

Quelles perspectives pour l'intervention sociale communautaire auprès des jeunes au Québec ?

Le cas des services aux jeunes dans la région du Bas-Saint-Laurent.

Marco Alberio^a, Ph.D. et Salim Beghdadi^b, Ph.D.

^a Professeur, Département du développement social et territorial, Université du Québec à Rimouski
Titulaire de la Chaire de recherche du Canada en innovation sociale et développement des territoires

^bSociologue, Université du Québec à Montréal

Résumé

Le but de cet article est d'amorcer une réflexion autour des perspectives de changement qui affectent l'action sociale communautaire et l'intervention auprès des jeunes au Québec. Nous nous intéresserons ainsi à la reconfiguration du secteur communautaire à travers l'exemple bas-laurentien (MRC de La Mitis) où, comme partout ailleurs dans la province, les acteurs sont confrontés à différents changements et aux multiples contraintes de la « rationalisation » des dépenses, plus connue sous le nom d'austérité. Pour réaliser ce travail, nous nous appuierons notamment sur des données collectées auprès d'intervenants qui travaillent avec des jeunes (16-35 ans) en milieu rural dans la région du Bas-Saint-Laurent. Au besoin, nous croiserons ces récits avec ceux de jeunes concernés par leurs services et interventions. Notre objectif sera ainsi de retracer les mécanismes à travers lesquels les changements actuels et les mesures d'austérité affectent la mobilisation des acteurs du secteur communautaire et plus largement la gouvernance territoriale. En analysant les actions et les modes d'adaptation des acteurs locaux, nous porterons simultanément attention à ce que nous pourrions qualifier parfois d'innovations sociales, comme réponse au contexte actuel.

Mots-clés : Innocations sociales, intervention communautaire, services aux jeunes, développement territorial, gouvernance

Abstract

The purpose of this article is to start a reflection on how social intervention aiming the youth can adapt itself to the transformations that are currently affecting the province of Québec. We will more specifically focus our attention on the reconfiguration of community services in the Lower St Laurent region (MRC of La Mitis) where, like everywhere else in the province, social actors have to deal with expenses rationalisation, most known under the name of austerity. We will use data collected among social workers and practitioners working with the youth, (16-35 years old) in these rural areas. When needed we will crosscheck these results with data collected among young people concerned by their services and interventions. In this way, we will understand how these changes can affect the intervention on the youth, but also more largely on the territorial governance. While analysing actions and processes of adaptation, we will simultaneously focus on what we can identify as social innovations.

Keywords: Social innovation, social intervention, services to the youth, social development, micro and macro governance

Cette recherche a été subventionnée par la Conférence régionale des Élus du Bas-Saint-Laurent et a été rendue possible grâce à la collaboration de Cosmoss La Mitis. Un remerciement spécial à M. Bertrand Dubé – CISSS de La Mitis. Toute correspondance concernant cet article doit être adressée à M. Marco Alberio, Professeur au Département Sociétés, territoires et développement, Université du Québec à Rimouski, marco_alberio@uqar.ca.

Introduction et problématique

Cet article amorce une réflexion autour des perspectives de changement dans le cadre de l'action sociale communautaire et d'intervention auprès des jeunes au Québec. Nous nous intéresserons ainsi à la reconfiguration du secteur communautaire à travers l'exemple bas-laurentien (MRC de La Mitis) où, comme partout ailleurs au Québec, les acteurs sont confrontés aux changements de gouvernance régionale et du système de santé, ainsi qu'aux multiples contraintes de la « rationalisation » des dépenses, plus connue sous le nom d'austérité. Ces phénomènes vont directement imposer à l'action communautaire de nouveaux défis, dont le principal est, sans doute, la reconfiguration de sa mission et de ses caractéristiques historiques.

Dans un contexte socioéconomique où nous assistons à l'augmentation et à la transformation des publics en situation de vulnérabilité (hétérogénéité des profils et complexification des vulnérabilités), garantir une offre de services de qualité à tous les niveaux territoriaux remet en question bien évidemment la capacité et la responsabilité des pouvoirs publics, souvent relégués au rang de gestionnaires comptables par le système capitaliste (Esping-Andersen 2002 ; Favreau 2010; Lévy-Vroelant et al., 2015).

En fait, tel que souligné par Favreau (2010, p. 9) : « D'abord, l'État a délaissé en partie sa fonction d'architecte du développement économique (planifications, nationalisations, gestion de grandes entreprises publiques). Puis, il a accentué son rôle d'architecte de compromis sociaux. D'autre part, les mouvements sociaux et les communautés ont aussi beaucoup changé : il n'y a plus d'acteur principal autour duquel se soudaient – à des degrés divers – d'autres acteurs sociaux, c'est-à-dire un mouvement ouvrier qui, pendant plus d'un siècle, a constitué ce mouvement social autour de trois grandes organisations que sont le syndicalisme, le mouvement coopératif et les partis politiques de gauche ».

Dans ce nouveau contexte, l'État a récemment attribué plusieurs missions aux municipalités et aux MRC, acteurs qui n'étaient pas traditionnellement équipés pour répondre à l'émergence de ces besoins sociaux et territoriaux (Alberio, 2015b). Dans cette perspective, il nous apparaît donc essentiel de comprendre le rôle renouvelé et les stratégies d'adaptation du secteur communautaire.

Notre réflexion s'appuie sur les résultats d'une recherche partenariale menée par l'Université du Québec à Rimouski (UQAR) en collaboration avec COSMOSS (Communauté Ouverte et Solidaire

pour un Monde Outillé, Scolarisé et en Santé). Le but premier de cette recherche était de comprendre les raisons de la sous-utilisation et les obstacles d'accès aux services pour les jeunes. Deux volets étaient couverts : le premier concernait la compréhension des trajectoires des jeunes, tandis que le second se rapportait quant à lui à l'adaptation des organisations aux nouvelles réalités sociales. C'est ce volet que nous avons exploité plus spécifiquement dans le cadre de cet article, afin de réfléchir aux enjeux relatifs à la confrontation des organisations aux nouvelles réalités.

Pour réaliser ce travail, nous nous appuyons notamment sur des données collectées auprès d'intervenants travaillant avec des jeunes (16-35 ans) dans la MRC de La Mitis au Bas-Saint-Laurent. Il est question d'une approche quantitative à travers des sondages en ligne et d'une approche qualitative par le biais de vingt entrevues semi-dirigées auprès d'intervenants. Cinquante et un intervenants ont notamment répondu à un questionnaire concernant les réalités propres à l'intervention sociale auprès des jeunes. De plus, six élus locaux ont été rencontrés comme témoins privilégiés. En ce qui concerne les jeunes, 115 participants ont rempli les questionnaires quantitatifs et 27 participants ont pris part aux entrevues en profondeur. Bien que nous allions nous centrer sur l'intervention et ses pratiques à travers les récits des intervenants et des gestionnaires d'organismes, nous croiserons, au besoin, ces récits avec ceux des jeunes potentiellement concernés par ces services et interventions. Nous allons procéder de manière réflexive pour comprendre si tous ces changements de gouvernance (ayant également des conséquences importantes du point de vue financier) risquent ou non d'augmenter les difficultés de l'intervention sociale dans les régions les plus éloignées, augmentant encore davantage le risque de dévitalisation de ces territoires. Plus spécifiquement, notre objectif sera de retracer les mécanismes à travers lesquels ce nouveau contexte peut affecter la mobilisation des acteurs et la gouvernance territoriale.

En analysant les réponses des acteurs locaux, nous porterons une attention marquée à ce que nous pourrions qualifier parfois d'innovations sociales. Cette recherche, mais aussi nos différentes rencontres avec les acteurs du milieu communautaire (dans le cadre de débats, d'ateliers tels que ceux du Forum Social Mondial, ou d'autres recherches) permettent d'observer la validation quasi unanime d'un nouveau paradigme dans le domaine de l'intervention sociale. Il semble en effet que le secteur communautaire soit aujourd'hui plus que jamais confronté à des défis majeurs qui le poussent à se repenser en profondeur. Ces défis

concernent d'abord la restructuration du rôle de l'État et les conséquentes coupures de ressources. Il s'agit d'un phénomène s'inscrivant dans une dynamique de permanence et de changement : « [...] la question de la "fonction de base et du nouveau rôle des pouvoirs publics" est toujours d'actualité. Le néolibéralisme a, sans doute, réalisé une fonction historique bien précise : celle de remettre en question le paradigme de l'État qui avait cours jusqu'alors, mais il n'a pas réussi à fournir un nouveau paradigme dont la légitimité se serait imposée largement, voire quasi naturellement [...] » (Lévesque, 2003, p. 490 cité dans Auteur 2015b).

Dans un monde où la doctrine néolibérale dans sa « toute-puissance » fait de l'individu l'élément central du système, lui faisant porter la responsabilité de ses échecs, nous nous retrouvons aujourd'hui : « (...) dans la deuxième vague, celle des tables de l'initiative individuelle, de la soumission à l'égard de normes de performance : l'initiative individuelle est nécessaire à l'individu pour se maintenir dans la socialité. » (Ehrenberg, 2008, p. 245). Il devient essentiel donc pour la sociologie, mais aussi pour d'autres disciplines telles que les sciences de la santé, d'aller plus loin dans la compréhension des acteurs et de se pencher sur le véritable potentiel de changement social dont ils sont porteurs. Entre conservation des acquis et innovations sociales, les acteurs sont souvent capables de faire autrement pour continuer leur action. Cependant, il est également essentiel de souligner les limites de cette posture.

Dans cet article nous observons comment ce « nouveau » paradigme remet en question le rôle et la responsabilité individuelle des intervenants, ainsi que, par le biais de ces derniers, celle des bénéficiaires.

Le contexte

L'accès aux services communautaires est une problématique territoriale fondamentale (Doré et al., 2011 ; Alberio et Handfield, 2018). En effet, certains milieux ruraux peuvent se caractériser par leur isolement, et cet isolement est d'autant plus ressenti que les ressources sont limitées. Cela concerne tous ceux qui n'ont pas de voiture ou qui n'ont pas les moyens économiques suffisants pour utiliser régulièrement le taxi, les transports publics étant aussi un problème en termes d'horaires, de fréquence et d'accessibilité.

De ce fait, les jeunes risquent de se retrouver doublement exclus, d'un côté parce que les services offerts dans les milieux ruraux sont parfois sous-développés, de l'autre côté parce que les points de services sont concentrés dans certaines

localités, ce qui impose aux jeunes de se déplacer. Ceci peut représenter un réel danger de mise à l'écart des jeunes ayant des profils vulnérables (Alberio 2015a). Notons de plus que les enjeux sociaux liés à la mobilité et à l'accès aux services ne se rapportent pas seulement aux problématiques psychosociales, mais bel et bien à l'ensemble des services aux jeunes, ces services étant plus difficiles et plus coûteux à mettre en place en raison de l'isolement.

Il est primordial de souligner ainsi une corrélation importante entre accès aux services et isolement territorial. Ce dernier augmente les coûts pour les ressources et peut clairement nuire à la mise en place de points de service facilement accessibles aux jeunes. Il peut aussi nuire à la diversité des interventions mises en place par du personnel qualifié (Bourke, 2003; Dixon et coll., 2011; Sercombe, 2006). Ce manque de diversité des services peut affecter directement l'accès aux ressources et par conséquent l'intégration sociale et professionnelle des jeunes.

De plus, les organismes ne disposent pas toujours de locaux ou de points de service dans toutes les localités. Ce fait peut fortement influencer la connaissance des différentes réalités des jeunes et des autres services disponibles (importance du référencement d'un organisme à l'autre) (Alberio et Handfield 2018). Ces conditions structurelles, déjà présentes, peuvent être à notre avis exacerbées en période d'« austérité », quand le financement est soumis à des contraintes et à des évaluations de courte durée. La question des temporalités de l'intervention et de la reddition de comptes est un autre élément fondamental. Les interventions sont souvent plus courtes et les évaluations ont lieu avec des « fenêtres temporelles » plus rapprochées ; tandis que l'intégration sociale et professionnelle des individus en situation de vulnérabilité demande toujours une perspective de longue durée, souvent à travers plusieurs expériences d'insertion.

Ainsi, les transformations menant vers des réductions budgétaires et à la disparition de certains acteurs de concertation, par exemple les Conférences régionales des élus, vont *de facto* affaiblir les actions du secteur communautaire, qui éprouve des difficultés importantes à rejoindre les populations les plus marginalisées et puis à leur offrir des services. Ajoutons pour terminer que les jeunes ne sont pas un groupe homogène et qu'il est donc nécessaire pour les intervenants de disposer de ressources (financières et humaines) permettant des actions ciblées, afin de supporter la variété de besoins en éducation, loisirs et interventions socioprofessionnelles.

Quand il s'agit de populations en situation de vulnérabilité, les institutions (CISS, Emploi Québec, etc.) et les intervenants du secteur

associatif et communautaire auront beaucoup de travail à accomplir en amont afin de rejoindre les jeunes en milieu rural. Un travail qui n'est pas à sous-estimer et qui demande également de ressources (humaines et financières), mais qui n'est souvent pas pris en considération dans les budgets des actions et des projets d'intervention (Alberio et Handfield 2018). Le premier obstacle auquel se trouvent confrontés les intervenants est celui de la confiance. En effet, les pouvoirs publics doivent d'abord et avant tout fournir le financement à des projets capables d'inverser une dynamique négative, afin de rétablir la confiance chez les jeunes : l'isolement et le manque d'accessibilité aux services et aux mêmes opportunités en milieu urbain font en sorte que les jeunes en milieu rural se sentent désavantagés par les politiques locales (R.A. Malatest & Associates Ltd. 2002; Perdrix, 2008 ; Alberio, 2015a). De plus, cette perception peut augmenter en contexte de changement institutionnel et d'austérité. Or, sans l'instauration d'un lien de confiance, l'isolement ne pourra être rompu.

Ce point est capital, car comme l'indique la recherche de Tironi et Sanchez-Mazas (2008), la participation des jeunes à la politique locale influence fortement le développement des territoires. Avec un taux de vieillissement supérieur à la moyenne québécoise et une faible population entrante, le Bas-Saint-Laurent subit indéniablement un ralentissement socio-économique de son activité sans l'apport des plus jeunes. À la lumière de ces défis, il nous paraît donc essentiel de nous concentrer sur l'action des organismes communautaires, sur les difficultés qu'ils rencontrent, mais également sur leur adaptation et les acquis de leur mission.

Des acquis communautaires à conserver

Avant d'entrer dans le vif du sujet, il nous faut procéder à une brève présentation non exhaustive des initiatives qui visent entre autres les jeunes dans la MRC de La Mitis. Nous retrouvons tout d'abord des organismes œuvrant dans le développement local et dans le soutien aux projets professionnels. Il est notamment question de stimuler l'entrepreneuriat individuel et collectif et la mobilisation des acteurs locaux. Dans plusieurs cas, ces organismes tels que les Centres Locaux de Développement (CLD) ont été récemment mis sous la responsabilité des MRC (Alberio, 2015a). Plusieurs organismes spécialisés dans l'éducation populaire et dans la lutte des droits collaborent à travers des ententes de services avec des institutions publiques comme Emploi Québec. Sur le plan pédagogique et scolaire, La Mitis dispose

d'une commission scolaire, d'un centre de formation pour adultes, d'un centre de formation professionnelle et des centres pour la petite enfance, à quoi il faut ajouter un centre de lecture, écriture et de formation. La Mitis offre aussi plusieurs ressources relatives à la santé et aux services sociaux (accompagnement psychosocial, travail de rue, traitement des dépendances, prévention du suicide, aide aux démunis), mais aussi des services qui s'adressent directement et spécifiquement aux jeunes, avec l'objectif de favoriser leur participation à la vie communautaire ou de leur venir en aide dans des situations particulièrement graves (lutte contre les agressions sexuelles ou les violences conjugales).

Les partenaires de COMSOSS ont décidé d'unir leurs forces pour améliorer la santé et le bien-être des jeunes et de leurs familles. L'objectif principal est l'amélioration des parcours et des conditions de vie des jeunes en agissant sur quatre enjeux : entrée scolaire réussie, persévérance scolaire, intégration socioprofessionnelle et saines habitudes de vie (COSMOSS, site internet).

Dans notre recherche nous avons pu constater que même si l'éventail des organismes en faveur des jeunes est moins important que dans des milieux urbains, la MRC de La Mitis renferme malgré tout un ensemble de services plutôt complet. Cependant, comme nous allons l'observer dans les sections suivantes le maintien de ces services ne se fait pas sans difficulté. Dans cette perspective, il est particulièrement intéressant d'observer la reconfiguration de ces acteurs communautaires.

Le défi premier de rejoindre les jeunes pour répondre à leurs préoccupations

Malgré l'offre de services proposée, les intervenants, mais également les décideurs politiques locaux (représentants des municipalités) ont conscience qu'il reste beaucoup de travail à accomplir pour rejoindre une partie des jeunes. Un représentant municipal affirme, par exemple, avoir réservé 10 % de son budget pour le service des loisirs auprès du public « jeune », mais il reconnaît également que la tâche de les rejoindre n'est pas toujours aisée. Par exemple, il faut un minimum de 30 minutes pour se rendre au cinéma ; ainsi, ce qui peut être une sortie tout à fait ordinaire pour un jeune en milieu urbain prend subitement les allures d'une expédition pour un jeune en milieu rural. La réduction de l'isolement représente donc une préoccupation importante pour les intervenants (ainsi que pour les jeunes) interviewés.

Néanmoins, la première préoccupation des intervenants, des décideurs politiques, et

également des jeunes, dans la MRC de La Mitis reste l'emploi. Les deux enjeux, l'isolement et l'emploi sont bien sûr intimement liés. Si les personnes interrogées reconnaissent des opportunités d'emplois non qualifiés dans la MRC, les données soulignent un manque plus important en ce qui concerne les emplois spécialisés. La lutte contre l'isolement territorial apparaît donc un enjeu important, car l'isolement va avoir un impact significatif sur la construction des réseaux sociaux et professionnels des jeunes. De plus, la distance physique à parcourir pour se rendre au travail peut du même coup devenir problématique dans certaines situations. Ainsi, nos données quantitatives soulignent que 30 % des jeunes ayant quitté la MRC l'ont fait avant tout pour des raisons professionnelles.

La troisième préoccupation est elle aussi en lien avec les deux précédentes, puisqu'il s'agit de l'accès aux services. Les personnes interrogées soulignent le manque d'accès aux commerces de proximité, cependant le problème de l'accès aux services va bien au-delà de l'accès aux services, sachant qu'une personne qui manque d'autonomie se retrouvera automatiquement isolée. Il est intéressant de noter que les jeunes avec les moins bonnes conditions socio-économiques étaient ceux qui n'ont jamais quitté la MRC.

Les autres défis du secteur communautaire

Bien que les services puissent être moins développés et surtout moins étalés sur le territoire par rapport aux contextes urbains, les intervenants (comme d'ailleurs les jeunes) ayant répondu au questionnaire de l'étude s'accordent pour dire que la MRC de La Mitis a une bonne présence de services en matière de santé et d'insertion professionnelle. Cependant, le problème se pose dès que l'on tente de mettre en relation ces services avec les besoins réels des jeunes. En effet, eu égard aux difficultés pour rejoindre les jeunes, les intervenants font l'hypothèse qu'une partie des services de la MRC de La Mitis serait sous-utilisée.

Nous entrons ici définitivement dans la problématique qui est la nôtre, car les intervenants sont constamment à la recherche de moyens pour dépasser les limites auxquelles ils sont confrontés sur le terrain : « L'échange d'information, le réseautage, la mise en commun des forces aussi... de voir de façon globale les enjeux parce que souvent, la problématique quand tu es au sein d'une organisation, tu travailles surtout en silo... parce que tu travailles sur la mission de base de l'organisation... par contre il y a d'autres organisations qui font des activités

complémentaires puis qui peuvent venir enrichir ta démarche, tu peux créer des liens ou des activités communes avec eux... » (Coordinatrice de COSMOSS).

Selon les intervenants interrogés, il est nécessaire pour le milieu communautaire de ne pas se placer dans une position passive ou attentiste avec les jeunes, mais d'aller à leur rencontre afin de promouvoir les services qui leur sont offerts. Évidemment des ressources sont essentielles à ce but, et les coupures et le financement irrégulier ne semblent pas favoriser ce genre d'approche. Les intervenants font face à des défis complexes, soit d'être capables d'un côté de faire connaître les services proposés aux jeunes et de l'autre côté de changer les perceptions négatives que ces derniers peuvent avoir à leur égard, ainsi qu'à l'égard des institutions avec lesquelles ils ont des liens. Comme cela a été évoqué précédemment, il y a donc un double défi à relever pour les intervenants et cela passe, selon nous, entre autres par la capacité des intervenants à communiquer autour de leur démarche avec le langage des jeunes.

Même si les entrevues menées auprès des intervenants font état de construction de sites internet, de page Facebook, de kiosques dans les écoles, d'ateliers de sensibilisation, il ressort de cela malgré tout que seul un tiers des organismes de La Mitis possède un site internet. Il ne suffit pas qu'un organisme se dote d'un site internet ou d'une page Facebook pour voir son public augmenter, car il faut encore des ressources et des animateurs capables de travailler à rendre ces outils vivants pour les publics jeunes. Il ne suffit pas de se doter d'une grammaire pour les jeunes pour communiquer avec les jeunes, mais il faut évidemment être capable de leur transmettre un message compréhensible, auquel ils peuvent faire confiance, afin d'amorcer un échange durable dans le temps. Il faut, en somme, être capable d'envisager l'intervention autrement, à partir également des médias sociaux.

Cela pose parallèlement la question des compétences et des moyens qui peuvent être mis en œuvre afin d'atteindre les objectifs de l'intervention. Il ressort ainsi que la mise à disposition de cellulaires et d'un forfait pour les intervenants serait, par exemple, un atout pour rejoindre les jeunes et garder le contact avec eux, bien que cela représente une dépense supplémentaire à la charge des organismes.

La question du financement est une autre question centrale pour les intervenants, car comme nous venons de le voir, il faut un supplément de moyen et de formation afin que les services offerts puissent trouver leur public cible. Or, comment prévoir de nouveaux projets ou initier de nouvelles démarches quand, selon notre questionnaire, un

tiers des intervenants s'attendent à des coupes budgétaires pour l'année suivante ? Dès le départ, le problème est posé et la marge de manœuvre des organismes très limitée. Cette situation pourrait finalement avoir pour effet de renforcer le manque de confiance qu'ont les jeunes envers les organismes et plus généralement envers les institutions, et donc de rendre encore plus difficile la possibilité de les rejoindre.

Les subventions sont attribuées sur la base de résultats quantifiables, mesurables et observables. Les enjeux qualitatifs du travail accompli semblent être plutôt placés en retrait par rapport au nombre de fréquentation, de « réussites », de progrès quantifiables (diplômes, retour aux études) accomplis par les usagers des ressources. De plus, il n'est pas seulement question d'intervention sociale, mais aussi de valorisation des résultats obtenus afin d'obtenir un renouvellement de subvention.

Poussé à son paroxysme, l'esprit gestionnaire devient le premier obstacle aux problèmes qu'il prétend pouvoir résoudre : des problèmes relationnels, communicationnels, humains, qui nécessitent empathie, sensibilité, ouverture d'esprit et adaptation.

Un autre constat peut être établi : celui de l'impact négatif de cette pression financière qui pèse sur les épaules des intervenants. Les effets pervers d'une logique qui peut devenir également froide et mécanique ne sont pas simplement matériels, mais bel et bien moraux. Nous estimons que le contexte de réforme et d'austérité ayant duré au moins trois ans, jusqu'au déclenchement des élections de 2018, a apporté un climat de compétition n'étant pas favorable au principe de collaboration et de réseautage entre les acteurs locaux, principe qui a été souvent défini comme étant la clé du succès des actions socialement innovantes (Klein et al., 2011; Moralli, Alberio et Klein 2017). Comme le dit cet intervenant : « Les questions financières deviennent périlleuses en termes de concertation dans les milieux locaux. Il n'y a rien de pire que de mettre peu d'argent autour d'une table pour tuer une concertation. Ça fait qu'il faut faire attention, il faut être très délicat. Surtout quand ces ressources sont insuffisantes. Pour moi en tout cas, le partenariat, la mobilisation des acteurs, est essentiel, s'il n'y en a pas, je ne travaille plus. Il n'y a plus rien qui va se passer » (CSSS et membre de COSMOSS).

Les acteurs communautaires semblent vouloir répondre activement à cette situation et bien qu'il existe des difficultés, ils veulent compenser les lacunes du système en essayant de mettre au centre le concept de collaboration interorganismes et d'intervention intégrée. La volonté de collaboration des partenaires de l'organisme COSMOSS, que nous avons déjà mentionné, peut

servir de cas exemplaire. Ce genre d'approche a notamment pour effet d'améliorer l'accessibilité des services. Quand les horaires des organismes deviennent une limite pour intervenir : les organismes peuvent notamment se relayer afin d'assurer un service continu. Néanmoins, il va de soi que de tels dispositifs, qui nécessitent des mises à jour et des mises en relation permanentes, vont surcharger encore davantage le travail des intervenants dans un contexte de configuration des actions et des responsabilités. Ces derniers, manquant souvent de moyens, se voient tout de même forcés d'agir par eux-mêmes afin de remédier aux limitations gestionnaires, payant parfois au prix fort leur engagement personnel contre un système aux fondements contradictoires. Cela va entraîner tout ce que l'on peut imaginer en termes de fatigue, de *burnout* et par conséquent de roulement de personnel.

Un autre problème qui découle des précédents constats concerne les situations où l'intervenant se retrouve avec des dossiers pour lesquels il n'a pas de compétences spécifiques. Cela est d'autant plus problématique lorsqu'il s'agit de dossiers complexes relevant le plus souvent de la santé mentale : « C'est les services sociaux qui manquent, sont débordés », dira un intervenant. Comme conséquence un jeune pourrait attendre plusieurs mois avant que sa situation soit prise en compte. Phénomène qui ne va bien évidemment pas dans le sens du rétablissement de la confiance entre les jeunes et les institutions gouvernementales.

Pour les intervenants interrogés, cette situation découle directement des coupes budgétaires imposées par le gouvernement. Le manque de budget et les problèmes qui en résultent sont indéniablement des freins à toute amélioration des services. La logique en place risque donc de ralentir le bon fonctionnement des organismes, au point que cela devienne parfois une « menace » pour les usagers, les intervenants et les citoyens dans leur ensemble.

À la recherche de solution pour transformer la société

En attendant un financement approprié, les intervenants interrogés tentent de dépasser les obstacles qui se présentent à eux. Des plans d'action conjoints sont ainsi élaborés et des partenariats sont scellés afin d'aller vers plus de prévention dans les écoles, plus de formations à la citoyenneté, plus de publicité des services, plus de collaboration intersectorielle. Un des principaux défis auquel les organismes sont confrontés est, tel qu'observé, celui de rétablir la confiance avec les usagers, alors même que les intervenants

manquent des moyens nécessaires à l'accomplissement de leur mission, et cela sera encore plus impactant en milieu rural. Nombreux sont évidemment les problèmes qui découlent de l'aspect relationnel de l'intervention sociale, *a fortiori* lorsque les intervenants se retrouvent débordés et dans l'obligation de traiter des dossiers qui dépassent amplement leur cadre de compétences.

Afin de pallier les problèmes posés par une logique gestionnaire serrée, les résultats de la recherche invitent notamment les intervenants à s'appuyer sur les caractéristiques du milieu rural afin de dépasser ces limites : les liens familiaux forts, qui sont parfois un obstacle à l'intervention, peuvent aussi devenir une force, si la famille est incluse dans un processus d'accompagnement ou de prise en charge.

Sur le plan matériel, les intervenants essayent d'améliorer leur accessibilité en proposant du covoiturage ou en se rendant disponibles à l'extérieur de l'organisme, afin de briser la méfiance envers les institutions et pouvoir faciliter les liens avec les jeunes. L'autre point important lorsqu'il y a des ressources matérielles limitées est bien évidemment d'éviter les dédoublements pour ne pas encore multiplier les démarches. Cela sous-entend la nécessité pour les organismes de maintenir une collaboration constante et efficace dans le partage des tâches et des responsabilités. Une telle efficacité ne pourrait pas être atteinte sans une mise à jour des intervenants dans l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. Tant pour rejoindre les jeunes avec davantage de facilité et maintenir le contact que pour renforcer la coopération entre les organismes, les technologies de l'information et de la communication semblent incontournables à l'intervention de demain.

Au-delà de ces considérations concrètes, nous pouvons supposer que la logique gestionnaire amènera l'intervention à se reconfigurer pour cibler les petites réussites quantifiables plutôt que les grands projets fédérateurs. En revanche, la force de l'action communautaire face à de telles situations est de permettre l'instauration d'une véritable démocratie participative qui va inclure les citoyens, jeunes et moins jeunes, dans les processus décisionnels. Des coupes budgétaires pourront par exemple plus difficilement se faire avec le soutien des populations locales, et même si elles se font, les citoyens auront encore leur mot à dire sur la manière d'utiliser les budgets qui leur sont alloués.

Enfin, la reconfiguration de l'intervention ne peut qu'aller vers un travail de proximité constant afin de rétablir les liens de confiance entre citoyens et intervenants. Le principe de base de ce

paradigme est que toute action, même la petite qu'il soit, peut conduire à de grands changements.

Conclusion

Au fil de ce travail, nous avons pu explorer les enjeux relatifs au désengagement des pouvoirs publics dans le domaine de l'action communautaire, avec des conséquences affectant plusieurs aspects de la qualité des services offerts aux jeunes. Il n'est donc pas surprenant que les trois préoccupations majeures des intervenants (et des jeunes) soient l'isolement territorial, l'emploi et l'accès aux services, ces dimensions étant bien évidemment liées, comme nous l'avons montré précédemment. Les régions ont pourtant besoin des jeunes pour se développer; or il ne semble pas toujours facile de les rejoindre en raison d'une défiance à l'égard des institutions. Cette situation problématique décrit parfaitement les obstacles auxquels se trouvent confrontés les intervenants communautaires, mais également les élus qui ont vu dernièrement augmenter leurs responsabilités sans que des outils adéquats puissent forcément suivre. Les intervenants du secteur communautaire ont la lourde charge de rétablir une relation de confiance avec les jeunes et les citoyens quand les pouvoirs publics préconisent une rationalisation des dépenses poussée à l'extrême, mais sans pouvoir concrètement jouer un rôle dans ces décisions. Il en résulte tout ce que l'on a souligné en termes de surmenage, de *burnout* et de manque des effectifs.

L'intervention communautaire est ainsi appelée à se reconfigurer en multipliant les partenariats et en sortant des cadres préétablis, mais elle est aussi amenée à aller de l'avant dans la mobilisation grâce aux technologies de l'information et de la communication. L'intervention dépend en effet de sa capacité à rejoindre son public, et les intervenants doivent aujourd'hui plus que jamais redoubler leurs efforts pour sensibiliser, médiatiser et mobiliser les citoyens, car tout y compris la reconnaissance étatique, repose sur les citoyens.

Dans ce contexte, la recherche universitaire, et plus précisément la recherche partenariale, a un rôle intéressant à jouer en ouvrant des perspectives d'action rassemblant les jeunes et les intervenants. Il faudrait notamment mieux comprendre ce phénomène de défiance qui existe et chercher à savoir comment le dépasser dans le cadre de projets sociaux innovants et inclusifs. La recherche en science sociale peut ainsi puiser dans un champ épistémologique qui met l'accent sur la mobilisation des populations locales et l'inclusion des acteurs dans la résolution de problèmes sociaux. À travers l'association de la

recherche théorique et de l'intervention sociale, il est possible d'envisager autrement l'amélioration concrète des conditions de vie des populations précarisées. C'est du moins, l'une des multiples pistes pertinentes que nous souhaitons explorer ultérieurement.

Références

- Alberio, M. (2015a). Les besoins des 16-35 ans dans la Mitis. Rapport de recherche présenté à COSMOSS Mitis : Une communauté ouverte et solidaire pour un monde outillé, scolarisé et en santé.
- Alberio, M. (2015b). Les initiatives locales et les défis des acteurs du milieu face aux coupes et aux changements actuels. *Organisations et territoires*, 24, (3), 53-61.
- Alberio M., & Handfield M. (soumis). Les intervenants face à la problématique de l'accessibilité aux services pour les jeunes ruraux en situation de vulnérabilité. *Nouvelles pratiques sociales*.
- Alberio, M & Tremblay D-G. (2013). Les aspirations chez les jeunes de classe populaire en formation dans les entreprises d'insertion au Québec, *Défi jeunesse*, 19, (2), 7-15.
- Gagné, I. (2014). Population 2012r et 2013p, Municipalité de la Mitis. Données compilées à partir des données de Statistique Canada et Institut de la statistique du Québec. Rimouski : Agence de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent.
- Bourke, L. (2003). Toward understanding youth suicide in an Australian rural community. *Social Science & Medicine*, 57, 2355-2365.
- CERISCOPE. (2014). France : Taux de chômage comparé milieu rural-milieu urbain. <http://ceriscope.sciences-po.fr/node/377>
- Deschenaux, F. et LAFLAMME C. (2009). Distinction conceptuelle nécessaire illustrée à l'aide d'une enquête sur l'insertion professionnelle de jeunes Québécois, *SociologieS*, Repéré à <http://sociologies.revues.org/2902>.
- Dixon, L., Jones, E. & Southwood S. (2011). *Boosting capacity of third sector organisations to work with young people who are not in education, employment or training (NEET)*, Leicester : National Institute of Adult Continuing Education.
- Doré, G., Restier, M. & Sadon, C. (2011). Services en milieu rural (accessibilité, organisation et gouvernance territoriale) : l'apport des Pays. *Pour*, 208,(1), 35-42. doi:10.3917.
- Ehrenberg A. (1998). *La fatigue d'être soi*, Paris : Odile Jacob.
- Esping-Andersen G. Gallie, D., Hemerijck, A., Myles, J., (2002). *Why we need a welfare state*, Oup Oxford.
- Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent. (2014). *Portrait des individus âgés entre 15 et 34 ans au Bas-Saint-Laurent*. Document présentation.
- Favreau L. (2010). Le mouvement communautaire au Québec : origines, contours, enjeux et perspectives. Une lecture politique. *Publication de l'alliance de recherche innovation sociale et développement des communautés (l'ARUC-ISDC)*. Série : Recherches, # 37. ISBN : 978-2-89251-400-1
- Klein J-L, Fontan J-M & Tremblay D-G. (2011). *Initiatives locales et lutte contre la pauvreté et l'exclusion*. Québec : Presses universitaires du Québec.
- Lévesque, B. (2003). Fonction de base et nouveau rôle des pouvoirs publics : vers un nouveau paradigme de l'État, *Annals of Publics and cooperatives Economics*, 74, 489-514.
- Lévy-Vroelant C., Joubert M. & Reinprecht C. (Eds.). (2015). *Agir sur les vulnérabilités sociales*. Vincennes : Presses universitaires de Vincennes.
- Malatest, R.A. and Associates Ltd. (2002). *Jeunes des régions rurales, phase II. La migration des jeunes ruraux : Explorer la réalité derrière les mythes. Un document de travail sur les jeunes des régions rurales*, Ottawa : Gouvernement du Canada.
- Perdrix, C. (2008). Jeunes ruraux, un engagement spécifique? *Revue Projet*, 305,(4), 58-61. doi:10.3917/pro.305.0058.
- Institut de la statistique du Québec. (2014a). Population selon le groupe d'âge, sexes réunis, MRC du Bas-Saint-Laurent, 2001, 2006 et 2009-2014. Repéré à : http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/profils/profil01/societe/demographie/demo_gen/pop_age_01_mrc.htm.
- Quéré L. (2000). Singularité et intelligibilité de l'action. Dans J-M. Barbier (Éd.), *L'analyse de la singularité de l'action (pp. 147-170)*. Paris, PUF.
- Sercombe, H. (2006). Going bush : youth work in rural settings, *Youth Studies Australia*, 25, (3), 9-16.
- Tironi, Y. & Sanchez-Mazas M. (2008). Le Conseil delémontain des jeunes : espace d'expérimentation ludique de la citoyenneté. In M. Christen Jakob & J. Reichmuth (Eds), *Community development local and global challenges (pp. 153-159)*. Lucerne : Interact Verlag.