roulement. Même si les coordonnatrices ne semblent pas trouver de véritables causes au taux de roulement élevé des bénévoles, une bonne partie de la solution réside dans la stimulation de l'appartenance. En effet, le taux de participation démontre qu'il faudrait chercher à créer une ambiance chaleureuse, pas seulement pour quelques membres, mais en tentant de retenir le plus de bénévoles possible.

Les coordonnatrices attribuent la réussite de la Maison de la Famille non seulement à leur propre travail, mais à celui de tous les bénévoles des divers services. Le souci de la qualité de ces services ainsi que le travail des bénévoles seraient les principaux facteurs de leur réussite.

## **5.2 Au plan de l'économie sociale**

Ayant assisté à un c.a., à une assemblée générale et dirigé quelques entrevues, l'auteure croit qu'il existe des manifestations et des risques de dégénérescence organisationnelle qui excluraient les bénévoles et les usagers. En effet, des signes de contrôle par quelques individus pourraient empêcher une véritable démocratie qui est à la base de toute entreprise collective. En ce moment, cette situation ne semble pas vraiment créer de problèmes, mais l'organisme aurait intérêt à établir un code plus précis en ce qui concerne les devoirs ainsi que les pouvoirs des coordonnatrices face à la Corporation et au c.a. Il serait préférable que quelqu'un extérieur à l'organisme, qui n'aurait pas beaucoup d'intérêts dans la Maison de la Famille, les aide à établir ces modalités.

L'état de survie d'année en année de cet organisme et le fait qu'une bonne partie des usagers n'auraient pas les moyens d'aller consulter en bureau privé favorisent l'idée que l'économie sociale est une économie pour les moins nantis. La Maison de la Famille de Québec répond à des besoins qui ne sont plus pris en charge par l'État. La survie de la Maison dépend de ce que le gouvernement accordera en subventions afin de rémunérer les coordonnatrices. Évidemment, ces dernières doivent prouver que le service est efficace et nécessaire.

### **5.3 Au plan sociétal**

Cette activité de l'économie sociale ne se donne pas un but de création d'emplois. Puisque deux personnes sur 171 sont rémunérées, les chiffres parlent d'eux-mêmes. Les plus critiques diraient même que cette activité a des effets déstructurants, car elle n'offre aucune sécurité d'emploi et le salaire est relativement bas compte tenu des heures de travail.

Ce qui est rassurant par rapport à cette activité, c'est qu'elle survit grâce aux bénévoles et aux membres. Ils ont donc un grand pouvoir démocratiquement parlant, celui de changer l'organisme. Toutefois, ils ne semblent pas informés du fonctionnement d'une entreprise collective et des pouvoirs qui reviennent à l'assemblée générale. Cette ignorance ne concerne pas uniquement les membres mais également les cadres et les employés, n serait nécessaire d'offrir de la formation sur la nature et le fonctionnement des entreprises collectives.

### **5.4 Perspectives anticipées**

Le principal projet de la Maison de la Famille est de continuer à offrir ses services et de voir comment se portera le service d'écoute téléphonique aux personnes âgées. Ce service ne semblait pas connaître un bon départ, mais l'emphase mise sur la promotion permet de rejoindre cette clientèle particulière. Du point de vue des coordonnatrices, l'organisme est en état de survie, car il dépend en grande partie des subsides gouvernementaux.



## Bibliographie

BÉDARD, Michel (1985), *Synthèse de l'étude statistique du quartier Limoilou (Statistiques Canada 1981)*.

COMEAU, Yvan (1996a), *Éducation et entreprise collective*, textes et notes de cours.

COMEAU, Yvan (1996b), *Grille de collecte et de catégorisation des données pour l'étude d'activités de l'économie sociale*, Collectif de recherche sur les innovations sociales dans les entreprises et les syndicats (CRISES), cahier no 9605.

LAPLANTE, Daniel (1991), *L'évolution socio-économique de Limoilou et de la Communauté Urbaine de Québec*.

Maison de la Famille A.R.C. (1992), *Règlements généraux*, 24 novembre. Maison de la Famille de Québec (1995-1996), *Rapports d'activités*. Maison de la Famille de Québec (1996), *États financiers*, 31 août.

MERCIER, Pierre, Lise CARDINAL, Bernard ROY, Linda LAPOINTE (1994), *Profil sociosanitaire du territoire du CLSC Limoilou*, Direction régionale de la santé et des services sociaux de Québec.