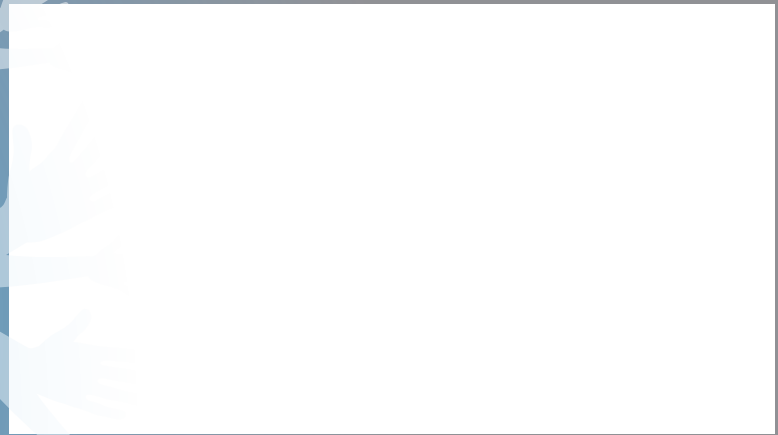


Chaire de recherche Marcelle-Mallet

sur la **CULTURE PHILANTHROPIQUE**



UNIVERSITÉ
LAVAL

Chaire de recherche Marcelle-Mallet
sur la culture philanthropique

Monographie du Centre de ressources
périnatales Les Relevailles de Montréal

Pamela A.-Lizotte

Cahier n° EE1405

Cahier de la Chaire de recherche Marcelle-Mallet sur la culture philanthropique
« **Monographie du Centre de ressources périnatales Les Relevailles de Montréal** »
Pamela A.-Lizotte

Sous la direction d'Yvan Comeau, professeur titulaire, Université Laval,
et de Geneviève Roch, professeure agrégée, Université Laval, Centre de recherche du CHU de Québec,
axe Santé des populations et pratiques optimales en santé (axe SPPOS).

Avec la collaboration de Marie-Hélène Deshaies, professionnelle de recherche,
Centre de recherche du CHU de Québec, axe SPPOS,

de Christian Macé, professionnel de recherche à la Chaire Marcelle-Mallet
et de Claire Boily, professionnelle de recherche à la Chaire Marcelle-Mallet.

ISBN 978-2-924117-42-2 (version imprimée)

ISBN 978-2-924117-43-9 (version numérique)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2014

Révision linguistique : Le Graphe

Présentation de la Chaire de recherche Marcelle-Mallet sur la culture philanthropique

La Chaire de recherche Marcelle-Mallet sur la culture philanthropique poursuit une mission de production de connaissances originales sur la culture philanthropique, de diffusion de contenus d'érudition qui rendent compte de sa complexité et d'appui à la mise en pratique des résultats de la recherche pour la progression de la culture philanthropique.

La Chaire conçoit ainsi la culture philanthropique :

Les manifestations comportementales, intellectuelles et morales de même que les structures sociales par lesquelles des personnes donnent volontairement argent, biens ou temps, afin de contribuer au mieux-être de leurs semblables, de leur collectivité et plus généralement de l'humanité, et ce, sans contrepartie pleinement équivalente.

La culture philanthropique prend forme dans une diversité de lieux, de secteurs d'activités, de tâches et de significations portées par différents groupes sociaux. Considérant la variété de ces manifestations, la Chaire privilégie trois axes de recherche :

- les formes et pratiques actuelles de la culture philanthropique : les travaux de cet axe portent sur les actions récentes, innovantes et peu documentées de solidarité, notamment dans les domaines de l'alimentation et du logement. Les études réalisées permettront de décrire la culture philanthropique québécoise contemporaine et d'expliquer sa différenciation ;
- les transformations de la culture philanthropique : les activités de cet axe concernent les changements des pratiques touchant l'entraide, le bénévolat, l'engagement social et la libéralité financière. Les études contribueront à saisir l'influence des phénomènes sociétaux et des logiques d'acteurs qui reconstruisent l'inclinaison à donner pour le bien commun ;
- les interventions en faveur de la culture philanthropique : les travaux de cet axe identifient les principes à la base du succès des démarches éducatives, éducationnelles ou sociales de diffusion de la culture philanthropique, notamment auprès des populations défavorisées et des jeunes.

Les cahiers de recherche représentent un des moyens de diffusion des connaissances produites par la Chaire. Les cahiers de la collection « Études empiriques » rendent compte d'observations originales et systématiques faites par des chercheurs sur diverses manifestations de la culture philanthropique. Les cahiers de la collection « Théories et approches » font état des idées et des concepts permettant de comprendre et d'expliquer les différentes facettes de cette culture. Enfin, la collection « Interventions » expose différentes initiatives menées le plus souvent par des professionnels en vue de développer la disposition à la solidarité sociale.

En rappelant le nom de Marcelle Mallet, la Chaire rend hommage à une femme totalement engagée pour ses semblables et qui a fondé, en 1849, la congrégation des Sœurs de la Charité de Québec.

Yvan Comeau, professeur titulaire
yvan.comeau@svs.ulaval.ca
www.culturephilanthropique.ulaval.ca

Contexte de réalisation

La production de la présente monographie s'inscrit dans une recherche plus large intitulée *D'un regard sur la vulnérabilité périnatale à une évaluation des services de « relevailles » offerts par les centres de ressources périnatales (CRP) du Québec*. Cette recherche codirigée par Geneviève Roch et Louise Hamelin-Brabant avait pour but de : 1) synthétiser les connaissances sur les conditions de la vulnérabilité périnatale qui sont associées au soutien social postnatal ; 2) documenter les services de « relevailles » des CRP ; et 3) évaluer les services de « relevailles » offerts par les CRP du Québec. Cette monographie a contribué à la documentation des caractéristiques et des services offerts par l'un des neuf CRP ayant pris part à l'étude élargie.

Menée en collaboration avec le Réseau des Centres de ressources périnatales du Québec, cette étude élargie a été rendue possible grâce au soutien financier d'Avenir d'enfants et du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Elle a été effectuée au Centre de recherche du CHU de Québec et a bénéficié de l'apport de chercheurs issus de différents champs disciplinaires :

Geneviève Roch, inf. Ph. D., Faculté des sciences infirmières, Université Laval. Centre de recherche du CHU de Québec, Axe Santé des populations et pratiques optimales en santé ;

Louise Hamelin-Brabant, inf. Ph. D., Faculté des sciences infirmières, Université Laval. Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRI-VIFF) ;

Roxane Borgès Da Silva, Ph. D., Faculté des sciences infirmières, Université de Montréal. Institut de recherche en santé publique de l'Université de Montréal (IRSPUM) ;

Yvan Comeau, Ph. D., École de service social, Université Laval. Chaire de recherche Marcelle-Mallet sur la culture philanthropique ;

Francine de Montigny, Ph. D., Département des sciences infirmières, Université du Québec en Outaouais. Chaire de recherche du Canada sur la santé psychosociale des familles ;

Ginette Mbourou Azizah, Ph. D., Faculté des sciences infirmières, Université Laval.

Pour la Chaire Marcelle-Mallet, la présente publication permet d'approfondir le phénomène de l'engagement volontaire des personnes dans le domaine de la santé.

Présentation de l'auteure

Pamela A.-Lizotte étudie actuellement à la maîtrise en service social à l'Université Laval (Québec) après avoir obtenu un baccalauréat en psychologie. Membre du comité exécutif de son association étudiante (Regroupement des étudiantes et étudiants au deuxième cycle en service social), elle est aussi bénévole au Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire. Ses intérêts de recherche touchent la violence conjugale, l'exposition des enfants à cette violence, la maltraitance des enfants ainsi que l'intervention auprès des enfants et des familles qui vivent ce genre de situations. Au moment de la rédaction de la présente monographie, elle travaille comme auxiliaire de recherche au Centre de recherche du Centre hospitalier universitaire de Québec, axe Santé des populations et pratiques optimales en santé, ainsi qu'au Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRI-VIFF) dont elle est membre étudiante.

Remerciements

La présente monographie n'aurait pas la même qualité sans l'aide que m'a apportée mon superviseur Yvan Comeau. Mon travail a été encadré par Marie-Hélène Deshaies, Émilie Raizenne et Geneviève Roch, que je remercie. Pour leur soutien et les précieux conseils qu'ils m'ont donnés, ma reconnaissance va à mes collègues Marie-Christyne Élie, Jonathan Mercier et Chantale Picard. Je tiens à remercier particulièrement Marie-Hélène Deshaies pour son soutien dans la révision et la correction de la monographie. Son aide a été très appréciée.

La deuxième section de la monographie, qui porte sur *Le contexte d'émergence*, a pu être complétée grâce aux références et à l'appui fournis par plusieurs personnes. Il s'agit de Marie-Dominique Lahaise du collectif L'Autre Montréal, de Réjean Charbonneau de l'Atelier d'histoire d'Hochelaga-Maisonneuve ainsi que de Gaston Quirion, Stefano Biondo et Marie-Andrée Drouin du Centre GéoStat de la Bibliothèque de l'Université Laval.

Josée Lapratte et les membres de l'équipe du Centre de ressources périnatales Les Relevailles de Montréal se sont aussi montrées très disponibles pour répondre à mes nombreuses questions. Elles ont été minutieuses dans la sélection des renseignements à me transmettre pour la réalisation de la monographie et ont consacré du temps à valider les informations présentées dans la monographie. Leur contribution m'a été très utile et a sans contredit contribué à enrichir la monographie.

De la même façon, je souhaite adresser un merci bien particulier à ma famille et à mon partenaire qui me soutiennent dans tous les projets que j'entreprends, dont celui de la rédaction de la présente monographie. Merci à Kathleen Lizotte, Tom Dang, Stéphanie Alvarez-Lizotte, Rita R. Lizotte, Claude Lizotte, Louis Falardeau ainsi qu'à la famille Hurez et Breton.

Merci à vous tous !

Table des matières

Liste des tableaux.....	x
Liste des figures.....	x
Liste des sigles.....	xi
Résumé.....	xii
Introduction.....	1
1. Sources de données.....	2
1.1. Sources documentaires.....	2
1.2. Entrevue.....	2
2. Contexte d'émergence.....	3
2.1. Milieu.....	3
2.1.1. Histoire du territoire.....	4
2.1.2. Caractéristiques sociodémographiques.....	7
2.1.3. Données socioéconomiques.....	9
2.1.4. Activités économiques.....	11
2.1.5. Habitation.....	13
2.1.6. Transport.....	14
2.1.7. Espaces récréatifs.....	14
2.2. Secteur des services en périnatalité.....	15
2.3. Projet initial.....	18
2.4. Promotrices et promoteurs.....	19
2.5. Appuis et démarrage.....	20
3. Présentation des actrices et acteurs.....	22
3.1. Actrices et acteurs à l'interne.....	22
3.1.1. Assemblée générale.....	23
3.1.2. Conseil d'administration.....	25
3.1.3. Direction.....	26
3.1.4. Employées.....	27
3.1.5. Utilisatrices de services.....	29
3.1.6. Bénévoles.....	31
3.2. Réseau.....	32

4. Dimension institutionnelle de l'activité.....	34
4.1. Rapports de pouvoirs à l'interne.....	34
4.1.1. Pouvoir formel.....	34
4.1.2. Pouvoir informel.....	37
4.1.3. Inclusion des salariées et des utilisatrices de services.....	38
4.1.4. Acquis des salariées.....	38
4.2. Ententes de services.....	41
4.3. Règles juridiques et législatives.....	41
5. Dimension organisationnelle.....	43
5.1. Profil organisationnel.....	43
5.1.1. Objectifs et priorités.....	43
5.1.2. Plans opérationnels.....	44
5.1.3. Biens et services produits.....	46
5.1.4. Données financières.....	48
5.2. Processus organisationnel.....	50
5.2.1. Production.....	50
5.2.2. Organisation du travail.....	52
5.2.3. Formation des personnes à la production.....	53
5.2.4. Consommation des biens et services.....	54
6. Éléments de bilan et perspectives anticipées.....	56
Bibliographie.....	58
Annexe : Sources de référence du CRP Les Relevailles de Montréal de 2007 à 2012.....	67

Liste des tableaux

Tableau 2.1 : Caractéristiques démographiques du territoire du CRP Les Relevailles de Montréal et du Québec en 2011.....	8
Tableau 2.2 : Revenus moyens des secteurs du territoire du CRP Les Relevailles de Montréal et du Québec en 2006.....	9
Tableau 2.3 : Indicateurs du marché du travail selon le genre sur le territoire du CRP Les Relevailles de Montréal et au Québec en 2006.....	10
Tableau 2.4 : Niveau de scolarité des résidents du territoire du CRP Les Relevailles de Montréal et du Québec en 2006.....	11
Tableau 2.5 : Secteurs d'emploi et genre pour la population active de 15 ans et plus sur le territoire du CRP Les Relevailles de Montréal et au Québec en 2006.....	12
Tableau 2.6 : Nombre de logements privés selon le type de construction résidentielle sur le territoire du CRP Les Relevailles de Montréal et au Québec en 2011.....	14
Tableau 3.1 : Catégories de membres ordinaires au CRP Les Relevailles de Montréal, de 2007 à 2012.....	24
Tableau 3.2 : Caractéristiques des membres présentes aux assemblées générales annuelles du CRP Les Relevailles de Montréal, de 2008 à 2012.....	24
Tableau 3.3 : Profil de la clientèle du CRP Les Relevailles de Montréal en 2012.....	30
Tableau 3.4 : Implication bénévole au CRP Les Relevailles de Montréal, de 2007 à 2012.....	31
Tableau 4.1 : Participation aux assemblées générales annuelles selon les types de membres, de 2008 à 2012.....	35
Tableau 5.1 : Produits et charges du CRP Les Relevailles de Montréal, de 2008 à 2012....	49
Tableau 5.2 : Actifs et passifs du CRP Les Relevailles de Montréal, de 2008 à 2012.....	50

Liste des figures

Figure 2.1 : Territoire du CRP Les Relevailles de Montréal.....	4
Figure 3.1 : Organigramme du CRP Les Relevailles de Montréal pour 2011-2012.....	22

Liste des sigles

CRP	Centre de ressources périnatales
CLSC	Centre local de services communautaires
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PSOC	Programme de soutien aux organismes communautaires
SIPPE/PCEF	Services intégrés en périnatalité et en petite enfance / programme Création d'environnement favorable

Résumé

Le Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal est un organisme à but non lucratif, incorporé en 1985 et reconnu comme entreprise d'économie sociale en 2001. Le projet de sa mise sur pied a pris forme en 1981 à la suite du constat que les services offerts aux nouveaux parents durant la période postnatale étaient insuffisants. Les pionnières de l'organisme ont voulu mettre à la disposition des nouveaux parents un lieu où ils pourraient recevoir du soutien durant la période postnatale. Plus spécifiquement, elles souhaitaient prévenir une période postnatale négative pour les mères susceptibles de vivre une dépression *post-partum*.

Le Centre s'est grandement développé depuis ces années, et ce, à plusieurs égards. Il a adapté ses services aux besoins des familles tout au long de la période entourant la naissance d'un enfant, incluant de ce fait la période prénatale. De plus, il a largement étendu son réseau de partenaires et de collaborateurs dans son secteur d'activité, contribuant ainsi à son enracinement et à sa reconnaissance. Les efforts déployés jusqu'à présent dans le développement de l'organisme et les projets envisagés démontrent la volonté partagée par plusieurs personnes de poursuivre le travail réalisé.

Introduction

La rédaction de la présente monographie s'inscrit dans le cadre du deuxième volet de l'étude *D'un regard sur la vulnérabilité périnatale à une évaluation des services de « relevailles » offerts par les centres de ressources périnatales (CRP) du Québec*. L'objectif de ce volet est de documenter les caractéristiques des organismes qui offrent des services de « relevailles », un service où une assistante familiale apporte du répit après et parfois avant l'accouchement. Le CRP Les Relevailles de Montréal est l'un des CRP qui ont été consultés pour répondre à cet objectif et la monographie le concernant a été réalisée à cette fin.

La monographie est une démarche exploratoire de recherche qui vise « à mettre en évidence les traits généraux d'un ensemble d'individus ou de phénomènes » (Comeau, 2000 : 1). La *Grille de collecte et de catégorisation des données pour l'étude d'activités de l'économie sociale* (2^e éd.) (Comeau, 2000) a servi de cadre à cette démarche. Les différentes sections du présent document s'y apparentent fortement. La monographie du CRP Les Relevailles de Montréal est ainsi divisée en six principales sections. La première, *Sources de données*, fera état des principales sources utilisées pour la rédaction de la monographie. La seconde section, le *Contexte d'émergence*, définit les caractéristiques géographiques, démographiques et historiques de l'organisme et de son territoire. La troisième section décrit les acteurs impliqués auprès de l'organisme. Intitulée *Dimension institutionnelle de l'activité*, la quatrième section, enfin, aborde les rapports de pouvoirs au sein de l'organisme ainsi qu'entre celui-ci et des acteurs externes. Les aspects législatifs et juridiques qui régissent le Centre seront aussi discutés. L'avant-dernière section, soit la *Dimension organisationnelle*, porte sur l'organisation du CRP Les Relevailles de Montréal ainsi que sur la production de ses services. La dernière section conclut la monographie en décrivant les retombées de l'organisme sur le plan des réalisations, de l'économie sociale et de la société, tout en présentant des perspectives anticipées.

1. Sources de données

Les données recueillies pour rédiger la monographie proviennent de plusieurs sources documentaires qui ont d'abord été répertoriées. Par la suite, afin de saisir pleinement la réalité du CRP Les Relevailles de Montréal, une entrevue a été réalisée avec une personne ressource de l'organisme.

1.1. Sources documentaires

Parmi les principales sources documentaires utilisées dans la monographie, on trouve celles de Statistique Canada ainsi que divers documents produits par la Ville de Montréal. Ces documents ont principalement servi à la rédaction du chapitre *Contexte d'émergence*. Au début du projet, une demande d'accès à divers documents internes a aussi été faite au CRP Les Relevailles de Montréal. Ce dernier a rendu disponibles des procès-verbaux, des rapports financiers, les règlements généraux, des politiques internes, des plans d'affaires, des planifications stratégiques, des ententes de service ainsi que différents autres documents. Ces sources documentaires ont pu être enrichies à la suite de l'entrevue, puisque la personne interrogée a signalé d'autres documents pertinents pour la monographie.

1.2. Entrevue

Les sources documentaires se sont révélées primordiales pour le présent travail. Cette documentation était toutefois insuffisante pour bien comprendre les subtilités de la réalité du CRP Les Relevailles de Montréal. Une entrevue avec une personne ressource, en l'occurrence la directrice générale du Centre, Josée Lapratte, a permis de compléter l'information. Travaillant au CRP Les Relevailles de Montréal depuis près de dix ans, M^{me} Lapratte y a occupé différentes fonctions : employée contractuelle, adjointe administrative, directrice par intérim, puis directrice générale. Sa vaste expérience au sein de l'organisme a fait d'elle une ressource incontournable pour la réalisation de la monographie.

2. Contexte d'émergence

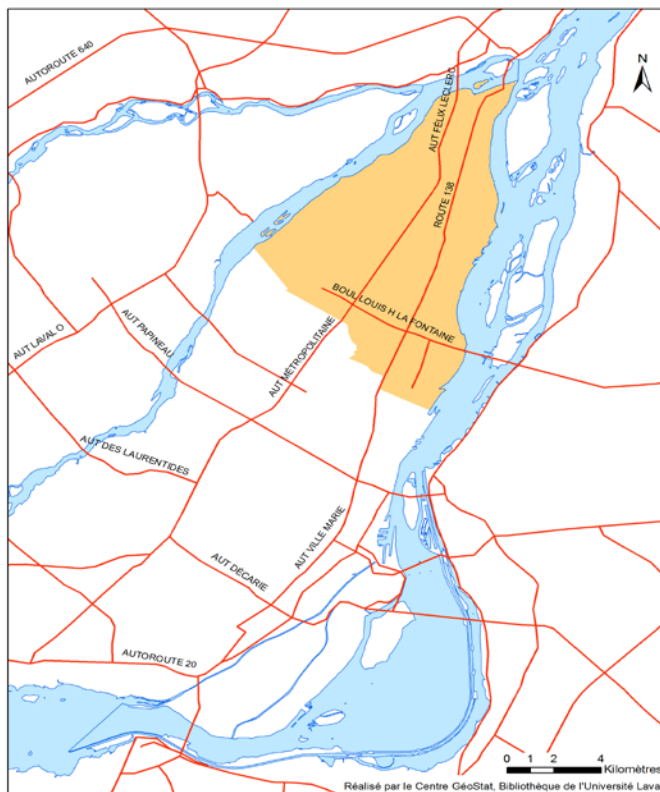
Le contexte d'émergence de l'organisme est présenté dans six sous-sections. La première porte sur le milieu dans lequel le CRP Les Relevailles de Montréal offre ses services. Elle aborde plus spécifiquement l'historique, l'économie, la démographie et certains aspects sociaux de son territoire d'activité. La seconde décrit le secteur d'activité dans lequel œuvre le CRP, soit celui de la périnatalité. Une présentation des principaux événements qui ont influencé l'offre de service dans ce domaine y sera donc faite. Les trois autres sous-sections soulignent les étapes franchies par les fondatrices de l'organisme pour créer celui-ci. Les thèmes suivants y sont développés : le projet initial de l'organisme, ses promotrices, les appuis reçus durant son développement ainsi que sa période de démarrage, c'est-à-dire l'étape où débute l'offre de service.

2.1. Milieu

Le CRP Les Relevailles de Montréal est situé à l'est de l'île de Montréal. Son territoire est principalement composé des arrondissements Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles, Anjou, Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (la portion Mercier-Est et Mercier-Ouest) et de la Ville de Montréal-Est (voir la figure 2.1). La superficie de ce territoire est d'environ 130 kilomètres carrés (Statistique Canada, 2011), et il est délimité par le fleuve Saint-Laurent, la rivière des Prairies, l'arrondissement Montréal-Nord, l'arrondissement Saint-Léonard, l'arrondissement Rosemont-La Petite-Prairie et le district Hochelaga de l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve. Plus spécifiquement, les locaux de l'organisme sont situés dans le Centre communautaire Le Mainbourg à Pointe-aux-Trembles, sur la rue Prince-Arthur.

Il est à noter que le CRP Les Relevailles de Montréal offre le service *Coup de main* principalement sur son territoire, mais qu'il propose également une gamme d'autres services accessibles aux parents, peu importe leur lieu de résidence. La présente monographie ne s'intéresse toutefois qu'au territoire du Centre, et ce, pour différentes raisons. D'abord, le *Rapport d'activités 2011-2012* du CRP Les Relevailles de Montréal (2012a) indique que 64,4 % de ses membres habitent dans les arrondissements Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles, Anjou, Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (portion Mercier-Est et Mercier-Ouest) et dans la ville de Montréal-Est. De plus, parmi les 1 214,75 heures d'engagement bénévole réalisées en 2011-2012 par le CRP Les Relevailles de Montréal, environ 559 heures de travail bénévole l'ont été directement sur son territoire. Les autres heures ont été effectuées sur les territoires adjacents (146 heures) ou auprès d'organisations qui ont une portée nationale et internationale (801,75 heures). Ces éléments montrent que le CRP Les Relevailles de Montréal est bien ancré dans les arrondissements Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles, Anjou, Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (portion Mercier-Est et Mercier-Ouest) et dans la ville de Montréal-Est.

Figure 2.1 : Territoire du CRP Les Relevailles de Montréal



Territoire du CRP Les Relevailles de Montréal.
Source : Centre GéoStat (2013).

2.1.1. Histoire du territoire

Bien que l'île de Montréal ait été découverte au moment de la venue de Jacques Cartier en 1535, on situe la fondation de Montréal aux années 1642-1645 lorsque Maisonneuve est arrivé avec les premiers colons (Robert, 1992). Les premiers occupants de l'île s'installèrent d'abord près des rives, soit en bordure du fleuve Saint-Laurent et de la rivière des Prairies (Ville de Montréal, 2006). À compter de 1670, les Sulpiciens cèdent des terres à l'extérieur de Ville-Marie afin de peupler davantage l'île, de même que pour construire des forts de défense. C'est pourquoi on retrouve les plus anciennes paroisses de l'île de Montréal sur ses contours, sur ses rivages et sur les plus petites îles qui l'entourent. Au 18^e siècle, les Sulpiciens amorcent la concession des terres à l'intérieur de la partie est de l'île de Montréal (Hudon, 2006). C'est donc au cours des 17^e et 18^e siècles que le territoire du futur CRP Les Relevailles de Montréal commence à se peupler.

2.1.1.1. Histoire de l'arrondissement Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles

Hallé et Provençal (1992) remarquent que Pointe-aux-Trembles et Rivière-des-Prairies font partie des premières paroisses de l'île de Montréal, puisqu'elles sont considérées comme telles à partir de 1674 et 1687, respectivement. À cette époque, elles ont pour nom *Enfant-Jésus de Pointe-aux-Trembles* et *Saint-Joseph de Rivière-des-Prairies*. Chacune des paroisses possède toutefois sa propre histoire.

Pointe-aux-Trembles prend son essor au 18^e siècle à la suite de la construction du chemin du Roy, une grande route qui reliait Montréal à Québec (Ville de Montréal, 2013a). Aujourd'hui, cette route n'existe plus, car elle a été submergée par les eaux du Saint-Laurent. Elle est d'ailleurs maintenant remplacée par la rue Notre-Dame Est. C'est en 1845 que la paroisse Enfant-Jésus de la Pointe-aux-Trembles est devenue la municipalité de la paroisse de Pointe-aux-Trembles. Elle s'urbanise et prend ensuite de l'expansion avec le développement du domaine résidentiel, commercial et institutionnel. Au 20^e siècle, la population s'accroît, les quartiers se développent et de nouveaux secteurs commerciaux s'implantent sur le boulevard Saint-Jean-Baptiste et sur la rue Sherbrooke. C'est aussi durant ce siècle que la municipalité est devenue la ville de Pointe-aux-Trembles, puis qu'elle a été annexée à la ville de Montréal en raison de problèmes financiers. L'une des bâtisses de Pointe-aux-Trembles revêt une signification particulière pour les organismes communautaires. Il s'agit du Centre communautaire Le Mainbourg. L'immeuble, inauguré en 1934, a d'abord hébergé la Crèche Saint-François-d'Assise (Corporation Mainbourg, 2013). Devenue une école de puériculture en 1969, la bâtisse a pris le nom de Centre Le Mainbourg en 1975. Jusqu'en 1994, le Centre d'accueil Le Mainbourg a été un internat de réadaptation et un centre de transition pour les enfants de 0 à 6 ans privés de leur famille. C'est à la fin de l'année 1995 qu'un groupe d'organismes communautaires (dont Les Relevailles de Montréal) a proposé de donner une nouvelle vocation à l'édifice. En 1998, la Corporation Mainbourg a été officiellement créée, et c'est en 2003 que le Centre Le Mainbourg est devenu un centre communautaire et de loisirs. Les organismes communautaires de Pointe-aux-Trembles, qui connaissaient alors une importante pénurie de locaux adaptés à leurs besoins, ont pu occuper des locaux du Centre. De plus, depuis 2008, l'arrière du Centre Le Mainbourg est un complexe domiciliaire de 175 logements inscrits au programme AccèsLogis.

Quant à la paroisse Saint-Joseph de Rivière-des-Prairies, elle a été constituée en municipalité en 1845 (Société historique de Rivière-des-Prairies, 2013). Transformée en ville en 1953, elle a été annexée à Montréal le 20 juillet 1963. Quelques années plus tard, en 1970, plusieurs développements domiciliaires se concrétisent. La communauté italienne qui s'est installée dans l'ouest de la ville contribue grandement à ce mouvement. Les constructions les plus marquantes sont les suivantes : l'Institut Philippe-Pinel, le Centre local de services communautaires (CLSC), le bureau de liaison, la piscine Alexis-Carrel et l'aréna René-Masson. Le milieu industriel prend de l'expansion une décennie plus tard, soit en 1980. On voit alors apparaître une usine d'épuration des eaux, un centre de distribution Métro-Richelieu ainsi que d'autres petites industries. Au cours des années 1990, une partie de la communauté haïtienne s'installe à l'est et à l'ouest du boulevard Armand-Bombardier dans des coopératives et des logements sociaux. Différents organismes communautaires sont alors mis sur pied afin, notamment, de répondre à leurs besoins.

2.1.1.2. Histoire de Mercier-Est et de Mercier-Ouest

En 1722, ce qui allait devenir les quartiers Mercier-Est et Mercier-Ouest forme un seul territoire qui se nomme la paroisse Saint-François-d'Assise de la Longue-Pointe (Atelier d'histoire de la Longue-Pointe, 2011). Cette paroisse devient une municipalité en 1845, et ce n'est que dans les années 1910 que le territoire de la Longue-Pointe prend le nom de quartier Mercier. Durant cette même année, le quartier est annexé à la ville de Montréal (Bujold, 2002).

L'une des entreprises qui, à l'époque, contribuent grandement au développement de Mercier est la Crescent Portland Cement, qui y installe en 1889 la première cimenterie de l'île de Montréal (Collectif en environnement Mercier-Est, 2013). La venue de cette entreprise entraîne la création de nombreux emplois. Combinée avec l'établissement d'autres entreprises au cours des années 1900 à 1910 ainsi qu'avec l'instauration d'un tramway, elle donne au quartier un caractère ouvrier (Abdel-Malek, 2007). Le quartier s'urbanise davantage dans les années 1950, puis dans les années 1960 avec la construction de l'autoroute 25 (Bujold, 2002) et du pont-tunnel Louis-Hippolyte-Lafontaine en 1963 (Atelier d'histoire de la Longue-Pointe, 2011). Situés en plein cœur du quartier Mercier, ces deux axes routiers donnent naissance à deux parties distinctes : Mercier-Est et Mercier-Ouest (Bujold, 2002). En fait, la construction du pont-tunnel Louis-Hippolyte-Lafontaine a bouleversé la vie des résidents du quartier. Pour en assurer l'instauration, il a fallu exproprier plusieurs terres agricoles et plusieurs familles ont dû déménager (Atelier d'histoire de la Longue-Pointe, 2011). Par ailleurs, l'avènement de ce pont-tunnel a favorisé le développement urbain de l'est de Montréal et de la Rive-Sud de Montréal. Ajoutons que la fermeture de la cimenterie de Crescent Portland Cement a entraîné la mise au chômage de plusieurs résidents (Collectif en environnement Mercier-Est, 2013).

2.1.1.3. Histoire de l'arrondissement Anjou

Entre 1707 et 1916, plusieurs divisions territoriales ont eu lieu à l'intérieur de la partie Est de l'île de Montréal, et c'est en 1916 que le territoire actuel de l'arrondissement Anjou a été formé (Ville de Montréal, 2006). À l'époque, ce territoire portait le nom de paroisse de Saint-Léonard-de-Port-Maurice. L'éclairage, le réseau téléphonique ainsi que le transport en commun n'existaient pas encore (Ville de Montréal, 2006) et les habitants de la paroisse vivaient essentiellement de l'agriculture (Ville de Montréal, 2013b).

Au cours du 20^e siècle, de nombreuses municipalités décident de fusionner avec la ville de Montréal à cause de leurs problèmes financiers (Hudon, 2006). Pour sa part, la paroisse Saint-Léonard-de-Port-Maurice préfère garder son autonomie et miser sur l'agriculture. La fin de la Grande Dépression et celle de la Seconde Guerre mondiale sont des épisodes importants pour le développement de la paroisse (Ville de Montréal, 2006), notamment sur le plan domiciliaire, comme pour les arrondissements limitrophes. Devenue une ville en 1956 (Hudon, 2006 ; Ville de Montréal, 2013b), Anjou voit ses services municipaux s'accroître. Son urbanisation s'intensifie avec la construction de l'échangeur Anjou, de son parc industriel qui devient alors le plus important de la Communauté urbaine de Montréal et du centre commercial Les Galeries d'Anjou (Ville de Montréal, 2013b). S'ajoutent dans les années 1970 l'aréna, l'édifice des travaux publics ainsi que la caserne de pompiers. Le Club de golf Métropolitain Anjou est créé en 1990, un club dont la particularité est d'avoir le plus long parcours du Québec dans la catégorie des golfs publics.

2.1.1.4. Histoire de Montréal-Est

Joseph de Versailles fonde la ville de Montréal-Est en 1910 (Montréal-Est, 2013). Son objectif est alors d'offrir à la population un milieu de vie résidentiel calme, qui évoque la campagne, mais en offrant les avantages d'une ville moderne. Son projet urbain prend place en bordure du fleuve Saint-Laurent sur un terrain qu'il achète à la municipalité de Pointe-aux-Trembles. Pour assurer le succès de sa ville, Joseph de Versailles l'aménage de façon à la rendre attrayante et agréable. Toutefois, la Première Guerre mondiale vient

contrecarrer son projet en affectant l'économie de l'époque : les acheteurs deviennent rares et les propriétaires existants commencent à sacrifier leurs biens-fonds. Durant ce creux économique, Montréal-Est cherche un moyen pour survivre. En 1914, la pétrolière Queen City Oil assure en quelque sorte l'avenir de Montréal-Est en s'y installant. Plusieurs autres entreprises suivent son exemple en s'établissant dans la ville. L'arrivée de plusieurs pétrolières, dont l'Imperial Oil Refinery, la Frontenac Oil Refinery et la Shell Oil, fait de Montréal-Est un carrefour de l'industrie canadienne (Gauthier, 2011a ; Montréal-Est, 2013). Même si le projet originel de Joseph de Versailles allait dans une autre orientation, celui-ci et ses successeurs comprirent rapidement que ce type d'installation rendrait Montréal-Est prospère (Montréal-Est, 2013). Cette réorientation portera ses fruits, car au début des années 1960 Montréal-Est se situe au quatrième rang parmi les villes canadiennes en matière d'agglomération industrielle. L'arrivée de ces entreprises à Montréal-Est favorise ainsi le développement économique de la ville (Gauthier, 2011a). En effet, plusieurs constructions sont érigées dans les années 1930 à 1960, dont l'hôtel de ville en 1938, une nouvelle école en 1952 et le centre civique en 1966.

Entre 1983 et 1985, quatre raffineries ferment leurs portes à Montréal-Est (Gauthier, 2011a). Environ 1 500 personnes sont ainsi été privées de leur emploi, ce qui est un dur coup pour la ville et pour les zones adjacentes. Le Collectif en environnement Mercier-Est (2013) rapporte d'ailleurs que plusieurs résidents du quartier Mercier travaillaient dans ces raffineries depuis les années 1940. Plus récemment, soit en 2010, la raffinerie Shell, qui avait élu domicile à Montréal-Est il y a de nombreuses années, ferme elle aussi ses portes (Fortin, 2011). Ces événements incitent les dirigeants de la ville à envisager de nouvelles avenues pour le développement industriel. Le maire actuel, Robert Coutu (élu en 2013), affirme que son administration s'intéresse davantage au concept de développement durable, à l'ouverture de nouvelles zones résidentielles, à l'industrie du recyclage et aux entreprises spécialisées dans le traitement des métaux et des matières résiduelles.

2.1.1.5. Les fusions

En vertu de la Loi portant réforme de l'organisation territoriale municipale des régions métropolitaines de Montréal, de Québec et de l'Outaouais, les villes du grand Montréal fusionnent pour former 26 arrondissements (Gouvernement du Québec, 2000). C'est le cas de la ville de Pointe-aux-Trembles et de celle de Rivière-des-Prairies, qui deviennent l'arrondissement Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles, ainsi que du quartier Mercier qui forme l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve. La ville d'Anjou devient elle aussi un arrondissement, mais, contrairement aux anciennes villes limitrophes, elle conserve les frontières qu'elle avait acquises en 1916. La ville de Montréal-Est ne fait pas exception et doit se soumettre à la loi. Or, ses résidents manifestent leur opposition à toute fusion et souhaitent conserver leur ville à part entière (Gauthier, 2011a). Après quatre ans de lutte, soit en 2004, Montréal-Est parvient à préserver son statut (Gauthier, 2011b). Elle est donc, à ce jour, la seule ville de l'est de Montréal à être indépendante de la ville de Montréal.

2.1.2. Caractéristiques sociodémographiques

Le tableau 2.1 présente les caractéristiques sociodémographiques des personnes qui résident sur le territoire du CRP Les Relevailles de Montréal ainsi que dans la province de Québec. Ces caractéristiques, effectives pour l'année 2011, portent sur la population, les

familles, le nombre d'enfants par famille ainsi que les tranches d'âge des enfants qui résident sur les deux territoires. Le tableau montre que plus de femmes (52,2 %) que d'hommes (47,8 %) vivent sur le territoire de l'organisme. Cette tendance est la même dans la province de Québec, bien que la différence entre les deux sexes soit moins marquée. Quant à la structure des groupes d'âge sur le territoire du CRP, elle est sensiblement la même que dans la province de Québec.

Tableau 2.1 : Caractéristiques démographiques du territoire du CRP Les Relevailles de Montréal et du Québec en 2011

Caractéristiques	Territoire du CRP Les Relevailles de Montréal		Province de Québec	
	(N)	(%)	(N)	(%)
Population totale	343 440	100,0	7 979 663	100,0
– Hommes	164 015	47,8	3 958 247	49,6
– Femmes	179 425	52,2	4 021 416	50,4
– Moins de 15 ans	51 445	15,0	1 241 700	15,6
– 15 à 24 ans	43 910	12,8	997 880	12,5
– 25 à 44 ans	85 115	24,8	2 137 825	26,8
– 45 à 64 ans	103 890	30,2	2 348 708	29,4
...65 ans et plus	51 852	15,1	1 253 550	15,7
Nombre de familles	94 145	100,0	2 203 630	100,0
Nombre de familles biparentales	73 540	78,1	1 838 120	83,4
– Sans enfants à la maison	34 645	36,8	930 390	42,2
– Avec enfants à la maison	38 940	41,4	907 725	41,2
1 enfant	16 555	17,6	368 350	16,7
2 enfants	16 000	17,0	382 005	17,3
3 enfants ou plus	6 345	6,7	157 370	7,1
Nombre de familles monoparentales	20 560	21,8	365 515	16,6
– Avec enfants à la maison	20 560	21,8	365 515	16,6
1 enfant	12 980	13,8	227 670	10,3
2 enfants	5 550	5,9	105 145	4,8
3 enfants	2 000	2,1	32 710	1,5
Nombre d'enfants dans les familles du recensement	100 880	100,0	2 201 800	100,0
– Moins de 6 ans	21 000	20,8	520 710	23,6
– 6 à 14 ans	29 790	29,5	728 240	33,1
– 15 à 17 ans	11 990	11,9	279 620	12,7
– 18 ans et plus	38 100	37,8	673 230	30,6

Source : Statistique Canada (2011).

En ce qui concerne la composition des familles avec enfants à la maison, même s'il y a plus de familles biparentales dans ce groupe que de familles monoparentales (voir le tableau 2.1), le territoire de l'organisme a une proportion plus grande (21,8 %) de familles monoparentales que la province (16,6 %). La situation des familles biparentale sur le territoire du CRP est analogue à celle qui prévaut au Québec. Quant à la proportion de

familles monoparentales avec un seul enfant à la maison, elle est de 3,5 % plus élevée sur le territoire du Centre que sur celui de la province.

Pour ce qui est de l'âge des enfants des familles recensées, le tableau 2.1 indique que sur le territoire du CRP Les Relevailles de Montréal ce sont ceux de 18 ans et plus (37,8 %) qui sont les plus nombreux, suivis des enfants âgés de 6 à 14 ans (29,5 %) et des enfants de moins de 6 ans (20,8 %). Dans la province de Québec, les proportions sont différentes. Elles sont respectivement, dans le même ordre, de 30,6 %, de 33,1 % et de 23,6 %. Sur les deux territoires, les enfants âgés de 15 à 17 ans sont les moins nombreux.

Les informations au sujet du nombre de naissances n'ont pu être trouvées pour l'ensemble du territoire couvert par le CRP Les Relevailles de Montréal. Par ailleurs, le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de la Pointe-de-l'Île (2012), qui représente 81,3 % du territoire couvert par le CRP Les Relevailles de Montréal, a documenté cette question pour ses trois arrondissements, soit Anjou, Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles et la portion Mercier-Est de l'arrondissement Mercier–Hochelaga-Maisonneuve. Le nombre total de naissances pour ces trois arrondissements a atteint 2 088 en 2012. Au Québec, le nombre de naissances a été de 88 700 pour la même année (Institut de la statistique du Québec, 2013).

2.1.3. Données socioéconomiques

La présente section rend compte de certaines données sociodémographiques du territoire du CRP Les Relevailles de Montréal et de la province de Québec. Le revenu moyen, le taux de chômage, le taux d'emploi, le taux d'activité ainsi que le niveau de scolarité seront abordés. Les informations sont tirées du recensement de 2006 de Statistique Canada (2006).

Le tableau 2.2 présente le revenu moyen des résidents des différents secteurs qui composent le territoire du CRP Les Relevailles de Montréal ainsi que celui des résidents du Québec.

Tableau 2.2 : Revenus moyens des secteurs du territoire du CRP Les Relevailles de Montréal et du Québec en 2006

Secteurs	Revenus moyens (\$)		
	Hommes	Femmes	Total
Territoire du CRP Les Relevailles de Montréal	35 124	25 684	30 176
Arrondissement Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles	35 632	25 879	30 470
Arrondissement Anjou	37 787	27 067	31 980
Arrondissement Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (portions Mercier-Est et Mercier-Ouest)	34 776	25 757	30 016
Ville de Montréal-Est	32 825	24 063	28 532
Province de Québec	38 509	25 870	32 074

Source : Statistique Canada (2006).

On observe que le revenu moyen des résidents du territoire du CRP est de 1 898 \$ plus élevé que celui des résidents de la province. Parmi les secteurs qui composent le territoire du CRP Les Relevailles de Montréal, le revenu des résidents de l'arrondissement Anjou (31 980,90 \$) est le plus élevé. Le secteur où le revenu moyen est le moins élevé est celui de la ville de Montréal-Est (28 532 \$). En ce qui concerne les différences liées au sexe, on remarque que pour tous les secteurs confondus le revenu moyen des femmes est inférieur à celui des hommes. C'est dans l'arrondissement Anjou que l'écart est le plus grand, atteignant 10 720,70 \$. Cette différence de revenu moyen entre les hommes et les femmes est tout de même moins prononcée que celle observée dans la province de Québec où les hommes ont un revenu moyen qui est supérieur de 12 639 \$.

Le tableau 2.3 présente le taux d'activité, le taux d'emploi et le taux de chômage des résidents du territoire du CRP Les Relevailles de Montréal et de la province de Québec. Ces taux pour le territoire du Centre sont similaires à ceux de la province. Les femmes ont des taux d'activité et d'emploi plus bas que ceux des hommes ; ils atteignent respectivement près de 56 % et 60 %. Le taux de chômage pour les hommes, d'environ 7 %, est cependant plus élevé.

Tableau 2.3 : Indicateurs du marché du travail selon le genre sur le territoire du CRP Les Relevailles de Montréal et au Québec en 2006

Indicateurs du marché du travail	Territoire du CRP Les Relevailles de Montréal (%)	Province de Québec (%)
Taux d'activité	63,0	64,9
– Hommes	68,6	70,6
– Femmes	57,9	59,5
Taux d'emploi	58,8	60,4
– Hommes	63,8	65,4
– Femmes	54,4	55,7
Taux de chômage	6,6	7,0
– Hommes	7,0	7,4
– Femmes	6,1	6,5

Source : Statistique Canada (2006).

Le tableau 2.4 rend compte du niveau de scolarité des résidents du territoire et de ceux de la province.

Tableau 2.4 : Niveau de scolarité des résidents du territoire du CRP Les Relevailles de Montréal et du Québec en 2006

Niveau de scolarité	Territoire du CRP Les Relevailles de Montréal		Province de Québec	
	(N)	(%)	(N)	(%)
<i>Population totale de 25 à 64 ans</i>	124 900	100,0	4 238 820	100,0
Aucun certificat, diplôme ou grade	22 155	17,7	725 120	17,1
Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent	29 345	23,5	894 935	21,1
Certificat/diplôme d'apprenti ou d'une école de métiers	22 865	18,3	765 325	18,1
Certificat, diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'un autre établissement d'enseignement non universitaire	21 730	17,4	742 535	17,5
Certificat/diplôme universitaire inférieur au baccalauréat	7 645	6,1	230 235	5,4
Baccalauréat ou études supérieures	21 000	16,8	880 675	20,7

Source : Statistique Canada (2006).

Sur le territoire de l'organisme, les personnes qui ont un diplôme d'études secondaires ou l'équivalent sont les plus nombreuses (23,5 %), suivies de celles qui ont un certificat ou un diplôme d'apprenti ou d'une école de métier (18,3 %). Les résidents du territoire du CRP ayant un certificat ou un diplôme universitaire inférieur au baccalauréat sont les moins nombreux (6,1 %). Les tendances sont les mêmes pour le Québec. La principale différence concerne la proportion de résidents ayant obtenu un baccalauréat ou un autre diplôme d'études supérieures. Sur le territoire de l'organisme, cette proportion est de 16,8 %, comparativement à 20,7 % pour la province.

2.1.4. Activités économiques

Le tableau 2.5 présente les secteurs d'emploi occupés par la population active âgée de 15 ans et plus qui vit sur le territoire du CRP Les Relevailles de Montréal ainsi que dans l'ensemble du Québec.

Tableau 2.5 : Secteurs d'emploi et genre pour la population active de 15 ans et plus sur le territoire du CRP Les Relevailles de Montréal et au Québec en 2006

Secteurs d'emploi	Territoire du CRP Les Relevailles de Montréal						Province de Québec	
	Hommes		Femmes		Total		Total	
	(n)	(%)	(n)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)
Agriculture, foresterie, pêche et chasse	110	0	70	0	155	0	96 995	2
Extraction minière, pétrolière et gazière	90	0	20	0	100	0	16 685	0
Services publics	605	1	420	1	1 070	1	32 305	1
Construction	4 855	8	640	1	5 525	5	205 665	5
Fabrication	10 455	17	5 420	9	15 900	13	573 550	14
Commerce de gros	3 995	7	2 120	4	6 145	5	173 190	4
Commerce de détail	6 775	11	7 710	13	14 520	12	472 025	12
Transport et entreposage	4 760	8	1 280	2	6 035	5	181 470	5
Industrie de l'information et industrie culturelle	1 960	3	1 560	3	3 590	3	99 490	2
Finance et assurances	1 950	3	4 315	7	6 325	5	153 975	4
Services immobiliers, de location et de bail	1 180	2	820	1	2 035	2	57 255	1
Services professionnels, scientifiques et techniques	3 575	6	3 340	6	6 960	6	246 795	6
Gestion de sociétés et d'entreprises	30	0	75	0	115	0	3 865	0
Administration, soutien et gestion des déchets et assainissement	3 600	6	2 340	4	5 955	5	141 945	4
Services d'enseignement	1 890	3	4 525	8	6 450	5	270 900	7
Soins de santé et assistance sociale	3 460	6	11 380	20	14 840	13	441 705	11
Arts, spectacles et loisirs	880	1	845	1	1 775	1	75 740	2
Hébergement et services de restauration	2 835	5	3 345	6	6 195	5	246 725	6
Autres services (sauf administrations publiques)	2 910	5	2 670	5	5 615	5	195 045	5
Administrations publiques	2 980	5	3 205	6	6 220	5	244 345	6
Industrie – sans objet	1 185	2	1 500	3	2 695	2	85 525	2
Total	60 560	100	57 915	100	118 520	100	4 015 200	100

Source : Statistique Canada (2006).

On constate que les principaux secteurs d'emploi occupés par les résidents des deux territoires sont les mêmes, c'est-à-dire la fabrication, le commerce de détail ainsi que les soins de santé et d'assistance sociale. Leur ordre d'importance varie toutefois d'un territoire à l'autre. Sur le territoire du CRP, le secteur de la fabrication ainsi que celui des soins de

santé et d'assistance sociale sont les plus importants et représentent tous les deux 13 % des emplois occupés. Le secteur du commerce au détail est en troisième position avec 12 % des emplois. Au Québec, par ordre d'importance, ces trois secteurs d'emploi sont répartis comme suit : la fabrication (avec 14 % des emplois), le commerce de détail (12 %) ainsi que les soins de santé et d'assistance sociale (11 %). L'extraction minière et l'extraction de pétrole et de gaz (0 %) ainsi que la gestion de sociétés et d'entreprises (0 %) sont les secteurs les moins occupés pour les deux territoires comparés.

Le tableau 2.5 informe aussi sur les secteurs d'emplois occupés plus par un sexe que par l'autre sur le territoire de l'organisme. Les secteurs les plus populaires chez les femmes sont les soins de santé et d'assistance sociale (20 %), le commerce au détail (13 %) et la fabrication (9 %). Pour les hommes, la fabrication (17 %), le commerce au détail (11 %), la construction (8 %) ainsi que le transport et l'entreposage (8 %) sont les secteurs pour lesquels il y a le plus d'emplois.

Parmi les entreprises ou organisations installées sur le territoire du CRP Les Relevailles de Montréal, plusieurs sont de gros employeurs pour la population. Celles qui sont présentées étaient les plus importantes en 2009, car elles fournissaient au moins 500 emplois (Ville de Montréal, 2012a ; 2012b ; 2012c ; 2012d). Le secteur des services de santé et des services sociaux regroupe l'hôpital Rivière-des-Prairies, l'Institut Philippe-Pinel, le Centre d'hébergement Le Royer ainsi que l'hôpital Grace Dart. Ces établissements œuvrent en pédopsychiatrie, en psychiatrie ou en gérontologie. Les plus grandes entreprises pour le secteur des transports sont Transport Bilodeau, entreprise privée, et la Société de transport de Montréal du Centre de transport d'Anjou, entreprise publique. Le domaine des industries chimique, pétrochimique, gazière, énergétique, minière et métallurgique ainsi que des pâtes et papiers est représenté par Ganotec et Xtrata Cuivre Canada. D'autres entreprises sont des employeurs importants, mais la diversité de leur activité ne permet pas de les regrouper. Il s'agit de Sécurité Kolossal, des Services ménagers Roy, de Belairdirect, de Worldcolor et de Mabe. Sécurité Kolossal et Les services ménagers Roy offrent tous les deux une gamme de services intégrés. La première entreprise fait affaire dans le domaine de la sécurité, alors que la deuxième se spécialise dans l'entretien ménager. Quant à la compagnie Belairdirect, elle offre des services à la population en matière d'assurances auto et habitation. Pour leur part, les entreprises Worldcolor et Mabe se concentrent dans l'imprimerie et l'électroménager, respectivement. Cette dernière entreprise a annoncé en 2012 que son trop faible rendement l'obligera à fermer ses portes en 2014, ce qui entraînera la perte de 737 emplois (Radio-Canada, 2012).

2.1.5. Habitation

Cette section présente les types de logements des résidents du territoire du CRP Les Relevailles de Montréal et de ceux de la province de Québec. Ils sont présentés au tableau 2.6 pour l'année 2011.

Tableau 2.6 : Nombre de logements privés selon le type de construction résidentielle sur le territoire du CRP Les Relevailles de Montréal et au Québec en 2011

Types de logements	Territoire du CRP Les Relevailles de Montréal		Province de Québec	
	(N)	(%)	(N)	(%)
<i>Nombre total de logements privés</i>	145 680	100,0	3 395 345	100,0
Maison individuelle non attenante	25 985	17,8	1 560 405	46,0
Appartement, immeuble de cinq étages ou plus	10 220	7,0	171 115	5,0
Logement mobile	30	0,0	22 995	0,7
Autre logement	109 450	75,1	1 640 825	48,3
Maison jumelée	13 865	9,5	171 435	5,0
Maison en rangée	10 700	7,3	86 040	2,5
Appartement duplex	13 285	9,1	263 860	7,8
Appartement, immeuble de moins de 5 étages	71 125	48,8	1 103 845	32,5
Autre maison individuelle attenante	385	0,3	15 645	0,5

Source : Statistique Canada (2011).

Sur le territoire du CRP, par ordre d'importance, les types de logement les plus occupés sont les appartements d'immeubles de moins de cinq étages (48,8 %), les maisons individuelles non attenantes (17,8 %) et les maisons jumelées (9,5 %). Pour la province, la situation est différente. Par ordre d'importance, les types de logements les plus occupés sont la maison individuelle non attenante (46,0 %), les appartements d'immeubles de moins de cinq étages (32,5 %) et les appartements duplex (7,8 %).

2.1.6. Transport

Sur le territoire du CRP Les Relevailles de Montréal, les déplacements en métro ne sont pas faciles. La seule ligne qui s'y rend est la ligne verte, qui commence et termine son trajet dans Mercier (Société de transport de Montréal, 2013), à la station Honoré-Beaugrand, laquelle se situe à l'intersection des rues Honoré-Beaugrand et Sherbrooke Est. L'autobus augmente toutefois les possibilités de déplacement étant donné que la Société de transport de Montréal couvre l'entièreté de l'agglomération de Montréal. Le réseau routier étant très développé, les personnes qui ont une voiture peuvent facilement se déplacer sur le territoire de l'organisme.

2.1.7. Espaces récréatifs

Différents lieux de divertissement sont accessibles aux résidents du territoire du CRP Les Relevailles de Montréal. L'arrondissement Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles abrite plus de 60 parcs (Ville de Montréal, 2013c). Ouverts toute l'année, ces parcs contiennent des aires de jeux, des piscines, des pataugeoires, des pistes cyclables, des sentiers de marche, des patinoires, des aires de détente, etc. L'arrondissement comporte aussi six jardins communautaires et deux parcs-nature.

Pour sa part, l'arrondissement Anjou compte près d'une vingtaine de parcs et d'îlots verts qui sont aussi accessibles toute l'année (Ville de Montréal, 2013d). Ces parcs sont aménagés de façon que la population puisse s'y promener, admirer la faune et s'y divertir en famille. L'arrondissement inclut aussi six jardins communautaires accessibles durant la période estivale.

L'arrondissement Mercier–Hochelaga-Maisonneuve (parties Mercier-Est et Mercier-Ouest seulement) ainsi que la ville de Montréal-Est comptent moins d'espaces récréatifs. Les portions Mercier-Est et Mercier-Ouest de l'arrondissement Mercier–Hochelaga-Maisonneuve comptent toutefois neuf parcs, dont plusieurs ont été aménagés en 2011 (Ville de Montréal, 2013e). Certains d'entre eux comprennent une piscine, une pataugeoire, des jeux d'eau, des aires de jeux pour les enfants, des sentiers, des aires de détente et divers terrains de sport. La ville de Montréal-Est compte deux parcs ainsi qu'une piscine municipale (Ville de Montréal, 2013f).

2.2. Secteur des services en périnatalité

Jusqu'au 20^e siècle, l'accompagnement durant la période périnatale a été assuré par la famille et l'entourage (Laforce, 1987). Ce sont ces derniers qui apportent du soutien psychologique, des conseils pratiques et de l'aide matérielle à la nouvelle mère pendant et après l'accouchement. Au cours des années 1960, il y a encore des Québécoises vivant dans les milieux ruraux qui parcourent de longues distances pour assister les femmes lors des accouchements. Elles aident alors aux travaux quotidiens en prenant soin des enfants, en entretenant la maison et en rendant divers services. Parallèlement, on observe que les accouchements sont de plus en plus pratiqués dans les milieux institutionnels et que ceux pratiqués par les sages-femmes au domicile deviennent plus rares dans les années 1960 (Beaudoin *et al.*, 2002). La profession des sages-femmes tend donc à disparaître avec l'institutionnalisation des services en périnatalité, tournant qui contribue à amener des changements dans les rôles traditionnels d'accompagnement durant la période périnatale (Comité de travail sur la pratique des sages-femmes au Québec, 1989).

Au cours des années 1970, le ministère des Affaires sociales, aujourd'hui le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), remarque que le taux de naissance diminue et que les taux de mortalité infantile et maternelle sont élevés (Beaudoin *et al.*, 2002). La première politique de périnatalité, qui date de 1973, a été développée dans ce contexte ainsi que pour remédier à cette situation. Cette politique fait appel aux CLSC pour qu'ils travaillent sur ces problématiques, en excluant les organismes communautaires. Cette exclusion s'expliquerait en partie par la plus faible présence de tels organismes durant les années 1970 (Proulx, Rueff et Lecompte, 2007). Les organismes communautaires ont été entraînés dans la structure bureaucratique lors de l'institutionnalisation des CLSC, puisque ces derniers les coordonnaient et les ont en partie créés. Les services offerts aux mères enceintes sont donc, à cette époque, davantage issus du domaine institutionnel. Cette orientation croissante pour l'institutionnalisation et la médicalisation des services en périnatalité est contestée par bon nombre de femmes québécoises (Association pour la santé publique du Québec, 2013). On voit alors émerger plusieurs mouvements sociaux, communautaires, coopératifs et féministes qui revendiquent l'humanisation des services offerts en périnatalité.

Pendant les années 1980, le secteur de la santé et des services sociaux subit des compressions budgétaires (Beaudoin *et al.*, 2002) qui ont un impact négatif sur l'offre de services des CLSC. Elles amènent des difficultés à répondre aux nouveaux besoins de la population. Cette situation, jointe au courant d'humanisation des naissances, crée un contexte propice au développement des groupes d'action communautaire qui peuvent travailler sur ces nouveaux enjeux. Dans le domaine de la périnatalité, on voit entre autres apparaître le regroupement provincial Naissance-Renaissance en 1979 (Association pour la santé publique du Québec, 2013). Ce groupe contribue à véhiculer de nouvelles conceptions de la maternité et de l'accouchement, en plus d'offrir des services alternatifs aux futurs et nouveaux parents. La naissance de ce regroupement est un événement important, puisque celui-ci aura son rôle à jouer dans la création du réseau des CRP (Réseau des CRP du Québec, 2013). Plusieurs des organismes appartenant à ce réseau ont aussi fait leur apparition durant cette décennie, dont le CRP Les Relevailles de Montréal (Réseau des CRP du Québec, 2013). Dès 1988, l'apport de ces groupes communautaires dans le domaine de la santé et des services sociaux est reconnu dans le rapport Rochon (Beaudoin *et al.*, 2002). On y indique que la proximité géographique, culturelle et sociale entre les organismes communautaires et leur clientèle est une importante force à exploiter (Jetté, 2008).

Une deuxième politique sur la périnatalité, intitulée *Protéger la naissance, soutenir les parents : un engagement collectif*, est publiée en 1993 (MSSS, 1993). Les efforts déployés par les gens qui ont participé au mouvement d'humanisation des naissances se font sentir dans cette politique, puisqu'on y reconnaît que la grossesse et l'accouchement sont des phénomènes physiologiques naturels. On y met aussi en lumière l'importance et le besoin qu'ont les parents de recevoir du soutien durant la période postnatale. La politique propose différentes stratégies pour atteindre les objectifs visés, dont une qui concerne particulièrement les organismes communautaires. On propose de mettre à contribution les différents acteurs œuvrant en périnatalité et l'on offre aux organismes communautaires le rôle de porte-parole des femmes enceintes et de leur famille (Beaudoin *et al.*, 2002). La place occupée par les organismes dans l'offre de services en périnatalité commence à grandir.

En 1995, on assiste au déploiement du virage ambulatoire (Beaudoin *et al.*, 2002). Souhaitant réduire les coûts en santé et services sociaux, l'idée d'écourter les séjours à l'hôpital et d'éviter les hospitalisations constitue la pierre angulaire de ce virage. Cet événement a incontestablement influencé les services offerts en périnatalité, puisque les nouvelles mères et leur bébé ont vu leur durée d'hospitalisation s'écourter (Conseil du statut de la femme, 1999). Cette étape de la vie des nouveaux parents ¹ nécessite pourtant une période d'adaptation qui allait être, selon certains, vécue plus difficilement. Par exemple, le Conseil du statut de la femme (1999) rapporte que cet événement a affecté l'arrimage entre les hôpitaux et les CLSC ainsi que les suivis faits auprès des mères et de leur enfant. Comme les besoins des familles étaient toujours présents, des solutions alternatives ont dû être trouvées. Les CLSC et les organismes communautaires ont été ciblés pour remédier à la situation (Couillard et Côté, 2000). Avec le temps, les CLSC ont été amenés à concentrer leurs efforts sur les clientèles vulnérables (Beaudoin *et al.*, 2002). Ils ont aussi été

¹ Il peut s'agir d'un premier, deuxième ou troisième enfant.

encouragés à tisser des liens de partenariat avec les organismes communautaires, dont l'offre de services est complémentaire (Gravel, 1999). Ce partenariat a été profitable à maints égards, mais il s'est établi sans protocole d'entente. Les organismes communautaires se sont donc trouvés désavantagés, notamment sur le plan financier : la demande de services a augmenté, mais le montant des subventions n'a pas crû de façon équivalente (Beaudoin *et al.*, 2002).

C'est en 1995, à l'occasion de la Marche des femmes contre la pauvreté « Du pain et des roses », que l'idée de l'économie sociale refait surface au Québec. Se référant au programme d'infrastructures de routes et de bâtiments dans lequel le gouvernement fédéral vient d'investir des sommes importantes, les marcheuses demandent la mise en place d'un programme d'infrastructures sociales offrant des emplois accessibles aux femmes et permettant de proposer des services d'utilité sociale à la collectivité (Couillard et Côté, 2000). Le gouvernement québécois s'engage alors à investir un montant de 225 millions de dollars sur cinq ans pour le développement de projets d'économie sociale.

En mars 1996, au terme du premier sommet socioéconomique, le gouvernement met sur pied un groupe de travail sur l'économie sociale composé de représentants des groupes de femmes, du mouvement communautaire, syndical et coopératif, du milieu culturel et du secteur privé. En octobre 1996, lors du Sommet sur l'économie et l'emploi, ce groupe de travail dépose son rapport dans lequel il propose la mise en œuvre d'une vingtaine de projets d'économie sociale. Parmi ces projets figure l'implantation de centres de services continus en périnatalité (Beaudoin *et al.*, 2002 ; Regroupement Naissance-Renaissance, 2004). Le MSSS accepte de s'impliquer dans le projet qui prévoit la mise en place, sur une base expérimentale, de 15 centres périressources dans différentes régions du Québec sur une période de trois ans.

De 1998 à 2001, dix CRP¹ sont mis sur pied dans huit régions différentes du Québec. Huit de ces dix centres sont issus d'organismes communautaires existants, alors que deux sont de nouvelles organisations à but non lucratif. En septembre 1999, les dix CRP se regroupent et forment le Réseau des CRP afin d'échanger leur expertise, de se donner des outils de gestion, d'assurer la pérennité des centres et leur expansion sur tout le territoire du Québec ainsi que d'avoir un porte-parole (Réseau des CRP du Québec, 2013). Bien que le projet d'expérimentation ait pris fin en mars 2004 et que le développement souhaité n'ait pas été atteint, les dix CRP issus de cette expérimentation demeurent reconnus et financés comme entreprises d'économie sociale par le MSSS. Les dix CRP poursuivent ainsi leur mission auprès des familles de leur territoire tout en déployant des efforts avec le soutien du Réseau des CRP du Québec. Ils assurent le développement et la consolidation des CRP existants ainsi que la mise en place de nouveaux CRP pour les régions non desservies. Depuis, d'autres organisations de différents milieux, désireuses de répondre aux besoins des familles en période périnatale, ont adhéré au réseau afin de créer des services CRP dans leur région respective. En janvier 2014, le réseau se compose de 20 membres actifs.

¹ Appellation adoptée à partir de 1999.

2.3. Projet initial

C'est pour pallier le manque de services offerts aux nouveaux parents durant la période postnatale que l'organisme est mis sur pied (CRP Les Relevailles de Montréal, 2012a). Plus spécifiquement, Carole Boucher, technicienne en assistance sociale, remarque en 1981 que les femmes qui viennent d'accoucher vivent rarement une période post-partum heureuse, étant « épuisées par la grossesse et l'accouchement, submergées par les tâches et les soins que réclament le nouveau-né et le reste de la maisonnée » (Les Relevailles de Montréal, 1986 : 8). Ces situations amènent plusieurs mères à vivre un sentiment d'impuissance, d'incompétence, de rancune, de solitude et à avoir l'impression d'être irremplaçables, ce qui les prédispose à vivre une dépression post-partum. L'idée de soutenir les femmes durant cette période d'adaptation physiologique et psychologique complexe oriente donc grandement les objectifs du Centre. Les objectifs spécifiques que poursuit l'organisme à ce moment-là sont les suivants (Les Relevailles de Montréal, 1986 : 13) :

- Éviter que la mère, dans un moment de découragement ou d'épuisement, n'en vienne à poser des gestes violents envers elle-même ou envers son enfant.
- Réduire l'anxiété des mères face aux nouvelles tâches qu'elles ont à accomplir pour répondre aux besoins du nouveau-né.
- Éviter à la femme de vivre une dépression légère en l'aidant à définir son rôle de mère de manière réaliste et en lui faisant actualiser son potentiel et ses acquis.
- Contrer l'isolement de la femme qui vit difficilement la période d'adaptation postnatale en lui offrant les services d'une mère bénévole pouvant aider à surmonter un découragement face aux tâches à accomplir à la maison et aux soins à apporter au nouveau-né.
- Aider le père à comprendre le phénomène de l'après-naissance ainsi que les rôles et places qu'il peut occuper au sein de la cellule familiale afin de favoriser la solidarisation du couple ou d'éviter l'isolement de chacun des conjoints.
- Favoriser la prise en charge des activités par les bénévoles.

Bien que ces objectifs ne soient actuellement plus formulés en ces termes, ils sont restés les mêmes avec le temps (Lapratte, 2013). L'un des changements importants liés à leur évolution concerne les familles cibles : à l'origine, le Centre visait les parents avec un nouveau-né (période postnatale), alors qu'aujourd'hui l'organisme cible les besoins des familles tout au long de la période entourant la naissance d'un enfant, tant avant qu'après (voir la section 5.1.1. pour la mission et les objectifs actuels).

Le premier service offert par l'organisme remonte au mois d'octobre 1983 (Les Relevailles de Montréal, 1986). À l'époque, une personne était engagée pour téléphoner à toutes les nouvelles mères résidant sur le territoire du CLSC J.-Octave-Roussin. Ces appels téléphoniques permettaient aux mères de partager leur expérience. Ils donnaient aussi l'occasion à la personne qui effectuait les appels d'inviter les nouveaux parents à des rencontres d'échanges ainsi que de transmettre au CLSC J.-Octave-Roussin le nom des parents vivant une situation complexe. La popularité de ce service a confirmé le besoin pour les familles de recevoir du soutien durant la période postnatale. Ce succès a encouragé les fondateurs à incorporer l'organisme en 1985 et le statut d'organisme à but non lucratif est demeuré jusqu'à aujourd'hui. Par ailleurs, depuis 2001, le CRP Les Relevailles de Montréal est également reconnu à titre d'entreprise d'économie sociale.

L'incorporation de l'organisme en 1985 entraîne des restructurations ainsi que la mise en place de nouvelles activités (Les Relevailles de Montréal, 1986). Au cours des années suivantes, neuf types de services sont offerts aux parents : un service d'écoute téléphonique, des cafés-rencontres, des conférences, un centre de documentation et d'information, des cours d'éducation populaire, un service gratuit de référence, une formation de bénévoles, une liste de gardiennes pour les parents ainsi que le prêt de sièges d'auto pour enfant. Bien qu'ils aient évolué et se soient adaptés avec le temps, plusieurs services initialement donnés par le Centre sont toujours offerts. Au cours de l'entrevue, Josée Lapratte (2013) mentionne que l'organisme adapte ses services afin qu'ils répondent aux besoins des parents. C'est pourquoi certains d'entre eux ont été ajoutés ou retirés au cours des années. Le service Coup de main est un bon exemple d'ajout de service. Les objectifs initiaux de l'organisme reconnaissent déjà le soutien à domicile comme un besoin pour plusieurs mères. Lorsqu'une personne affectée à la ligne téléphonique d'écoute voyait qu'une mère avait besoin de soutien chez elle, un bénévole pouvait alors se rendre à son domicile pour l'aider dans ses tâches ménagères (Les Relevailles de Montréal, 1986). Puisque la demande des familles pour ce service était présente, l'organisme a entamé des démarches pour l'officialiser (CRP Les Relevailles de Montréal, 2012a). Formellement, le service Coup de main a donc commencé à être offert en 1991.

2.4. Promotrices et promoteurs

C'est à Carole Boucher, technicienne en assistance sociale, qu'on attribue l'idée de la création des Relevailles de Montréal (CRP Les Relevailles de Montréal, 2012a). C'est effectivement elle qui, inspirée par le groupe Les Relevailles de Québec, a posé les balises du projet. L'incorporation de l'organisme revient toutefois à l'initiative de personnes qui sont, à l'époque, à la fois étudiantes et intervenantes en organisation communautaire (Les Relevailles de Montréal, 1986 ; Bouchard, 1985). Il s'agit de Linda Kernec'h-Berthelot, qui étudiait en travail social, et de Yolande Désy-Lussier, alors étudiante en technique d'assistance sociale (CRP Les Relevailles de Montréal, 2005). Les deux femmes sont appuyées par Rémy Berthelot, également étudiant, par Johanne Galarneau qui travaille comme aide-coordinatrice et par Sylvie Dégagnier, une animatrice sociale (Bouchard, 1985). Ces cinq personnes sont désignées comme requérantes des lettres patentes en 1985 et elles constituent le premier conseil d'administration provisoire de l'organisme. Linda Kernec'h-Berthelot ainsi que Yolande Désy-Lussier sont des femmes qui, avant même de participer au développement du CRP Les Relevailles de Montréal, étaient très engagées dans la communauté. Linda Kernec'h-Berthelot possédait une expérience de dix ans dans le milieu communautaire. Elle avait d'ailleurs participé à la mise sur pied d'autres organismes communautaires, dont le Carrefour familial Les Pitchou, le Centre québécois des ressources de la petite enfance, les clubs épargne-femme et un club de théâtre pour les personnes âgées. Quant à Yolande Désy-Lussier, elle est mère de deux adolescents et a été gardienne pour l'Agence de garde en milieu familial pendant dix ans. Elle a aussi siégé aux conseils d'administration de l'Agence de garde en milieu familial et de l'Association des handicapés physiques, chaque fois durant un mandat d'un an. Le cheminement de ces deux femmes montre qu'elles avaient à cœur le bien-être des familles et des enfants.

Un deuxième conseil d'administration provisoire est mis sur pied en 1986 (Les Relevailles de Montréal, 1986). Les personnes qui le composent sont Linda Kernec'h-Berthelot, Yolande Désy-Lussier, Jacinthe Girard ainsi que Jean Clairoux. Jacinthe Girard est alors travailleuse sociale au CLSC J.-Octave-Roussin à titre de coordonnatrice de l'Agence de garde en milieu familial. Elle avait fondé la halte-garderie Au brin d'herbe. Jean Clairoux travaille pour sa part à la Commission scolaire Jérôme Le-Royer comme animateur communautaire. Ces personnes s'investissent beaucoup pour faire connaître l'organisme et ses services. Durant leur mandat, de nombreux textes paraissent dans *Le crieur du printemps*, *La Gazette*, *L'Avenir de l'Est* et *L'Hebdo de la Pointe*. Le Centre tient également, à l'époque, un kiosque à la fête de la famille du CLSC J.-Octave-Roussin. C'est d'ailleurs lorsqu'ils sont en poste que l'organisme embauche cinq professionnels et une coordonnatrice en 1986.

2.5. Appuis et démarrage

Dans ses débuts, le CRP Les Relevailles de Montréal reçoit des subventions l'aidant à démarrer (Les Relevailles de Montréal, 1986). La première subvention lui est accordée par le programme Canada au travail pour l'embauche de la première employée en 1983. Grâce à ce soutien financier, les appels d'écoute téléphonique auprès de nouvelles mères débutent. Puis, au cours de sa première année d'incorporation, soit en 1985, l'organisme n'a d'autres revenus que ceux provenant des subventions. Le gouvernement du Québec lui offre 200 \$ par l'intermédiaire du ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche. Le gouvernement du Canada, pour sa part, lui verse deux montants substantiels. Le premier, de 43 330 \$, sert à financer un projet du Centre grâce à l'article 38 de la loi de 1971 sur l'assurance-chômage. Ce projet vise l'élaboration d'une structure opérationnelle correspondant aux besoins de la population. Ce montant permet d'engager une équipe multidisciplinaire qui travaille à l'atteinte de cet objectif. La seconde subvention du gouvernement du Canada est allouée dans le cadre du programme *Planification de l'emploi, développement de l'emploi*. Elle totalise un montant de 38 490 \$, qui couvre le salaire de deux techniciennes en assistance sociale, d'une secrétaire-réceptionniste ainsi que d'une coordonnatrice. L'objectif principal de leur embauche consiste à « échafauder un service adéquat d'aide et d'écoute aux nouveaux parents » (Les Relevailles de Montréal, 1986 : 27).

Le CLSC J.-Octave-Roussin soutient lui aussi et généreusement l'organisme à ses débuts, et ce, de différentes manières (Les Relevailles de Montréal, 1986). Il facilite la concrétisation du service d'écoute téléphonique mis en place en 1983 en fournissant des listes d'appels téléphoniques. Étant donné sa place privilégiée auprès des familles, il peut transmettre au CRP Les Relevailles de Montréal le nom et les coordonnées téléphoniques des mères qui viennent d'accoucher. Ce CLSC aide aussi l'organisme à promouvoir ses services en organisant, entre autres, la fête de la famille dont il a été question plus haut (point 2.4) et où le Centre tient un kiosque qui le fait connaître davantage. De même, le CLSC prête un local au Centre afin qu'il y réalise l'activité café-rencontre. De son côté, le CLSC tire aussi des bénéfices de ce partenariat. En effet, le CRP soutient la mission de prévention du CLSC en contribuant à améliorer la santé physique et psychologique des familles qui accueillent un nouvel enfant. De plus, la place du CRP dans la vie des familles contribue à identifier rapidement celles qui vivent des difficultés importantes et qui ont besoin de soutien

additionnel. L'organisme peut ainsi adresser ces familles aux personnes ressources du CLSC J.-Octave-Roussin afin qu'elles reçoivent l'aide appropriée. Ce partenariat s'avère donc bénéfique pour les deux organisations.

Le CRP Les Relevailles de Montréal a reçu des lettres d'appui de la part de différents établissements reconnus pour encourager sa mise sur pied (Les Relevailles de Montréal, 1986). Ces lettres sont écrites par des médecins, un gestionnaire, une infirmière et une travailleuse sociale qui œuvrent dans les établissements suivants : l'hôpital Sainte-Justine, l'hôpital Rivière-des-Prairies, l'hôpital Maisonneuve-Rosemont et le CLSC J.-Octave-Roussin. Ces lettres soulignent la pertinence d'élaborer le projet du CRP Les Relevailles de Montréal. On y indique aussi que les services prévus par l'organisme sont utiles, bien construits, fonctionnels et complémentaires avec les services publics.

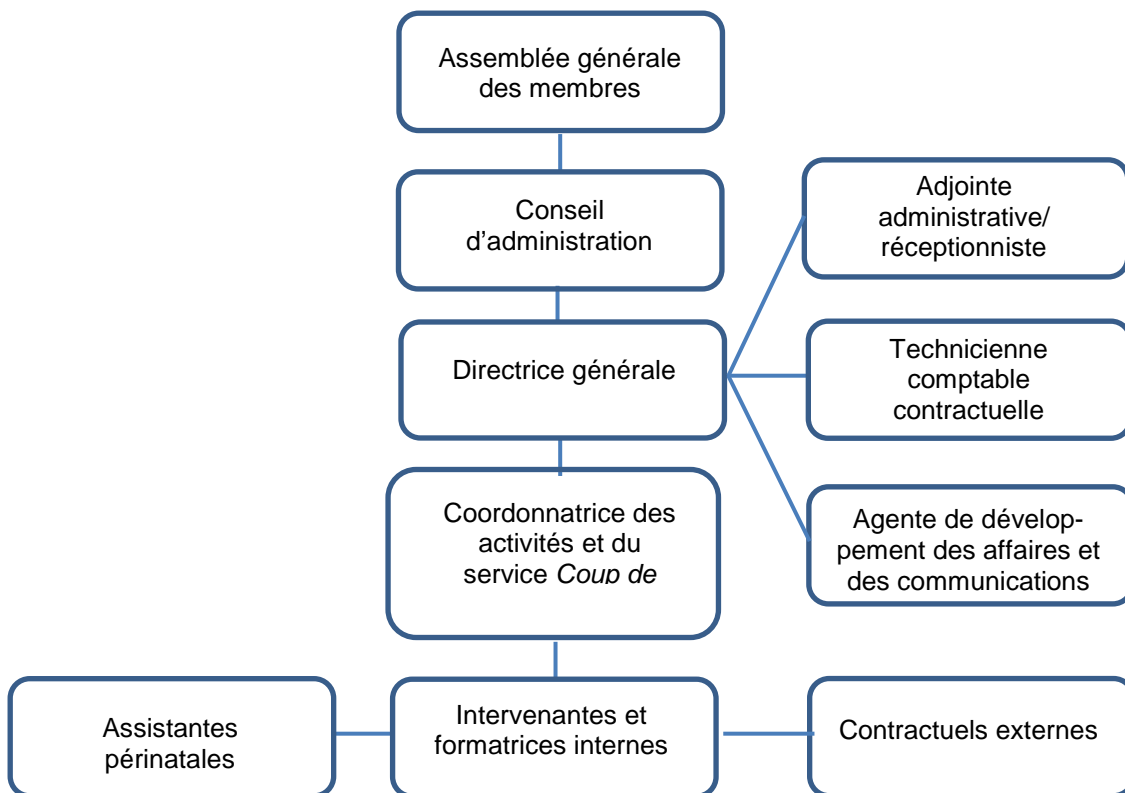
3. Présentation des actrices et des acteurs

Ce chapitre présente les différents actrices (les personnes impliquées sont les plus souvent des femmes) et acteurs (les groupes et instances) engagés auprès de l'organisme. Il sera question des membres qui composent l'assemblée générale, des élues au conseil d'administration, de la direction, des employées, des personnes utilisatrices des services, des bénévoles et du réseau du CRP Les Relevailles de Montréal.

3.1. Actrices et acteurs à l'interne

L'organigramme de la figure 3.1 présente la structure décisionnelle de l'organisme, y compris les actrices et les acteurs qui seront présentés par la suite.

Figure 3.1 : Organigramme du CRP Les Relevailles de Montréal pour l'année financière 2011-2012



Source : CRP Les Relevailles de Montréal (2012a).

3.1.1. Assemblée générale

L'assemblée générale est souveraine (Panet-Raymond et Lavoie, 2010). Elle est composée des membres en règle de l'organisme, c'est-à-dire des personnes qui ont payé leur cotisation annuelle. Une fois l'an, une assemblée générale est convoquée. Elle a habituellement lieu au mois de juin ou dans les trois mois qui suivent la fin de l'exercice financier (CRP Les Relevailles de Montréal, 2010a). Cette assemblée générale annuelle permet aux membres de discuter de différents aspects liés au bon fonctionnement de l'organisme (Panet-Raymond et Lavoie, 2010). On y dépose le rapport financier (adopté au conseil d'administration), on y sanctionne les activités de l'organisme et il peut y avoir des débats au sujet des grandes orientations et des aspects stratégiques de l'organisme. En résumé, l'assemblée générale annuelle constitue un lieu où les membres peuvent activement participer au bon développement du Centre en faisant part de leur point de vue sur différents sujets. Les Règlements généraux prévoient qu'un autre type d'assemblée générale puisse être convoquée. Il s'agit des assemblées générales spéciales (CRP Les Relevailles de Montréal, 2010a). Celles-ci peuvent avoir lieu lorsqu'au moins 10 % des membres ordinaires souhaitent organiser une rencontre afin d'aborder un ou des sujets particuliers. Ces sujets sont énoncés à l'ordre du jour envoyé aux membres et ce sont les seuls points qui peuvent être abordés au cours de cette rencontre spéciale.

Il existe deux catégories de membres au sein du CRP Les Relevailles de Montréal : les membres ordinaires et les membres honoraires (CRP Les Relevailles de Montréal, 2010a). Les membres ordinaires se voient attribuer leur statut par le conseil ou la direction et ils reçoivent une carte qui est valide un an. Ils doivent renouveler celle-ci à la fin de cette période pour conserver leur statut. Les personnes qui utilisent ou qui ont déjà utilisé les services du CRP Les Relevailles de Montréal, les bénévoles ou toute autre personne intéressée peuvent devenir membres ordinaires à certaines conditions : adhérer aux objectifs du CRP Les Relevailles de Montréal et payer le coût de la cotisation annuelle. Les membres ordinaires acquièrent ensuite un droit de vote durant les assemblées générales, elles peuvent emprunter des documents au centre de documentation de l'organisme et elles peuvent participer aux activités du Centre à moindre coût. Dans le CRP Les Relevailles de Montréal, les membres ordinaires sont représentés de façon majoritaire par les utilisatrices de services (voir le tableau 3.1). Comme les cartes de membres sont délivrées au nom de la famille, les deux parents et les enfants ont le statut de membre ordinaire et ils peuvent bénéficier des privilèges associés. Les autres membres ordinaires sont les employées ainsi qu'une membre de la communauté. Cette dernière est une représentante de l'organisme communautaire 1, 2, 3 GO! Pointe-de-l'Île. Les deux catégories de membres ont le droit d'utiliser les services offerts par le Centre et de s'exprimer durant les assemblées générales. Le mode d'admission au statut de membre et l'influence exercée par les membres dans les prises de décisions divergent cependant.

Quant aux membres honoraires, elles sont nommées par le conseil d'administration. Ces membres obtiennent ce titre lorsqu'elles ont largement contribué au développement de l'organisme. Elles peuvent participer aux assemblées générales à titre de membre individuelle ou en représentant un organisme du milieu. Cependant, elles n'ont pas le droit de vote et n'ont pas à payer de cotisation annuelle. À ce jour, le CRP Les Relevailles de Montréal n'a jamais eu de membres honoraires.

**Tableau 3.1 : Catégories de membres ordinaires
au CRP Les Relevailles de Montréal, de 2007 à 2012**

Catégories	2007-2008		2008-2009		2009-2010		2010-2011		2011-2012	
	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)
Familles	-	-	-	-	-	-	222	95,3	193	94,1
Employées	-	-	-	-	-	-	11	4,7	11	5,4
Membres de la communauté	-	-	-	-	-	-	1	0,4	1	0,5
Total	268	-	321	-	295	-	234	100,0	205	100,0

Source : Lapratte (2013).

Les deux catégories de membres n'ont pas d'autres obligations à remplir que celles liées à leurs conditions d'admissibilité. Elles sont invitées annuellement à l'assemblée générale, mais le choix d'y participer ou non demeure à leur discrétion. Dans le cas où une membre nuit à l'organisme ou ne respecte pas les règlements généraux de celui-ci, le conseil d'administration peut l'exclure ou la suspendre. Sa carte de membre devient dès lors invalide et doit être rendue. Par ailleurs, une membre peut aussi démissionner si elle le souhaite. Dans ce cas, elle doit rédiger un avis écrit et le remettre au conseil d'administration. Lorsqu'une membre ne renouvelle pas sa cotisation, l'organisation estime qu'il y a eu démission.

Comme l'indique le tableau 3.2, le nombre de personnes qui participent aux assemblées générales annuelles a augmenté jusqu'en 2010, puis a connu une baisse en 2011 et en 2012.

Tableau 3.2 : Caractéristiques des membres présentes aux assemblées générales annuelles du CRP Les Relevailles de Montréal, de 2008 à 2012

	2008	2009	2010	2011	2012
Catégories de participantes (n)					
Membres ordinaires					
Féminins	14	23	28	26	19
Masculins	0	1	1	1	0
Total	14	24	29	27	19
Invités					
Féminins	6	3	4	2	5
Masculins	1	1	1	2	1
Total	7	4	5	4	6
Tous les participants					
Féminins	20	26	32	28	24
Masculins	1	2	2	3	1
Total	21	28	34	31	25
Taux de participation des membres (%)					
Féminins	5,2	7,2	9,5	11,2	9,3
Masculins	0	0,3	0,3	0,4	0
Total	5,2	7,5	9,8	11,6	9,3

Source : CRP Les Relevailles de Montréal, 2008a, 2009a, 2010b, 2011a et 2012c.

Durant les cinq dernières années, le nombre total de participantes – très majoritairement des femmes – a varié entre 21 et 34. Les femmes exercent forcément un important pouvoir décisionnel dans le Centre, en raison de leur forte présence aux assemblées générales annuelles. Par ailleurs, le taux de participation des membres ordinaires aux assemblées générales des cinq dernières années a oscillé entre 5,2 % et 11,6 %. Dans son ouvrage, Comeau (2009) présente le taux de participation des membres aux assemblées générales et il indique que ce taux varie notamment en fonction des secteurs d'activité. Dans cette perspective, le taux observé au CRP Les Relevailles de Montréal se situe entre celui des entreprises d'aide à domicile (taux moyen de participation des membres à l'assemblée générale de 2,5 %) et celui des services aux personnes (43,9 %).

3.1.2. Conseil d'administration

Ce sont les administratrices et la personne qui est membre d'office (*ex officio*) sans droit de vote, toujours la personne à la direction générale, qui composent le conseil d'administration (CRP Les Relevailles de Montréal, 2010a). Les administratrices doivent être élues à la majorité des voix à une assemblée générale annuelle. Elles sont au nombre de cinq et deux d'entre elles doivent être des parents d'enfants de 0 à 5 ans qui utilisent ou qui ont utilisé les services de l'organisme. Les postes qui leur sont accessibles au sein du conseil d'administration sont la présidence, la vice-présidence, le secrétariat et la trésorerie. Ces postes sont distribués par les administratrices entre elles. Pour être admissible à l'un de ces postes, il faut respecter certaines conditions. Les candidates doivent être des membres ordinaires, ne pas être des salariées du Centre et être présentes au moment de l'élection ou indiquer par écrit leur désir de soumettre leur candidature. Leurs pouvoirs et leurs responsabilités sont effectifs à partir du moment où elles sont élues, et ce, durant les deux ans du mandat ou jusqu'à leur démission. Les fonctions et pouvoirs des membres varient d'un poste à l'autre, mais dans tous les cas le temps investi dans l'accomplissement des tâches est bénévole et non rémunéré.

Voici une brève description du rôle prévu pour chacun des postes du conseil d'administration. La présidente est la représentante officielle du CRP Les Relevailles de Montréal. Elle veille à l'application des décisions prises par le conseil d'administration, dont elle préside les réunions, et elle voit à la gestion des assemblées générales. La vice-présidente remplace la présidente qui serait en situation d'incapacité et elle exerce ses fonctions. Elle doit aussi représenter les membres du CRP et être à l'écoute de leurs besoins. Pour sa part, la secrétaire s'occupe de la gestion des documents (procès-verbaux, rapports annuels, ordres du jour, registres de la corporation, etc.). Elle rédige les documents administratifs, les conserve et les diffuse au besoin et signe les procès-verbaux. En outre, elle est responsable de la présentation du rapport annuel lors de l'assemblée générale annuelle. La responsable de la trésorerie assume des tâches très différentes de celles des autres membres du conseil. Globalement, elle est responsable de la bonne gestion financière de l'organisme. À cet effet, elle tient des livres de comptabilité, elle reçoit les sommes d'argent, elle délivre des reçus et s'assure qu'un budget a été établi et que les prévisions qui y sont associées sont respectées. Durant l'assemblée générale annuelle, elle présente les états financiers. L'administratrice qui n'occupe pas l'un des précédents postes doit assister aux réunions du conseil d'administration et prendre part aux décisions, en plus

d'accomplir les tâches que le conseil lui confie. Le rôle de la membre d'office ressemble à celui de cette administratrice, à la différence près qu'elle n'a pas le droit de vote.

Au cours des cinq dernières années, le conseil d'administration a tenu en moyenne dix réunions par année (CRP Les Relevailles de Montréal, 2008b ; 2009b ; 2010c ; 2011b ; 2012a). À ces rencontres, pour lesquelles on a parfois recours à Internet, participent exclusivement des femmes, sauf en 2007-2008, année où un homme occupait l'un des trois postes de responsables (CRP Les Relevailles de Montréal, 2008b). Cet homme a par ailleurs été – avec une femme – le seul membre de la communauté à siéger au conseil d'administration depuis 2007. Mis à part ces deux personnes et celle qui est membre d'office, les administratrices du conseil d'administration ont toutes été des parents d'enfants de 0 à 5 ans qui, au moment de la rédaction des rapports, utilisaient ou avaient déjà utilisé les services du CRP Les Relevailles de Montréal. Au cours des cinq dernières années, ce sont donc majoritairement des mères d'enfants de 0 à 5 ans utilisatrices des services qui ont siégé au conseil d'administration.

3.1.3. Direction

La directrice générale assume la direction du CRP Les Relevailles de Montréal, dont les tâches sont centrées sur la gestion de l'organisation et des ressources humaines. Sur le plan de la gestion de l'organisme, elle assume les décisions qui visent un fonctionnement et une évolution efficaces des projets, des activités, des finances, du service à la clientèle et de la boutique du Centre. Elle se charge d'ailleurs de la planification à court, moyen et long terme des activités, elle cherche le financement nécessaire, puis contrôle et évalue toutes les réalisations de l'organisme. En ce qui concerne la gestion des ressources humaines, la directrice offre du soutien au personnel, aux bénévoles, aux contractuels et aux stagiaires. Elle se charge de recruter ces personnes, de les diriger, de les superviser et de coordonner leur travail. Elle s'assure ainsi que les ressources humaines sont fiables, compétentes et qualifiées. Pour que les employées soient satisfaites de travailler pour l'organisme, elle doit aussi leur fournir un environnement de travail sain, enrichissant et valorisant. Toutes ces obligations amènent la directrice à exercer un rôle important à jouer pour la représentation de l'organisme.

Depuis l'incorporation du CRP Les Relevailles de Montréal en 1985, trois femmes ont occupé le poste de directrice (Lapratte, 2013). La première a travaillé au Centre durant sept ans et la deuxième, huit mois. Par ses huit années au poste de direction, la directrice actuelle, Josée Lapratte, est celle qui y a siégé le plus longtemps. Une année d'engagement au CRP a cependant précédé l'occupation de ce poste. Elle a d'abord été engagée comme contractuelle chargée de la restructuration administrative du Centre en 2004 pour un contrat de neuf mois, puis employée comme adjointe administrative et directrice par intérim durant trois mois. De l'avis de Josée Lapratte (2013), il n'y a pas eu de directrice avant l'incorporation de l'organisme. Elle croit qu'à l'époque la direction de l'organisme était assumée par les personnes qui ont occupé le poste de coordination.

3.1.4. Employées

Il existe différents types de postes au sein de l'équipe du CRP Les Relevailles de Montréal (CRP Les Relevailles de Montréal, 2008b ; 2009b ; 2010c ; 2011b ; 2012a). Dix-huit personnes occupaient ces postes au cours de l'année 2011-2012 :

- une directrice générale ;
- une coordonnatrice ;
- une secrétaire administrative et réceptionniste ;
- une technicienne comptable ;
- une agente de développement des affaires et des communications ;
- quatre assistantes périnatales ;
- quatre intervenantes périnatales ;
- cinq formatrices et formateurs contractuels externes.

Mis à part trois contractuels externes et un agent du développement et des communications, le personnel du Centre a été entièrement de sexe féminin au cours des cinq dernières années. Certains postes touchent davantage le travail direct auprès des familles, alors que d'autres relèvent de la gestion administrative. Parmi les emplois qui sont davantage orientés vers le service direct auprès des familles, on trouve ceux des assistantes périnatales, des intervenantes périnatales, des formations spécialisées et des formatrices contractuelles externes pour la formation¹ (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011g ; 2011h et 2011i). Les assistantes périnatales offrent le service de répit à domicile Coup de main. Elles travaillent auprès des familles, répondent à leurs besoins ponctuels, les accompagnent et effectuent différentes tâches de soutien. Par exemple, elles peuvent s'occuper des enfants, préparer partiellement ou complètement des repas pour la famille ou pour le bébé, effectuer des tâches ménagères légères et être un soutien organisationnel ou d'accompagnement lors de rendez-vous. Au besoin, elles adressent aussi les parents au Centre ou vers d'autres ressources externes.

Les intervenantes périnatales exercent notamment des tâches relatives aux cours offerts par le Centre. Elles s'occupent de leur préparation, de leur organisation, de leur promotion et de leur animation. Par ailleurs, elles sont chargées d'un important volet de l'organisme, celui du soutien aux parents, de la relation d'aide auprès d'eux et du référencement. Dans le cas d'un besoin urgent d'intervention, elles peuvent se rendre au domicile d'un parent. En plus d'encadrer des stagiaires et des bénévoles lorsque la tâche est associée à leur champ d'expertise, elles forment occasionnellement de nouvelles intervenantes et assistantes périnatales. En ce qui concerne les formatrices spécialisées, elles sont formées au Centre et acquièrent des connaissances, des méthodologies et des compétences spécialisées en périnatalité. Elles sont reconnues comme formatrices et peuvent donner de la formation avec l'agrément du CRP. Quant aux contractuels externes, ils ont pour tâche de donner des formations spécifiques, telles que les ateliers pères-enfants, l'initiation aux premiers soins et la réanimation cardiorespiratoire. Ces activités sont offertes aux familles dans les locaux du CRP Les Relevailles de Montréal.

¹ Le CRP Les Relevailles de Montréal offre aussi des services de formation en portage auprès des familles. Voir la section 5.1.3. *Biens et services produits* pour avoir davantage d'informations.

Les emplois orientés vers l'administration et la gestion regroupent les postes suivants : coordonnatrice, secrétaire administrative et réceptionniste, technicienne comptable ainsi qu'agente de développement des affaires et des communications (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011j ; 2011k ; 2011l et 2011m). La coordonnatrice est, si l'on peut dire, le bras droit de la directrice générale. Elle peut facilement établir le lien entre les employées qui travaillent directement auprès des familles et la directrice, car elle s'occupe de la gestion de ce personnel. La coordonnatrice s'implique aussi dans la mise en œuvre, la promotion et la gestion opérationnelle des services. Par exemple, elle se rend chez les familles intéressées au service Coup de main pour évaluer leurs besoins. Elle s'assure que la programmation des activités est respectée, fait un suivi du bon fonctionnement des services rendus, puis coordonne les activités de formation initiale et continue dont bénéficient les intervenantes et les assistantes périnatales.

La secrétaire administrative et réceptionniste apporte un soutien important sur le plan organisationnel, opérationnel et informatique, en plus d'assister la directrice. Elle réalise différentes tâches associées au service à la clientèle et elle gère différents suivis. Ces suivis sont entre autres associés au prêt de documents, à l'adhésion, aux activités, à la participation des familles et aux paiements relatifs à leur participation.

Le rôle de la technicienne comptable est surtout orienté vers l'entrée de données comptables. Celle-ci assiste annuellement le vérificateur financier dans son mandat.

L'agente de développement des affaires et des communications travaille étroitement avec la direction pour le développement des affaires du Centre. Elle se préoccupe de la visibilité de l'organisme, de la promotion des services ainsi que de la recherche de commandites et d'autres appuis financiers.

Les employées sont embauchées par le CRP Les Relevailles de Montréal à la suite d'une entrevue réalisée par la directrice générale et une autre ressource du Centre (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011f). Une présélection des candidatures est effectuée en prenant connaissance du curriculum vitæ des candidates. Après les entrevues, la candidature de la personne qui répond le mieux aux exigences du poste est retenue et une enquête d'antécédents criminels est effectuée. La période de probation varie de trois à six mois selon le poste (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011c). Cette période se conclut par une évaluation du rendement qui aide à déterminer si l'employée obtient le statut de salariée régulière, si la période de probation est prolongée ou si l'employée est congédiée. Une probation d'une durée de 378 heures se conclut aussi par une évaluation du rendement pour les salariées occasionnelles sur appel.

Au cours de l'année 2011-2012, quatre postes à temps plein étaient occupés : trois postes de 35 heures par semaine et un poste de 40 heures par semaine. Ce dernier poste était celui de la directrice générale. Les employées aux autres postes ont travaillé moins de 35 heures¹. Entre 2007 et 2012, le CRP a toujours compté minimalement une directrice,

¹ Plusieurs postes sont offerts à moins de 35 heures par semaine pour favoriser la conciliation travail-famille. Pour avoir davantage d'informations sur les avantages sociaux des salariés, voir la section 4.1.4. *Acquis des salariés* ainsi que la section 5.2.2. *Organisation du travail*.

une coordonnatrice, quatre intervenantes périnatales, une technicienne comptable, une secrétaire administrative et réceptionniste, cinq assistantes périnatales et trois formateurs externes (CRP Les Relevailles de Montréal, 2008b ; 2009b ; 2010c ; 2011b ; 2012a). Le nombre d'employées aux autres postes a toutefois varié au cours de ces années, mais ce sont des femmes qui ont occupé la majorité des emplois. Leur taux de représentation était déjà de 85 % en 2007-2008 et il a augmenté pour atteindre 95 % en 2011-2012. Quant au nombre d'hommes salariés, il a continuellement diminué. Il s'agissait d'employés contractuels externes pour la formation RCR-premiers soins et pour l'atelier thématique père-enfant, ainsi que pour le poste d'agent de développement des affaires et des communications. Par ailleurs, la moyenne annuelle du nombre d'heures travaillées par les employées internes et les employés contractuels externes au cours des cinq dernières années est de 16 344 heures. La moyenne annuelle des heures travaillées a varié (de 13 936 à 18 291) en raison des congés de maternité, de la durée du processus de remplacement d'employées et des mises à pied estivales.

3.1.5. Utilisatrices de services

Les services du CRP Les Relevailles de Montréal s'adressent aux futurs et aux nouveaux parents, indépendamment de leur revenu, lieu de résidence, sexe, nationalité ou du nombre d'enfants dans la famille. Le Centre vise donc une clientèle ¹ universelle et les activités qu'il offre s'adressent à l'ensemble de la population. De même, les parents ne sont pas sélectionnés en fonction de critères spécifiques et ceux qui participent aux activités le font de leur propre initiative. Le *Rapport d'activités 2011-2012* indique que les parents qui attendent un enfant ainsi que les parents d'enfants de 0 à 1 an sont ceux qui composent la majeure partie de la clientèle de l'organisme (CRP Les Relevailles de Montréal, 2012a). Le tableau 3.3 présente le profil de cette clientèle.

Les parents qui consultent le CRP Les Relevailles de Montréal habitent les quartiers de Pointe-aux-Trembles (32,4 %), Mercier-Est / Anjou (17,3 %) et Rivière-des-Prairies (9,7 %). Ils utilisent les services du Centre avec leur premier enfant dans 64,3 % des cas, et ils sont plus le plus souvent âgés de 30 à 39 ans (53,1 %). Plus du tiers des ménages gagnent un revenu familial supérieur à 65 000 \$ (36,2 %), mais le nombre élevé de non-réponses ne permet pas de conclure sur l'exactitude de cette information.

¹ Divers documents du CRP Les Relevailles de Montréal utilisent le terme « clientèle » pour désigner les utilisateurs de services.

Tableau 3.3 : Profil de la clientèle du CRP Les Relevailles de Montréal en 2012

Caractéristiques	N	%
Quartier de résidence	185	100,0
Pointe-aux-Trembles	60	32,4
Mercier-Est/Anjou	32	17,3
Rivière-des-Prairies	18	9,7
Meilleur	17	9,2
Autres îles de Montréal	14	7,6
Hochelaga-Maisonneuve	7	3,8
Rive-Sud de Montréal	6	3,2
Mercier-Ouest	6	3,2
Rosemont	5	2,7
Est de l'île de Montréal	5	2,7
Villeray	4	2,2
Petite-Patrie	3	1,6
Plateau Mont-Royal	3	1,6
Montréal-Nord	3	1,6
Rive-Nord de Montréal	2	1,1
Rang de l'enfant dans la famille	185	100,0
Premier	119	64,3
Deuxième	41	22,2
Troisième	16	8,6
Quatrième	5	2,7
Sans enfant	4	2,2
Âge des parents	185	100,0
19 ans et moins	11	5,9
20 à 24 ans	4	2,2
25 à 29 ans	26	14,1
30 à 34 ans	59	31,9
35 à 39 ans	39	21,1
40 ans et plus	26	14,1
Aucune réponse	20	10,8
Revenu familial (\$)	185	100,0
Moins de 15 000	12	6,5
15 001 à 25 000	6	3,2
25 001 à 35 000	13	7,0
35 001 à 45 000	6	3,2
45 001 à 55 000	10	5,4
55 001 à 65 000	15	8,1
65 001 et plus	67	36,2
Aucune réponse	56	30,3

Source: CRP Les Relevailles de Montréal (2012f).

Les utilisatrices de services sont venues vers l'organisme par différentes voies au cours des cinq dernières années : le CLSC, le bouche-à-oreille, le renouvellement de la carte de membre, les sites Internet, le retour d'un parent ancien utilisateur avec un nouvel enfant, la publicité, les hôpitaux et les cliniques médicales, les ressources professionnelles, les écoles ainsi que les centres de la petite enfance. Au cours de ces années, ce sont toutefois le CLSC et le bouche-à-oreille qui ont été les sources de référence les plus efficaces (respectivement 24,5 % et 23,2 % des sources d'après l'annexe 1).

Durant la même période, un nombre non négligeable de parents ont décidé de renouveler leur carte de membre (11,6 %) et de solliciter à nouveau les services de l'organisme pour leur 2^e ou 3^e enfant (9,1 %). Josée Lapratte a indiqué au cours de l'entrevue que le nombre de personnes dirigées vers le Centre par le CLSC a augmenté en 2012-2013. Cela peut s'expliquer par le fait que deux ententes de partenariat avec le CSSS de la Pointe-de-l'Île ont été signées en 2012. L'une concerne la halte-allaitement de Montréal-Est-Pointe-aux-Trembles et l'autre porte sur une rencontre prénatale qui se nomme « Nourrir notre nourrisson » (CRP Les Relevailles de Montréal, 2012d et 2012e).

Les utilisatrices de services sont en majorité des membres ordinaires (Lapratte, 2013). Celles qui ne deviennent pas membres sollicitent les services de l'organisme pour un atelier et un besoin particuliers. C'est plus souvent le cas des proches qui accompagnent les parents et des professionnels qui travaillent dans le domaine de la périnatalité et qui viennent chercher des connaissances sur un sujet précis.

3.1.6. Bénévoles

De 2007 à 2012, entre 26 et 38 bénévoles s'impliquent annuellement dans le CRP Les Relevailles de Montréal et donnent en moyenne 1 003 heures, d'après le tableau suivant.

Tableau 3.4 : Implication bénévole au CRP Les Relevailles de Montréal, de 2007 à 2012

	2007-2008 (N)	2008-2009 (N)	2009-2010 (N)	2010-2011 (N)	2011-2012 (N)
Total des bénévoles	37	38	29	26	36
Femmes	30	32	26	24	29
Hommes	7	6	3	2	7
Heures de bénévolat	1 098	994	934	524	1 468

Source : CRP Les Relevailles de Montréal (2008b ; 2009b ; 2010c ; 2011b et 2012a).

Les bénévoles sont majoritairement des femmes et, selon Josée Lapratte (2013), leur âge moyen est d'environ 35 ans. Les salariées sont souvent les premières à se porter volontaires pour effectuer bénévolement des tâches. Le bénévolat du personnel est d'ailleurs encouragé par le CRP qui inclut le volontariat dans les descriptions de poste, bien que le temps à allouer soit laissé à la discrétion de chaque salariée (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011f ; 2011g ; 2011h ; 2011i ; 2011j ; 2011k ; 2011l et 2011m). Les autres bénévoles sont des étudiantes, des stagiaires, des travailleuses manuelles et d'autres

membres de la communauté. Ces personnes peuvent s'impliquer dans l'administration, le secrétariat, l'organisation des activités, le journal, l'entretien des locaux, la promotion de l'organisme, le gardiennage d'enfants durant les activités du Centre et la fête de la famille de Montréal-Est / Pointe-aux-Trembles (CRP Les Relevailles de Montréal, 2012a). Quant aux utilisatrices de services, elles donnent le plus souvent du temps pour le conseil d'administration et pour l'activité des paniers de Noël.

Mis à part les descriptions de poste des salariées, l'organisme n'utilise pas de procédures officielles pour recruter les bénévoles (Lapratte, 2013). Ce sont plutôt des méthodes informelles qui permettent de les trouver, le plus souvent afin de réaliser des activités et d'effectuer des tâches spécifiques. Le média social Facebook est un outil utilisé par le Centre à cet effet. Par exemple, si l'organisme cherche une personne bénévole pour poser des carreaux de céramique, il peut adresser une demande sur Facebook. Dans d'autres cas, il arrive que les employées sollicitent leur famille et leurs amis. Si les bénévoles choisissent l'activité à laquelle elles ou ils souhaitent contribuer, ils doivent toutefois se conformer aux exigences de l'organisme quant à la date, à l'heure et à la tâche qu'ils auront à accomplir. Les bénévoles n'ont pas de formation, mais ils reçoivent du soutien et de l'information de la part des salariées.

3.2. Réseau

Au fil des ans, le CRP Les Relevailles de Montréal a tissé de nombreux liens avec divers organismes gouvernementaux, sociaux, communautaires et privés (CRP Les Relevailles de Montréal, 2012a). Certains de ces organismes offrent un soutien financier au Centre. C'est notamment le cas du MSSS (subvention CRP), de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal (PSOC¹ – financement à la mission globale) et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Le Centre reçoit aussi un appui de la part de la députée de Pointe-aux-Trembles pour le soutien à l'action bénévole ainsi que dans le cadre d'ententes liées à la réalisation du programme Services intégrés en périnatalité et en petite enfance et du programme Création d'environnement favorable (SIPPE/PCEF) par le CSSS de la Pointe-de-l'Île et le CLSC de Mercier-Ouest.

Des organismes du secteur agissent également à titre de commanditaires et de donateurs. En 2011-2012, Suncor Énergie, la Caisse populaire de Pointe-aux-Trembles, le Théâtre Espace Go, le Centre Viniyoga Lily Champagne et l'ostéopathe Benoît Rocheleau ont apporté des soutiens divers au Centre. Depuis plusieurs années, le commerce Les clowns du Carrousel de Pointe-aux-Trembles et la librairie Monic du Carrefour de la Pointe accordent un rabais de 10 % aux familles membres. Ajoutons que la librairie Monic fait aussi des dons importants de livres à remettre aux familles à l'occasion de la fête de Noël.

Le CRP Les Relevailles de Montréal a tissé des liens de collaboration et de partenariat avec diverses organisations (CRP Les Relevailles de Montréal, 2012a). Parmi celles-ci, notons la Corporation Mainbourg, le Réseau des CRP, la Corporation de développement communautaire de la Pointe (région est de Montréal), la Table de développement social de Pointe-aux-Trembles, la table de la petite enfance de Pointe-aux-Trembles / Montréal-Est et

¹ Programme de soutien aux organismes communautaires.

celle de Mercier-Ouest, l'organisme 1, 2,3 GO ! Pointe de l'Île, le programme Passerelle, le CSSS de la Pointe-de-l'Île, le Carrefour familial Les Pitchou, le Centre local d'emploi, Nourri-Source, la ligue La Leche, l'Université du Québec à Montréal, la Confédération des organismes familiaux du Québec et le Regroupement des organismes communautaires familles de Montréal (CRP Les Relevailles de Montréal, 2008b ; 2009b ; 2010c ; 2011b ; 2012a). Les liens qu'entretient le Centre avec chacune de ces organisations varient selon la nature de la collaboration ou du partenariat. Ils peuvent prendre la forme d'une participation à des conseils d'administration, à des assemblées générales annuelles, à des comités de travail ou à diverses autres rencontres. Ces liens se concrétisent également par de la promotion et de l'orientation vers les services du CRP, le suivi d'étudiants stagiaires, la conclusion d'ententes spécifiques ou, encore, par la mise sur pied de nouvelles ressources dans le milieu. Certains médias collaborent aussi étroitement à la réalisation de la mission du Centre. C'est notamment le cas de *L'Avenir de l'Est*, du *Flambeau de l'Est*, de *L'Informateur de Rivière-des-Prairies*, du *Progrès de Saint-Léonard*, du *Guide de Montréal-Nord* et du site Internet *Maman pour la vie*.

Tous ces liens de collaboration et de partenariat sont non négligeables pour le CRP Les Relevailles de Montréal (Lapratte, 2013). Sans eux, l'organisme n'aurait pas pu évoluer de la même façon. Le gouvernement du Québec est d'ailleurs l'un des subventionnaires importants, et ce, depuis les débuts du Centre. Il l'a d'abord soutenu par l'intermédiaire du ministère des Loisirs, de la Chasse et de la Pêche (Les Relevailles de Montréal, 1986), ensuite du ministère de la Famille (Lapratte, 2013) et, depuis 2001, du MSSS. De surcroît, depuis 1997 environ, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale soutient ponctuellement l'organisme en lui accordant des subventions salariales.

Les CSSS sont également des partenaires majeurs. Ils ont notamment conclu des ententes de service avec le CRP Les Relevailles de Montréal et ont adressé des parents au CRP (Lapratte, 2013). Toujours selon Lapratte (2013), la députée de Pointe-aux-Trembles est aussi une partenaire importante depuis 1996. Elle apporte un soutien financier et appuie les initiatives du Centre par divers moyens. Enfin, depuis 2001, la Société de développement économique de Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles – Montréal-Est est un partenaire qui offre une aide financière et professionnelle à l'organisme, en plus de soutenir son développement.

4. Dimension institutionnelle de l'activité

La dimension institutionnelle renvoie au système politique qui est à la fois intérieur et extérieur au CRP Les Relevailles de Montréal (Comeau, 2000 ; Jetté et Lévesque, 2003). Le système politique renvoie notamment à l'inclusion des membres, des salariées et des usagères dans les instances qui prennent les décisions d'ordre stratégique. Ces aspects internes sont codifiés dans les règlements généraux (CRP Les Relevailles de Montréal, 2010a). À l'externe, les lois et les politiques gouvernementales agissent sur l'organisation et font ainsi partie de son système politique. Les prochains paragraphes décrivent la dimension institutionnelle en examinant les rapports de pouvoir à l'interne, à l'externe ainsi que les règles juridiques et législatives.

4.1. Rapports de pouvoir à l'interne

Les prochaines sections analysent les différentes formes de pouvoir qui existent au sein du CRP Les Relevailles de Montréal. Elles abordent la question du pouvoir formel et informel, celle de l'inclusion des salariées et des utilisatrices de services, de même que celle des acquis des salariées.

4.1.1. Pouvoir formel

Les assemblées générales donnent lieu à d'importantes décisions concernant les orientations, les buts et les objectifs du CRP. Par exemple, on y présente et adopte avec modification, le cas échéant, le rapport d'activité annuel, les états financiers, les prévisions budgétaires ainsi que le plan d'action (CRP Les Relevailles de Montréal, 2010a). On procède aussi au choix d'un vérificateur comptable ou d'un expert-comptable, à l'élection des membres du conseil d'administration ainsi qu'à la ratification des actes des administrateurs et des règlements généraux modifiés, s'il y a lieu. Ces décisions sont exclusivement prises par les membres ordinaires de l'organisme selon un fonctionnement démocratique : une décision prise par vote devient officielle par la majorité simple, sauf lorsque la loi ou les règlements généraux de l'organisme exigent un fonctionnement différent. Pour qu'il y ait quorum aux assemblées générales, seule la présence des membres ordinaires est requise.

Formellement, les membres ordinaires détiennent un pouvoir considérable qui peut être exercé dans le cadre des assemblées générales. Les membres qui souhaitent exprimer leur voix doivent d'ailleurs obligatoirement s'y présenter, car les votes par procuration ne sont pas autorisés. En plus de constituer un lieu d'influence important pour les membres ordinaires, les assemblées générales représentent un moyen de communication significatif pour les différentes personnes impliquées dans l'organisation. En effet, les membres, le conseil d'administration, la direction, les employées et les personnes intéressées peuvent s'y présenter pour discuter, débattre et faire valoir leur opinion sur les sujets inscrits à l'ordre du jour. Par ailleurs, des invités assistent souvent aux assemblées générales. Bien que ces personnes n'aient pas le droit de vote, elles peuvent s'exprimer et engager des réflexions susceptibles d'influencer les décisions prises par l'assemblée. Le tableau 4.1 dénombre et caractérise les personnes ayant participé aux assemblées générales au cours des dernières années.

Tableau 4.1 : Participation aux assemblées générales annuelles selon les types de membres, de 2008 à 2012

Types de membres	2008 (N)	2009 (N)	2010 (N)	2011 (N)	2012 (N)
Familles					
Féminins	7	8	11	13	8
Masculins	0	1	1	1	0
Total	7	9	12	14	8
Employées					
Féminins	6	14	16	12	10
Masculins	0	0	0	0	0
Total	6	14	16	12	10
Membres de la communauté					
Féminins	1	1	1	1	1
Masculins	0	0	0	0	0
Total	1	1	1	1	1
Membres ordinaires					
Féminins	14	23	28	26	19
Masculins	0	1	1	1	0
Total	14	24	29	27	19

Source : CRP Les Relevailles de Montréal (2008a ; 2009a ; 2010b ; 2011a et 2012c).

Le tableau montre que les familles membres et les employées membres sont les deux principaux groupes présents aux assemblées générales. Puisqu'ils constituent plus ou moins en parts égales les assemblées générales, ces groupes détiennent formellement un pouvoir sur les décisions qui engagent le Centre pour l'année à venir. Quant aux membres de la communauté, leur présence a été marginale au cours des années examinées¹. Une autre information intéressante concerne le sexe des membres qui assistent aux assemblées générales. Dans toutes les catégories de membres, les femmes constituent la quasi-totalité des personnes présentes.

L'une des prérogatives majeures de l'assemblée générale est l'élection des administratrices. Dans la section 3.1.2, nous avons vu que le conseil d'administration a été constitué, de 2007 à 2012, presque exclusivement des mères d'enfants de 0 à 5 ans utilisatrices récentes ou non des services de l'organisme. Ces femmes sont amenées à prendre des décisions sur plusieurs volets :

- l'administration des affaires de l'organisation ;
- l'embauche, le congédiement et l'évaluation de la personne qui occupe le poste de la direction générale ;
- la définition des tâches et des conditions de travail de la personne à la direction générale ;

¹ Depuis 2010, l'Agence de santé et de services sociaux de Montréal exige que les organismes communautaires organisent une assemblée générale publique. Le CRP Les Relevailles de Montréal la présente en même temps que son assemblée générale annuelle. Elle s'adresse donc au grand public et cible plus particulièrement les personnes qui s'intéressent à la mission du Centre.

- l'atteinte des objectifs du CRP Les Relevailles de Montréal ;
- la préparation et la tenue des assemblées générales ;
- la préparation des plans d'action ;
- la mise sur pied des comités de travail lorsque c'est nécessaire ;
- l'élaboration du mandat des comités de travail ;
- la réception des rapports des comités de travail ;
- la soumission des rapports d'activité et la présentation des rapports financiers durant les assemblées générales ;
- la nomination d'administratrices pour les postes vacants au conseil ;
- la suspension des membres qui nuisent aux intérêts et aux objectifs de l'organisme ;
- l'expression d'opinions ou la prise de position au nom de la corporation pour tous les dossiers ou questions pertinentes (CRP Les Relevailles de Montréal, 2010a).

Les règlements généraux prévoient que, pour bien remplir leurs responsabilités, les administratrices doivent se réunir au moins trois fois par année à la suite d'une convocation faite par la présidente ou lorsqu'au moins trois membres du conseil demandent par écrit qu'une réunion ait lieu. Le quorum est fixé à 50 % plus un des membres du conseil d'administration. Durant ces réunions, les décisions sont prises en tenant compte de la majorité des voix. En cas d'égalité des votes, c'est celui de la présidente qui prédomine, puisque celle-ci peut voter une deuxième fois. Les autres membres du conseil ont chacune un droit de vote, à l'exception de la membre d'office, qui n'en a aucun. De cette manière et du fait qu'elle représente officiellement l'organisme, la présidente exerce un pouvoir prépondérant, dans la mesure où elle bénéficie de l'appui de ses collègues. Lorsqu'elle est dans l'incapacité de remplir ses devoirs, c'est la vice-présidente qui la remplace et qui exerce ses responsabilités et pouvoirs. La directrice peut également effectuer certaines de ses tâches lorsque le mandat lui en est confié.

Afin d'accomplir adéquatement leurs tâches, les administratrices du conseil d'administration participent à des activités de formation (Lapratte, 2013). La tenue de ces activités n'est toutefois pas régulière, puisque celles-ci sont offertes en fonction des besoins du moment. Dans le cas où les administratrices ont besoin d'une information particulière, elles peuvent faire appel à la directrice générale du Centre (membre d'office du conseil d'administration). L'implication de cette dernière auprès du conseil fait partie de ses attributions et elle a accès à beaucoup d'information. C'est d'ailleurs elle qui soumet au conseil d'administration les plans d'action et les rapports d'activité qu'elle a rédigés.

La directrice du CRP possède un pouvoir formel important à l'extérieur du conseil d'administration, puisqu'elle est chargée de la gestion organisationnelle (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011f). De même, elle prend les décisions qui visent le bon fonctionnement de l'organisme, elle « planifie, dirige, organise, coordonne et contrôle les activités courantes et l'ensemble des projets de l'organisation » (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011f : 1). De plus, elle voit à la planification des activités et s'occupe de la gestion des ressources humaines. Elle effectue une multitude d'autres tâches qui, dans la majorité des cas, impliquent une prise de décisions qui a des conséquences sur le fonctionnement de l'organisme. Au cours de l'entrevue, Josée Lapratte (2013) a indiqué que, lorsqu'elle n'est pas disponible pour prendre une décision urgente, la coordonnatrice peut le faire à sa place. Lorsque la décision à prendre en son absence risque d'avoir un

impact important sur l'organisme, les employées doivent se référer à la présidente du conseil d'administration. Cette situation est toutefois exceptionnelle.

La gouvernance établie dans les documents officiels du CRP Les Relevailles de Montréal n'a pas été modifiée récemment, mais elle sera revue sous peu (Lapratte, 2013). L'objectif de cette révision sera d'apporter des précisions et des clarifications sur le partage des pouvoirs et des responsabilités.

Récemment, le CRP Les Relevailles de Montréal a mis à jour son code d'éthique (CRP Les Relevailles de Montréal, 2013a), qui s'adresse aux membres de son équipe, c'est-à-dire les administrateurs, la direction, le personnel, les bénévoles et les stagiaires. Son actualisation a permis la mise à jour des valeurs et de la mission de l'organisme par tous les membres de l'équipe. À cette fin, on propose des lignes directrices qui guident le fonctionnement de l'organisme ainsi que les décisions, les actions, les comportements et les relations professionnelles des membres de l'équipe. Les quatre principes directeurs du code sont 1) le respect de la personne, 2) la prestation de services responsables, 3) l'intégrité et 4) la responsabilité envers la société.

4.1.2. Pouvoir informel

Certaines personnes acquièrent un pouvoir informel au sein d'une organisation, et ce, en raison de leurs compétences, de la maîtrise de leurs relations avec l'extérieur, des communications ou de leur connaissance des règles de fonctionnement (Comeau, 2000). À cet égard, le CRP Les Relevailles de Montréal compte quelques acteurs clés qui ont acquis un pouvoir informel au fil du temps. L'une de ces personnes est la directrice générale du CRP Les Relevailles de Montréal, qui participe d'ailleurs aux réunions du conseil d'administration (section précédente). Ses connaissances sur le fonctionnement quotidien du Centre, sa familiarité avec les règlements et son rôle central dans les opérations de l'organisme font d'elle une personne ressource incontournable.

Les employées qui ont le plus d'ancienneté acquièrent elles aussi un pouvoir informel. Ces salariées sont sollicitées pour assurer le transfert des connaissances aux nouvelles employées et leur « coaching ». Par ailleurs, dans les responsabilités qui leur incombent, les salariées possèdent un certain pouvoir. L'agente de développement des affaires et des communications joue ainsi un rôle prépondérant dans la diffusion de l'information et la réponse à des requêtes qui viennent de l'extérieur. Elle est souvent sollicitée, comme les intervenantes du CPR, pour donner des entrevues aux médias concernant les activités du Centre. La coordonnatrice des activités et du service Coup de main a un important pouvoir informel, puisque c'est elle qui s'occupe de former et de superviser les employées travaillant directement auprès des familles. Elle est également une conseillère pour la directrice et pour le développement du Centre. Pour la directrice générale, chaque membre du personnel possède une expertise dans son domaine et devient une référence pour ses collègues et toute l'organisation. Par exemple, les intervenantes et les assistantes périnatales ont toutes leur spécialité dans le domaine de la périnatalité, que ce soit en matière d'allaitement, de portage, d'accompagnement des familles, de répit à domicile, etc. Par conséquent, lorsque des informations sont requises au sujet de l'une ou l'autre de ces spécialités, c'est la personne experte en la matière qui est sollicitée. Il en va de même

lorsqu'un partenaire souhaite obtenir une information spécifique ; c'est l'expertise de l'employée spécialisée qui est alors mise à profit.

4.1.3. Inclusion des salariées et des utilisatrices de services

Nous avons vu que l'assemblée générale est constituée principalement des utilisatrices des services ainsi que des salariées du Centre. En ce sens, ces deux groupes ont accès au lieu d'inclusion politique important qu'est l'assemblée générale. Les utilisatrices des services et les employées peuvent ainsi être informées, faire entendre leur voix et voter sur des propositions importantes (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011c).

Une prérogative importante des utilisatrices des services est la possibilité pour elles d'être élues au conseil d'administration. En effet, une des dispositions des règlements généraux prévoit qu'au moins deux membres du conseil d'administration doivent être des parents d'enfants de 0 à 5 ans qui utilisent ou qui ont déjà utilisé les services du CRP Les Relevailles de Montréal (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011c).

Par ailleurs, les utilisatrices des services en général sont continuellement informées par Facebook ou par le site Internet du Centre, par des affiches, les journaux locaux, le courrier électronique ou postal (Lapratte, 2013). Un autre moyen mis à la disposition des familles et des employées afin de les inclure est l'implication bénévole. Elles peuvent s'impliquer en réalisant les activités qui ont été présentées dans la section 3.1.6. Dans le cas où il y a insatisfaction face aux services rendus par l'organisme, une plainte peut être déposée auprès de la directrice, de la coordonnatrice ou du conseil d'administration, selon la nature de la plainte (CRP Les Relevailles de Montréal, 2003). Des évaluations sont d'ailleurs faites à la suite des activités offertes par le Centre, ce qui permet aux familles de faire part de leurs satisfactions, insatisfactions ou suggestions.

Les salariées n'élisent pas de représentantes au conseil d'administration, mais elles peuvent faire entendre leur voix par l'entremise de la directrice générale, membre d'office du CA. Elles peuvent également s'adresser à cette instance par l'intermédiaire de la présidente. Il est également possible pour elles de s'exprimer dans l'organisation à différentes occasions : dans les rencontres d'équipe, lors de l'élaboration des programmations, par la participation à l'établissement des procédures du Centre, par l'organisation d'activités, etc. (Lapratte, 2013). Elles ont aussi un rôle à jouer lorsqu'elles sont témoins d'une situation de harcèlement (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011d). Lorsqu'une membre du personnel ou une utilisatrice de services en est victime, elle doit adresser une plainte à sa supérieure immédiate, à la direction ou au conseil d'administration.

4.1.4. Acquis des salariées

En 2011, le CRP Les Relevailles de Montréal a actualisé son guide des conditions de travail (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011c). Ce guide précise les salaires, l'horaire de travail, les congés, le remboursement des frais payés pour le travail et d'autres avantages.

4.1.4.1. Salaires

Le CRP Les Relevailles de Montréal met en application la Loi sur l'équité salariale afin de s'assurer qu'il n'y a pas d'écarts salariaux fondés sur le sexe des personnes (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011c). En mars 2011, l'organisme a d'ailleurs effectué une démarche d'équité salariale qui a permis de mettre à jour l'échelle salariale existante (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011n). En 2011-2012, le taux horaire des employées des Relevailles variait de 14,29 \$ à 24,99 \$ selon leur statut professionnel (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011o ; 2011p ; 2011q, 2011r ; 2011s ; 2011t et 2011u). Lorsque la situation financière le permet, le salaire des employées est indexé de 2 % annuellement (Lapratte, 2013).

4.1.4.2. Vacances annuelles

Les employées du CRP Les Relevailles de Montréal ont toutes droit à des vacances annuelles payées (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011c). Le nombre de semaines et le montant payé varient en fonction du nombre d'années de services continus. Par exemple, une salariée qui travaille pour l'organisme depuis moins d'un an a droit, en journées de vacances, à 4 % du nombre de jours travaillés, alors qu'une employée qui a plus de sept ans de services continus a droit à six semaines de vacances. L'indemnité versée pour ces vacances varie entre 4 % du salaire gagné durant l'année lorsque l'employée a fourni moins de deux ans de services et 12 % du salaire lorsque l'employée a travaillé plus de sept ans. L'ordre dans lequel les employées font leur choix de vacances peut varier d'une année à l'autre, car il est d'abord déterminé en fonction des besoins de l'organisme, ensuite par l'ancienneté et, enfin, selon le type de poste occupé. De plus, lorsqu'une employée quitte l'organisme sans avoir utilisé tout son temps de vacances, le montant de l'indemnité pour ses vacances est payé.

4.1.4.3. Congés

Différents types de congés sont accessibles aux employées : les jours fériés, les congés sociaux, les congés sans solde, les congés de maternité et de paternité, les congés de maladie et les congés de conciliation famille-travail (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011c). Les jours fériés prévus par l'établissement, au nombre de treize, sont payés en totalité par l'organisme lorsque l'employée a fourni au moins quatre semaines de services. Les congés sociaux sont aussi payés par l'organisme et sont autorisés en cas de décès dans la famille, d'un mariage ou d'un déménagement (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011c).

Toutes les employées régulières peuvent faire la demande de ce type de congé. Seules la fréquence et la durée du congé varient en fonction de l'ancienneté. Par exemple, les employées permanentes peuvent demander un congé sans solde d'une semaine une fois par année. Par ailleurs, une employée qui travaille depuis quatre ans au Centre peut demander un congé sans solde qui atteint un maximum de 12 mois. Toutes peuvent d'ailleurs accumuler de l'ancienneté lorsque l'activité pratiquée durant ce congé est associée à leur emploi au Centre. Au retour d'un congé sans solde, les travailleuses conservent leurs droits et privilèges (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011c).

Les congés de maternité et de paternité respectent les congés prévus par les normes du travail, de l'assurance-emploi et du régime québécois d'assurance parentale (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011c). Le Centre offre en outre la possibilité à ses employées de

faire la demande d'un congé sans solde, en plus de bénéficier du congé prévu par le régime québécois d'assurance parentale. Ce congé peut être d'un an et atteindre le lundi suivant le deuxième anniversaire du nouveau-né. Des congés sont aussi prévus pour les situations où les salariées vivent une interruption naturelle ou provoquée de la grossesse et lorsque l'enfant naît mort-né. Dans ces situations, les employées ont droit à une semaine de congé rémunérée ainsi qu'à des semaines supplémentaires non rémunérées si elles en ont besoin.

En cas de maladie, les employées ont droit, en congé de maladie payé, à l'équivalent du nombre d'heures travaillées dans une semaine régulière de travail. Ainsi, si une personne a un horaire de 35 heures par semaine, elle a droit à 35 heures de congé de maladie payé entre le 1^{er} avril et le 31 mars de chaque année. Lorsqu'une personne a fourni au moins trois mois de services continus au Centre, elle a droit à un maximum de 26 semaines d'absence non rémunérées par période de 12 mois pour cause de maladie. Encore une fois, lorsqu'une travailleuse quitte son emploi pour des raisons médicales, elle ne perd pas les privilèges et les droits qu'elle avait acquis avant son départ.

Des heures de congés personnels et de conciliation famille-travail rémunérés sont prévues par le CRP Les Relevailles de Montréal (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011c). Les employées qui travaillent 35, 28, 21, ou 14 heures par semaine ont droit à cinq, quatre, trois ou deux jours de congés personnels et de conciliation famille-travail, respectivement. Comme les normes du travail prévoient 10 jours de congés parentaux et familiaux non rémunérés, les salariées peuvent compléter leurs congés de conciliation famille-travail par des congés non rémunérés pour atteindre un total de 10 jours. Les employées qui travaillent moins de 13 heures par semaine ont droit quant à elles aux 10 jours de congés personnels ou familiaux non rémunérés qui sont prévus par les normes du travail. Lorsqu'une situation familiale requiert qu'une employée s'absente pour une plus longue période que celle prévue par l'organisme, ce sont les conditions fixées par les normes du travail qui s'appliquent.

4.1.4.4. Frais de voyage

Les frais de repas des employées sont remboursés conformément à la politique mise en place par le CRP Les Relevailles de Montréal (2011c). Lorsqu'une employée doit se déplacer dans le cadre de son travail et que le déplacement est d'une durée de plus de 24 heures, le déjeuner (10 \$ maximum), le dîner (15 \$ maximum), le souper (25 \$ maximum) et l'hébergement (tarif d'une chambre d'hôtel standard) sont remboursés. Lorsque le déplacement implique une durée plus de cinq heures et qu'un repas doit être pris durant cette période, il est remboursé. En ce qui concerne les déplacements, plusieurs options ont été prévues par l'organisme (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011c). De manière générale, le Centre privilégie le remboursement du transport en commun pour les visites à domicile. Dans d'autres cas particuliers, les déplacements en voiture peuvent être remboursés à raison de 0,43 \$ par kilomètre parcouru.

4.1.4.5. Privilèges sur le coût des services

Les employées qui sont membres en règle de l'organisme ont accès à certains privilèges lorsqu'elles ont terminé leur période de probation (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011c ; Lapratte, 2013). Elles peuvent ainsi obtenir un rabais de 20 % sur les services qui sont offerts par l'organisme, que ce soit pour les rencontres, les ateliers ou les cours inscrits au calendrier. Un rabais de 20 % leur est aussi accessible pour le service Coup de main, rabais qui est ajusté en fonction du revenu familial. Ce service peut d'ailleurs être utilisé par les

employées membres qui habitent à l'extérieur du territoire habituellement desservi si ce privilège n'entraîne pas de coûts supplémentaires ni une désorganisation de services.

4.2. Ententes de service

Le CRP Les Relevailles de Montréal conclut des ententes de service, notamment avec les établissements du réseau de la santé et des services sociaux. S'agissant des rapports que l'organisme entretient avec les CSSS, la directrice générale les qualifie de relations entre partenaires égaux, et ce, plus spécifiquement lorsqu'ils travaillent ensemble sur divers projets. On peut souligner les deux ententes de partenariat qui ont été signées en mai 2012. Ces projets portent sur la halte-allaitement et sur la rencontre *Nourrir notre nourrisson*. On dit qu'il s'agit de projets en partenariat du fait qu'ils comportent un avantage pour les familles, pour le Centre et pour le CSSS. Ils permettent d'offrir des services aux familles et de faire connaître davantage le Centre, l'approche utilisée par son personnel ainsi que ses services, puisque ces derniers sont fournis dans les locaux du Centre par les employées de celui-ci. De plus, il permet au CSSS de s'assurer qu'une ressource compétente donne les services aux familles de son territoire à faible coût.

Les subventions obtenues pour des projets spécifiques nécessitent un grand investissement en termes de temps vu les suivis et la reddition de comptes demandée. Selon les exigences particulières de chacun des partenaires financiers, le Centre doit annuellement remplir des demandes de financement, dresser différents bilans, produire un rapport d'activité comprenant de nombreuses informations (nombre d'heures accomplies dans le volet communautaire, nombre d'utilisatrices des services et de participations, nombre de membres, etc.) et remettre plusieurs documents (convocations à l'assemblée publique et à l'assemblée générale annuelle, ordre du jour de l'assemblée générale annuelle, rapport financier audité, plan d'action, etc.). Lorsqu'il apporte des modifications à ses règlements généraux en cours d'année, l'organisme doit aussi faire parvenir les modifications et le document modifié. Selon la directrice du Centre, ces relations s'inscrivent souvent dans une logique de sous-traitance, puisque l'organisme doit respecter les orientations et les objectifs du bailleur de fonds (Lapratte, 2013). C'était le cas en 1995 lorsque le CRP Les Relevailles de Montréal a dû se rapprocher des familles vivant en situation de pauvreté pour répondre à la demande de la Régie régionale de la santé et des services sociaux (CRP Les Relevailles de Montréal, 2012a). Par ailleurs, le montant reçu du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC)¹ fait figure d'exception, car il vise à subventionner la mission et le fonctionnement de base de l'organisme en reconnaissant son statut d'organisme d'action communautaire autonome.

4.3. Règles juridiques et législatives

Trois ensembles de règles influencent de différentes manières l'organisation : la loi sur les compagnies à but non lucratif, la reconnaissance gouvernementale d'entreprise d'économie sociale et les lois relatives au travail.

¹ Cette subvention, versée au Centre par l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, lui est accordée par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Comme cela a été dit au point 2.3., le statut de compagnie à but non lucratif soumet le CRP aux dispositions de la troisième partie de la Loi sur les compagnies (Gouvernement du Québec, 2013a). L'incorporation du CRP Les Relevailles de Montréal a procuré à celui-ci plusieurs avantages, comme le fait d'avoir une responsabilité limitée et une existence perpétuelle, de même que l'acquisition de droits et d'obligations (Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire, 2001). Cette partie de la Loi sur les compagnies sera toutefois réformée (Baillargeon *et al.*, 2011). Le gouvernement du Québec prévoit modifier l'enveloppe juridique des organismes à but non lucratif et, peut-être même, certaines caractéristiques qui en définissent la nature. Le Réseau québécois de l'action communautaire autonome mentionne que cette éventuelle réforme l'inquiète, car il craint qu'elle écarte les organismes à but non lucratif de la culture organisationnelle qui leur est propre, une culture qui est « généralement porteuse de préoccupation collective » (Baillargeon *et al.*, 2011 : 3). Des réponses à ce questionnement seront apportées lorsque le projet de loi concerné sera déposé à l'Assemblée nationale.

Les Relevailles de Montréal est le nom officiel de l'organisme (Gouvernement du Québec, 2012). Étant donné que celui-ci est un membre actif du Réseau des CRP et qu'il est accrédité comme tel par le MSSS depuis 2001, il ajoute l'abréviation CRP à son nom. De ce fait, le CRP Les Relevailles de Montréal est influencé par le projet de loi sur l'économie sociale (Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, 2013). Ce projet a pour objectif de faire « reconnaître la contribution de l'économie sociale au développement socioéconomique du Québec et d'établir le rôle du gouvernement dans ce domaine » (Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, 2013 : 2). Le gouvernement du Québec prévoit d'ailleurs que la Loi sur l'économie sociale soutiendra le développement des entreprises d'économie sociale et qu'elle leur donnera accès à des mesures et à des programmes gouvernementaux qui leur sont destinés.

Par ailleurs, le Centre est concerné par différentes lois touchant le travail, et notamment par la Loi sur l'assurance parentale (Gouvernement du Québec, 2013d). Cette loi permet en effet aux parents qui viennent d'avoir un enfant de demeurer au domicile plus longtemps. Elle constitue un avantage pour le Centre, car, au cours de cette période, les parents ont davantage l'occasion de se ressourcer au CRP Les Relevailles de Montréal.

Au niveau fédéral, les nouvelles dispositions de la Loi sur l'assurance-emploi ont un impact sur l'organisme (Gouvernement du Canada, 2013). Chaque année, l'organisme doit procéder à la mise à pied estivale de quelques employées, car les activités du Centre sont alors moins nombreuses. Cette mesure permet d'éviter un déficit financier et de s'adapter à la demande variable des utilisatrices de services. Lorsque le niveau d'activité du Centre augmente à nouveau en automne, les personnes qui sont mises à pied reprennent leur poste. Or, en tant que bénéficiaires de l'assurance-emploi durant l'été, les travailleuses subissent une incitation de plus en plus forte à entreprendre des démarches de recherche d'emploi. Le risque pour l'organisme de perdre des employées qualifiées s'est ainsi accru.

En matière de conditions de travail, le CRP Les Relevailles de Montréal est soumis à la Loi sur les normes du travail. Il a également dû élaborer une politique sur la prévention de la violence et du harcèlement, laquelle vise entre autres à s'assurer que le climat de travail est adéquat et sécuritaire (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011d).

5. Dimension organisationnelle

La dimension organisationnelle renvoie aux processus mis en place par l'organisme pour atteindre ses objectifs de production (Jetté et Lévesque, 2003). Pour éclairer cette facette du CRP Les Relevailles de Montréal, une présentation de son profil organisationnel et une description de son processus organisationnel suivront.

5.1. Profil organisationnel

Cette section de la monographie fera état des objectifs et des priorités du Centre, des plans opérationnels, des services qu'il produit et de ses données financières.

5.1.1. Objectifs et priorités

Le CRP Les Relevailles de Montréal assume une mission sociale qui touche à la fois son volet communautaire et son volet d'économie sociale (CRP Les Relevailles de Montréal, 2012a). Sa mission est de « favoriser l'adaptation harmonieuse à la grossesse et à la vie avec un nourrisson en soutenant les parents dans l'enrichissement de leurs compétences » (CRP Les Relevailles de Montréal, 2012a : 10). Elle est étroitement liée aux cinq objectifs généraux suivants :

- Favoriser l'adaptation harmonieuse à la grossesse et à la vie avec un bébé.
- Contribuer concrètement au maintien et à l'amélioration de la santé et du bien-être de tous les participants de la famille.
- Promouvoir de bonnes habitudes de vie dans la période périnatale.
- Contribuer à ce que les parents vivent une expérience enrichissante et valorisante.
- Agir en partenariat à l'amélioration de la qualité de vie des familles (CRP Les Relevailles de Montréal, 2012a : 11).

La mission de l'organisme s'actualise aussi au travers des valeurs qui sont véhiculées et portées par les employées et les membres. L'une d'elles est l'accueil chaleureux à réserver aux familles (CRP Les Relevailles de Montréal, 2012a). En accord avec cette valeur, les employées considèrent tous les parents comme des personnes uniques qui ont leurs besoins propres. Elles prennent aussi le temps d'accueillir les parents et de veiller à leur intégration aux activités. Une deuxième valeur qui est importante pour l'organisme est l'entraide, qui touche autant les parents que les membres de l'équipe. Pour que cette valeur soit mise en application, la communication, l'écoute, la disponibilité, la connaissance de soi et de ses limites sont encouragées. Une troisième valeur que le Centre met au cœur de ses pratiques est le respect, autant pour soi-même que pour les autres. Il importe donc de traiter toute personne avec égard, que ce soit par le langage, les attitudes, les comportements, et en acceptant les différences. L'empathie, c'est-à-dire la capacité d'une personne à se mettre à la place d'une autre et à percevoir ce qu'elle ressent, est une autre valeur importante pour le Centre. Elle aide à orienter les interventions et est à la base de la relation d'aide que les employées ont avec les familles. La valeur d'égalité, aussi, est largement véhiculée dans l'organisme. Elle se reflète entre autres dans l'accessibilité aux activités du Centre, car les parents peuvent y participer indépendamment de leur revenu, de leur

culture, de leur statut social, de leur sexe, etc. La clientèle du Centre est donc universelle. Tous les futurs parents et les parents d'enfants âgés d'un an et moins peuvent faire appel aux services de l'organisme.

5.1.2. Plans opérationnels

Le CRP Les Relevailles de Montréal a fait produire il y a près de dix ans une planification stratégique qui a eu des incidences tant institutionnelles qu'organisationnelles certaines. L'objectif poursuivi alors était de dresser un portrait de l'organisme, tant à l'interne qu'à l'externe, et de cibler les contraintes et les opportunités liées aux enjeux de la consolidation et du développement de l'organisme (Vallé et Jean-Arsenault, 2004). À la suite de cette analyse, plusieurs enjeux ont été soulevés sur le plan des ressources humaines, du conseil d'administration, de la vie associative ainsi que sur le plan organisationnel. En voici les principaux :

- l'intégration des intervenantes et des assistantes périnatales ;
- la rétention du personnel ;
- la politique salariale et les conditions de travail ;
- la gestion de l'équipe ;
- le membership ;
- le partage des rôles et des responsabilités entre le conseil d'administration et la direction ;
- la structure de coordination ;
- les processus décisionnels ;
- la promotion et la redéfinition de l'image de l'organisme ;
- le renouvellement et la mise à jour des ententes de partenariat ;
- l'analyse du marché sur le territoire ;
- la révision de l'offre de services ;
- le financement.

L'orientation stratégique choisie au regard de ces enjeux a été de consolider la structure organisationnelle et de développer le marché. Elle a d'ailleurs permis de mettre au point différentes stratégies qui ont aidé l'organisme à progresser. À titre d'exemple, le CRP Les Relevailles de Montréal a signé deux ententes de partenariat avec le CSSS de la Pointe-de-l'Île en 2012 (CRP Les Relevailles de Montréal, 2012d ; 2012e). En 2011, le *Guide sur les conditions de travail* a été mis à jour, tout comme la Politique sur la violence et le harcèlement au travail (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011c et 2012d). De plus, dès 2006, l'organisme a conçu des outils promotionnels, un nouveau logo et un site Internet qui ont été revus pour son 25^e anniversaire en 2010 (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011b).

En matière organisationnelle, au cours de l'année 2004, un plan de communication a aussi été amorcé pour redynamiser l'image et les outils de communication de l'organisme (Trigone communication, 2006). Il visait à augmenter la visibilité de l'organisme auprès des potentielles utilisatrices de services ainsi qu'auprès des bailleurs de fonds. Les moyens proposés pour atteindre les objectifs de visibilité étaient les suivants :

- la création d'un nouveau logo et d'une nouvelle image ;
- l'utilisation de cartes postales dépliantes et de blocs-notes ;
- l'affichage ZOOM média ;

- la distribution de cartes postales dans les publisacs et dans les troussees remises à la sortie de l'hôpital après l'accouchement ;
- une plus grande exploitation d'Internet ;
- la confection de documents à remettre aux potentiels investisseurs et commanditaires ;
- une présence dans les événements qui rejoignent les familles ;
- le développement d'une entente de partenariat avec un réseau de pharmacies ;
- une collecte de fonds ;
- un partenariat avec des CLSC ;
- une communication constante avec les médias locaux.

À ce jour, l'ensemble des activités de visibilité prévues ont été réalisées et plusieurs autres ont été conçues depuis, dont différents dépliants, une pochette promotionnelle, des aimants, des sacs à dos, des porte-crayons, etc. (Lapratte, 2013). La seule stratégie de visibilité qui n'a pu être mise en place est le partenariat avec un réseau de pharmacies.

Deux plans d'affaires ont aussi été produits au cours des dernières années, l'un en 2006 et l'autre en 2008. Le plan d'affaires de 2006 présente une analyse du marché qui s'intéresse à la clientèle cible et à ses besoins, à la clientèle potentielle, à la concurrence et aux grandes tendances en matière de natalité (Lapratte, 2006). Les données indiquent que le nombre de naissances a diminué en 2004, que la structure familiale varie beaucoup et que plusieurs couples n'ont qu'un seul enfant. Elles confirment que le Centre devait travailler davantage sur le recrutement et sur sa visibilité pour augmenter sa clientèle. En effet, son taux de pénétration du marché était de 13 % en 2004-2005. D'autres tendances favorables au développement de l'organisme sont signalées dans le document :

- Les parents réclament des services différents des soins médicaux et hospitaliers.
- Les services publics s'orientent depuis les 20 dernières années vers les familles les plus vulnérables.
- Le cadre de référence du CSSS indique que les CLSC devront travailler davantage avec les ressources communautaires à l'avenir.

Le second plan d'affaires produit en mai 2008 et intitulé *Plan d'affaires. Organisme formateur en portage*¹ présente un projet important pour l'organisme, soit celui de devenir la ressource incontournable en matière de formation en portage d'enfant au Québec et de détenir le statut d'organisme formateur agréé en périnatalité (Lapratte, 2008). Les thèmes qui y sont abordés sont les suivants :

- une description de ce qu'est le portage ;
- la demande de services en portage ;
- l'expertise du Centre en portage ;
- les concurrents ;
- la clientèle cible ;
- la planification qui aidera le Centre à réaliser son projet.

Les moyens ciblés dans ce plan d'affaires appuient une stratégie de visibilité accrue de l'organisme. C'est en novembre 2008 que le Centre fait officiellement le lancement de ses

¹ Formation qui consiste à apprendre aux parents les bienfaits de porter le nouveau-né avec l'écharpe de portage de manière sécuritaire.

formations de portage en écharpe et qu'il annonce son nouveau statut d'organisme formateur agréé par la Commission des partenaires du marché du travail, dans le cadre de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, comme l'indique un reportage télédiffusé par le réseau TVA. En 2008, l'organisme prévoit lancer une campagne d'information dans les hebdomadaires locaux, distribuer des dépliants promotionnels, afficher des panneaux publicitaires et garder à jour une liste de distribution de courriels constituée notamment de ses partenaires. Il prévoyait aussi exploiter davantage l'Internet et dynamiser ses relations publiques. Ce projet n'a toutefois pas évolué aussi rapidement que le souhaitait l'organisme, car l'employée affectée à ce projet a dû s'absenter pour des congés de maternité (Lapratte, 2013).

En 2010, la directrice générale du CRP Les Relevailles de Montréal a reçu une demande de Catherine Wendling, directrice de la Maison maternelle Marcelle Jorda de la Nouvelle-Calédonie (CRP Les Relevailles de Montréal, 2013b). Celle-ci souhaitait en savoir davantage sur la formation en portage offerte aux parents et sur la formation proposée aux professionnels désirant enseigner le portage aux parents. C'est en mars 2011 que madame Wendling est venue au Centre pour y suivre une formation de formateur sur le portage de bébé en écharpe (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011b). Cette rencontre a donné naissance à un désir d'instaurer un partenariat dont l'impact sur le CRP Les Relevailles de Montréal s'est révélé important : l'organisme a été invité en 2013 à participer à un colloque international en Nouvelle-Calédonie et à rencontrer plusieurs acteurs institutionnels de cet archipel d'Océanie (CRP Les Relevailles de Montréal, 2013b). Il en est résulté une convention de formation et plusieurs rencontres bilatérales sur plusieurs sujets :

- le Centre comme tel ;
- ses services et sa structure ;
- l'efficacité du dispositif d'accompagnement parental durant la période périnatale ;
- l'expertise de soutien de proximité ;
- la pertinence d'une vision globale dans l'intervention périnatale ;
- la valorisation des parents dans leur capacité à construire leur projet de vie familiale avec leurs enfants ;
- l'approche, la pédagogie et la méthodologie du CRP.

5.1.3. Biens et services produits

Le CRP Les Relevailles de Montréal offre une variété de services aux familles durant la période périnatale. Ces services peuvent prendre les formes suivantes : soutien à domicile, cours, ateliers, rencontres, soutien et orientation téléphonique, soutien parental individualisé, formations spécialisées en périnatalité et en portage, halte-allaitement, centre de documentation ainsi que vente de divers produits dans la boutique du Centre (CRP Les Relevailles de Montréal, 2012a). Le territoire desservi par l'organisme varie en fonction des services sollicités par les familles. Le service de soutien à domicile est restreint au territoire principal du Centre, mais les autres services sont offerts à tous les parents, indépendamment de leur lieu de résidence. Il est important de mentionner que les coûts à payer pour profiter des services du Centre sont adaptés en fonction du revenu familial et de différentes particularités que peuvent vivre les familles. Certains parents peuvent donc bénéficier des services à un coût modique. Les paragraphes qui suivent présenteront les principaux services qui sont fournis par le CRP Les Relevailles de Montréal.

Le service à domicile Coup de main permet aux parents de recevoir l'aide d'une assistante périnatale au domicile afin d'obtenir un moment de répit (CRP Les Relevailles de Montréal, 2012a). L'aide est offerte en blocs de trois heures, blocs durant lesquels l'assistante périnatale soutient les parents en fonction de leurs priorités. Elle peut s'occuper du nouveau-né et de ses frères et sœurs, accompagner le parent dans la réalisation de diverses tâches, aider à préparer des repas ou s'occuper de l'entretien ménager léger dans les principales salles de la maison. Le premier objectif de ce service est d'aider la mère à récupérer après sa grossesse et son accouchement afin d'éviter un état de fatigue extrême qui pourrait l'amener à connaître des problèmes de santé. Ce service contribue aussi, dans plusieurs cas, à briser l'isolement de la mère ou du père, à permettre aux parents de prendre du temps pour eux et à passer plus de temps en couple ou avec les enfants. Dans cette optique, le service est offert aux couples dont la femme est enceinte ou aux parents d'un enfant âgé de moins d'un an.

Par ailleurs, le CRP offre des formations en portage de bébé en écharpe ainsi que des services faisant l'objet d'ententes de partenariat avec le CSSS Pointe-de-l'Île (CRP Les Relevailles de Montréal, 2012a ; 2012d ; 2012e). Les formations en portage sont données aux parents ainsi qu'aux professionnels qui travaillent auprès des enfants (CRP Les Relevailles de Montréal, 2012a). Elles peuvent être données dans les locaux de l'organisme, mais elles peuvent aussi l'être dans la maison des familles, dans les écoles pour jeunes mères et dans d'autres organisations. Quant aux ententes de partenariat avec le CSSS Pointe-de-l'Île, elles portent sur une halte-allaitement et sur une rencontre prénatale (CRP Les Relevailles de Montréal, 2012d ; 2012e). La halte-allaitement est la halte officielle du secteur Montréal-Est–Pointe-aux-Trembles et elle est ouverte à tous les couples de Montréal et des environs. Pour sa part, la rencontre prénatale Nourrir notre nourrisson est la dernière rencontre de la série de cours prénataux offerte sur le territoire du CSSS. Elle se donne dans les locaux du CRP par les employées du Centre. Nourrir notre nourrisson se veut une rencontre informative et pratique portant sur la nourriture physique et affective ainsi que sur les besoins du nouveau-né (Lapratte, 2013).

Le *Rapport d'activités 2011-2012* présente, parmi les autres services, les différentes activités offertes pour la période prénatale (CRP Les Relevailles de Montréal, 2012a). On y trouve les séries de cours de Yoga prénatal et de Bébé s'en vient. Ces rencontres favorisent le partage d'informations en groupe, la préparation à l'accouchement et à la venue du nouveau-né ainsi qu'à l'allaitement maternel. Ces rencontres permettent de répondre à diverses questions qui préoccupent les parents.

Le CRP Les Relevailles de Montréal offre également un grand nombre de cours et d'ateliers pour les parents accompagnés de leur bébé (période postnatale). Parmi ces activités, on trouve les Rencontres postnatales (seules rencontres qui s'adressent uniquement aux mères), Yoga avec bébé, Massage pour bébé, Bébé s'éveille, Bébé s'amuse et RCR bébés/enfants. Ces cours et ces ateliers sont axés sur le plaisir, sur le bien-être du parent et du bébé ainsi que sur le développement, la stimulation et la santé du bébé. En septembre 2011, la série Remise en forme a été instaurée à la suite de la demande des parents qui voulaient faire des activités physiques. Cette activité se fait avec le bébé en tenant compte de son rythme. D'autres ateliers se déroulent sous le chapeau de deux grands thèmes, les Ateliers ludiques et les Ateliers thématiques (CRP Les Relevailles de Montréal, 2012a). En

participant aux ateliers issus de ces deux grands thèmes, les parents ont la possibilité d'apprendre sur différents sujets, tels que le portage de bébé, la fabrication de jouets, la confection de chocolats, le sommeil du bébé, l'introduction des aliments complémentaires pour le bébé, l'éducation des enfants, la sexualité après l'accouchement et la sexualité chez les enfants. L'atelier nommé Matinées amusantes est gratuit et réservé aux pères accompagnés de leurs enfants âgés de 10 mois à 5 ans. Durant cette activité, un déjeuner est servi et un atelier de percussions est animé par un professionnel.

Les services offerts par le CRP Les Relevailles de Montréal sont complémentaires de ceux que fournissent les services médicaux, les CSSS et les établissements publics (CRP Les Relevailles de Montréal, 2012a). La directrice générale estime que l'organisme a probablement plusieurs concurrents privés, mais le seul qu'elle connaît est la micro-entreprise La venue de la cigogne. À l'origine, La venue de la cigogne ne représentait pas un concurrent, car son offre de services était surtout orientée vers l'accompagnement à la naissance. Cette micro-entreprise est devenue un concurrent direct pour l'organisme depuis deux ans, car elle offre des cours similaires à ceux du CRP Les Relevailles de Montréal, et ce, sur le territoire de Pointe-aux-Trembles. Les cours qui sont maintenant offerts par les propriétaires de la micro-entreprise ont lieu à leur domicile et touchent les sujets suivants : la préparation à l'accouchement, le portage, la remise en forme, l'allaitement, des rencontres pré et postnatales, etc. Selon Josée Lapratte (2013), la ressemblance entre les cours offerts par La venue de la cigogne et ceux offerts par le CRP Les Relevailles de Montréal peut facilement s'expliquer : l'une des propriétaires de La venue de la cigogne a déjà été employée par le CRP Les Relevailles de Montréal pour un remplacement de congé de maternité. Cette personne a donc été formée par le Centre, en plus d'avoir effectué de nombreuses recherches pour la rédaction de documents de l'organisme. C'est dire que La venue de la cigogne est un concurrent à ne pas sous-estimer.

5.1.4. Données financières

Le tableau 5.1 présente les produits et les charges du CRP Les Relevailles de Montréal de 2008 à 2012.

La source de revenus la plus significative pour le CRP Les Relevailles de Montréal est constituée des subventions. Au cours des cinq années retenues, celles-ci ont en effet représenté entre 84 % et 87,5 % des revenus. En 2012, un total de 380 679 \$ a été donné en subventions. Celles-ci proviennent du MSSS (284 049 \$), de l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal (61 395 \$), des SIPPE/PCEF de Montréal-Est–Pointe-aux-Trembles (23 495 \$), du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (5 612 \$), des SIPPE/PCEF de Mercier-Ouest (3 039 \$), du soutien à l'action bénévole par la députée de la circonscription de Pointe-aux-Trembles (1 850 \$) et d'Avenir d'enfants par l'intermédiaire du Comité action famille (CAF) de Mercier-Ouest (1 239 \$) (CRP Les Relevailles de Montréal, 2012b).

Tableau 5.1 : Produits et charges du CRP Les Relevailles de Montréal, de 2008 à 2012

	2008	2009	2010	2011	2012
Catégories	(\$)	(\$)	(\$)	(\$)	(\$)
Produits					
Subventions	334 656	388 392	389 898	387 248	380 679
Activité Coup de main	11 102	18 154	18 256	19 620	11 220
Rencontres et cours	21 797	34 032	29 119	23 580	22 042
Autofinancement	5 267	9 740	4 783	15 332	8 313
Dons sous forme de services *	13 170	11 925	11 922	6 353	12 875
Intérêts	274	338	148	28	42
Total	386 266	462 581	454 126	452 161	435 171
Charges					
Salaires et charges sociales	283 068	318 894	355 060	358 491	338 729
Loyer et frais afférents	47 759	54 712	49 520	48 447	47 438
Frais afférents aux activités	13 479	58 168	19 788	20 967	17 385
Autres	18 469	21 259	17 634	22 814	18 140
Total	362 775	453 033	442 002	450 719	421 692
Excédent des produits sur les charges					
Actifs nets au début	19 544	43 035	52 583	64 707	66 149
Actifs nets à la fin	43 035	52 583	64 707	66 149	79 628
TOTAL	23 491	9 548	12 124	1 442	13 479

* Les dons reçus sous forme de services correspondent à l'estimation de l'apport bénévole.

Source : CRP Les Relevailles de Montréal, 2008c ; 2009c ; 2010e ; 2011e et 2012b.

La majorité des dépenses de l'organisme sont attribuables aux salaires et aux charges sociales (voir le tableau 5.1). Au cours des cinq dernières années, ces dépenses ont représenté en moyenne 77,7 % des dépenses totales. À cet égard, le CRP Les Relevailles de Montréal a reçu un montant de 5 612 \$ en 2012 de la part du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (CRP Les Relevailles de Montréal, 2012b). Ce montant, accordé à titre de subvention salariale, a permis de combler 1,7 % des dépenses associées aux salaires et aux charges sociales. La deuxième source de dépenses la plus importante touche le paiement du loyer et de ses frais afférents. Durant les cinq dernières années, cette dépense a représenté une moyenne de 11,7 % des charges totales.

Dans l'ensemble, l'organisme a maintenu un niveau relativement stable de ses revenus et dépenses. Cependant, la catégorie « Frais afférents aux activités » de l'année 2009 accuse un niveau de dépenses plus élevé que celui des autres années, alors que la catégorie « salaires et charges sociales » indique un niveau de dépenses plus bas que celui des autres années. Ces différences s'expliquent par le fait qu'en 2009 le CRP a investi la somme de 38 588 \$ dans la publicité et la promotion de ses activités (CRP Les Relevailles de Montréal, 2009c). Pour équilibrer cette dépense inhabituelle, il a fallu diminuer les dépenses liées aux salaires et aux charges sociales. Une autre tendance observée dans le tableau 5.1 concerne la croissance continue des actifs nets au cours des cinq dernières années. Bien que les actifs nets au début et à la fin du bilan financier augmentent avec le temps, il n'en est pas de même pour l'excédent des produits sur les charges.

Au cours des cinq dernières années, les actifs à court terme du CRP Les Relevailles de Montréal ont été composés du montant qui se trouve dans l'encaisse, des frais payés d'avance, des débiteurs et du dépôt à terme (CRP Les Relevailles de Montréal, 2008c ; 2009c ; 2010e ; 2011e et 2012b). Le taux d'intérêt du dépôt à terme a varié, d'une année à l'autre, entre 0,20 % et 3,10 %.

Tableau 5.2 : Actifs et passifs du CRP Les Relevailles de Montréal, de 2008 à 2012

	2008 (\$)	2009 (\$)	2010 (\$)	2011 (\$)	2012 (\$)
Actif à court terme	80 447	78 467	94 784	111 420	112 987
Passif à court terme	37 412	25 884	30 077	45 271	33 359
Actifs nets	43 035	52 583	64 707	66 149	79 628

Source : CRP Les Relevailles de Montréal (2008c ; 2009c ; 2010e ; 2011e et 2012b).

Comme l'indique le tableau 5.2, l'actif à court terme du CRP Les Relevailles de Montréal a généralement crû, sauf en 2009 où il a diminué. C'est d'ailleurs au cours de cette année que le montant de l'actif à court terme a été le plus bas. Le montant des actifs nets, lui, a augmenté au cours des cinq dernières années, progressant de 43 035 \$ à 79 628 \$. Pendant toutes ces années, les actifs nets ont été des sommes non affectées. Les surplus de l'organisme sont investis dans l'amélioration des conditions salariales et de l'offre de services, précise la directrice générale. Le Centre aimerait d'ailleurs éventuellement ouvrir deux nouveaux points de service.

Le montant du passif à court terme pour les cinq dernières années est uniquement composé des sommes dues aux crédateurs. Plus spécifiquement, les fournisseurs et les frais engagés, les salaires et les charges sociales ainsi que les frais dus à la Commission de la santé et de la sécurité au travail ont principalement composé les crédateurs durant cette période. En 2008, 2009 et 2010, le CRP avait aussi des comptes à payer. Le montant de cette catégorie du bilan varie d'une année à l'autre et le montant le moins élevé au cours des cinq dernières années a été de 25 884 \$ en 2009 (voir le tableau 5.2).

5.2. Processus organisationnels

Cette section de la monographie présente la production des services, l'organisation du travail, la formation des employées ainsi que la consommation des services.

5.2.1. Production

La production des services d'intervention, soit les différents cours et activités du Centre ainsi que le service Coup de main, fait l'objet de cette présentation. En ce qui concerne la conception des cours, les intervenantes périnatales rédigent et mettent à jour les documents didactiques associés (Lapratte, 2013). Il est aussi possible que l'agente de développement des affaires et des communications participe à leur élaboration. La conception, l'élaboration et les mises à jour de ces documents sont supervisées et révisées par la coordonnatrice. La directrice autorise les documents et, au besoin, elle est consultée pour leur élaboration et

leur mise à jour. Le principal matériel technologique utilisé pour la conception et la mise à jour des activités est l'ordinateur, car il est possible d'y faire des recherches sur Internet. Différents ouvrages, tels que des livres, des guides et des politiques, sont aussi utilisés. L'animation des cours et des activités ainsi que le soutien à domicile, pour leur part, sont toujours assumés par les intervenantes en périnatalité, par les assistantes périnatales ou par un contractuel externe. Le matériel dont ces personnes ont besoin pour accomplir leurs tâches dépend de l'activité animée ou du type de soutien sollicité par la famille.

Tout un processus a été élaboré pour diriger le parent vers les activités auxquelles celui-ci désire participer. Lorsqu'une personne se présente au Centre ou qu'elle s'y adresse par téléphone, c'est avec la réceptionniste qu'elle entre d'abord en contact (CRP Les Relevailles de Montréal, 2012g). Celle-ci s'informe alors de la raison de la visite ou de l'appel pour déterminer vers quelle ressource elle doit orienter la personne. Lorsque celle-ci souhaite avoir de l'information sur d'autres services que Coup de main, la réceptionniste demande l'âge de l'enfant et dirige la personne vers une intervenante en périnatalité qui s'occupe du groupe d'âge de l'enfant. Cette dernière répond alors aux questions du parent, évalue ses besoins et propose des services qui sont appropriés à sa situation. Lorsque la personne s'est présentée au Centre et qu'elle désire participer à une activité, la réceptionniste lui propose de s'y inscrire en utilisant la fiche de préinscription du Centre. Dans le cas où le parent est au téléphone, c'est l'intervenante qui inscrit le parent sur la liste de préinscription. L'intervenante responsable de l'activité à laquelle la personne s'est inscrite communique ensuite avec elle pour confirmer sa participation à l'activité. Habituellement, un délai de dix jours s'écoule entre le moment où le parent s'inscrit à l'activité et le moment où l'activité débute. Par la suite, le parent n'a qu'à se présenter à l'heure convenue pour suivre son cours. À la fin d'un atelier ou à la fin d'une série de cours, les parents sont invités à s'inscrire à de nouvelles activités sur les fiches d'auto-inscription disponibles dans les salles de cours. Ils peuvent aussi répondre à un questionnaire d'évaluation du service reçu.

Lorsque le parent se présente ou téléphone au Centre pour avoir des informations sur le service Coup de main, le processus est différent. Dans ce cas, la réceptionniste dirige le parent vers la coordonnatrice. Cette dernière donne alors de l'information sur le service, s'assure que la personne réside sur le territoire desservi, puis répond à ses questions. Dans le cas où le parent désire utiliser le service, la coordonnatrice se rend à son domicile pour évaluer la situation familiale et pour donner de l'information à propos des autres services offerts par le Centre. Elle répond aux questions de la famille et fait signer une entente de service. La coordonnatrice rencontre ensuite l'assistante périnatale affectée à la famille pour lui décrire celle-ci et pour l'informer de ses besoins. Selon l'horaire prévu, l'assistante périnatale se rend chez la famille pour effectuer les tâches de soutien à domicile. Elle reste alors avec la famille durant trois heures, période au cours de laquelle elle observe attentivement les besoins et les intérêts de la famille. Si cela lui semble nécessaire, elle peut également proposer des services qui sont appropriés à la situation familiale. Une fois le service rendu, l'assistante périnatale quitte le domicile et se rend au CRP Les Relevailles de Montréal ou chez une autre famille, selon son horaire. À mi-parcours et à la fin des services, la réceptionniste envoie des formulaires d'évaluation à la famille afin que celle-ci exprime son degré de satisfaction à l'égard des services reçus. Ces évaluations, confidentielles, sont transmises à la directrice.

Parallèlement, il est important de mentionner que lorsqu'un parent contacte le Centre par téléphone, la réceptionniste est toujours attentive aux signes qui indiqueraient un besoin de soutien urgent. Par exemple, si le parent a la voix qui tremble ou s'il pleure, la réceptionniste s'assure de la disponibilité immédiate d'une intervenante et lui transfère l'appel. Ce processus assure un soutien immédiat au parent et évite qu'il se heurte à la boîte vocale d'un intervenant non disponible. Dans un contexte de besoin de soutien immédiat, le transfert à une ressource qualifiée est toujours fait, même si ce n'était pas la demande initiale du parent.

5.2.2. Organisation du travail

Les employées ont toutes un supérieur immédiat, mis à part la directrice générale qui relève du conseil d'administration (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011f). La directrice générale est la supérieure immédiate de la coordonnatrice, de la secrétaire administrative-réceptionniste, de l'agente de développement des affaires et des communications ainsi que de la technicienne comptable contractuelle (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011j ; 2011k ; 2011l ; 2011m). La coordonnatrice, pour sa part, est la supérieure immédiate des intervenantes périnatales, des assistantes périnatales et des contractuels externes (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011g ; 2011h ; 2011i). L'une des stratégies mises en place pour assurer la qualité des services offerts par les employées est l'évaluation. Lorsqu'une employée est engagée, cette évaluation est faite entre trois et six mois après l'embauche, soit à la fin de la période de probation (Lapratte, 2013). Par la suite, elle a lieu annuellement et elle est réalisée par le supérieur immédiat. Dans le cas des évaluations faites par les parents utilisateurs du service Coup de main, c'est la directrice qui en assure le suivi auprès des assistantes périnatales et de la coordonnatrice. La directrice, quant à elle, est évaluée aux deux ans par un comité issu du conseil d'administration ainsi que par les employées du Centre.

Les salariées à temps plein, c'est-à-dire qui font au moins 35 heures par semaine, travaillent habituellement durant les heures d'ouverture du Centre, soit de 9 h à 12 h et de 13 h à 16 h (Lapratte, 2013). Elles complètent ces heures en travaillant avant ou après l'ouverture du Centre, selon leur convenance. Bien que l'horaire de travail soit fixe pour la majorité des employées, le Centre est flexible et accepte les modifications d'horaire ponctuelles. Les assistantes périnatales travaillent elles aussi souvent durant les heures d'ouverture du Centre. Toutefois, elles doivent parfois travailler durant l'heure du dîner lorsqu'elles ont à se déplacer d'un domicile familial à l'autre. Certaines de leurs tâches pouvant se réaliser au Centre, elles s'y présentent pour les effectuer. Leur horaire lié au service à domicile est déterminé de trois à quatre semaines à l'avance par la coordonnatrice. Durant la période estivale, cet horaire est tracé à l'avance pour toute la période estivale. Par ailleurs, lorsque la direction en donne l'autorisation, certaines employées peuvent avoir un horaire variable (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011c). L'horaire des employées peut donc être adapté aux tâches associées à leur poste. Le Centre est aussi sensible à la réalité familiale des employées. En cas d'obligations parentales, les employées peuvent facilement prendre congé (voir le point 4.1.4).

Les utilisatrices de services du CRP Les Relevailles de Montréal peuvent trouver leur place dans la préparation et la livraison des services. Dans certains cas, les parents font la demande d'un service spécifique et, si la demande est assez grande, une activité qui

répond à cette demande est mise en œuvre (CRP Les Relevailles de Montréal, 2012a). Certaines activités sont aussi adaptées en fonction des besoins exprimés par les parents. Dans d'autres cas, le rôle des parents est plus actif. Par exemple, dans certaines activités d'échange thématique, une personne peut être coanimatrice avec un intervenant en périnatalité.

5.2.3. Formation des personnes à la production

Aux fins de qualité de ses services, le CRP accorde beaucoup d'importance à la formation des nouvelles employées ainsi qu'à leur perfectionnement (CRP Les Relevailles de Montréal, 2008b ; 2009b ; 2010c ; 2011b et 2012a). La formation des nouvelles employées est de durée variable et est réalisée durant les premiers mois d'embauche. À titre d'exemple, une intervenante doit recevoir six mois de formation et n'acquiert sa pleine compétence qu'après un an, selon les standards du Centre. La formation initiale donnée à toutes les nouvelles employées porte sur la mission de l'organisme, son volet communautaire, son volet d'économie sociale, ses valeurs, ses orientations, ses activités, son fonctionnement, la tarification des services et les approches préconisées. Plusieurs informations en lien avec le rapport d'activité annuel y sont aussi abordées.

Une formation plus particulière est donnée aux intervenantes périnatales. Les principales méthodes employées sont le « coaching », la lecture de documents et de livres, l'observation, le transfert de connaissances et d'information, les rétroactions, les échanges, les formations à l'externe pour des besoins spécifiques (en allaitement, par exemple), etc. Le « coaching » peut être dispensé par différentes personnes, mais toujours sous la supervision de la coordonnatrice qui évalue les besoins en formation et qui élabore le plan de formation en conséquence (Lapratte, 2013). Les intervenantes en périnatalité assistent aussi à différents cours durant leur formation, à titre d'observatrices. Cette méthode est utilisée car elle les aide à développer leur savoir-être, leur savoir-faire ainsi que leurs connaissances en périnatalité. L'apprentissage de techniques d'intervention et d'animation, quant à lui, s'appuie sur des techniques d'enseignement. Comme elles sont appelées à produire des documents didactiques, les intervenantes périnatales sont également formées à ce sujet.

Pour leur part, les assistantes périnatales reçoivent un guide complet sur leurs tâches et leur rôle ainsi qu'une formation donnée par la coordonnatrice. Elles observent également différents cours donnés au Centre et assistent à diverses formations dispensées à l'externe. De plus, lors des premières semaines de travail et dans le cadre de leur formation, les nouvelles assistantes périnatales accompagnent une autre assistante périnatale pour faire de l'observation auprès des familles.

Quant aux employées aux autres postes, elles reçoivent une formation qui comprend les précédents thèmes ainsi que des formations ponctuelles et propres à leur fonction. La directrice générale s'occupe aussi de leur accueil et de leur intégration.

Le CRP Les Relevailles de Montréal favorise la formation continue et le perfectionnement des employées par le partage du savoir ainsi que par la participation à des réunions, à des séminaires et à d'autres cours de formation reconnus. Les besoins de perfectionnement sont liés à l'évaluation de la performance de l'employée ainsi qu'aux objectifs du Centre, à

son champ d'action et à ses activités. L'investissement annuel en formation a varié de 224 heures et 1 100 heures depuis 2007 (CRP Les Relevailles de Montréal, 2011c). Ces formations sont plus souvent destinées aux intervenantes en périnatalité ainsi qu'aux assistantes périnatales, car leur poste en requiert davantage (Lapratte, 2013). Les thèmes des formations touchent d'ailleurs plus souvent la périnatalité, soit l'allaitement et les nouvelles pratiques en périnatalité. Les employées ne sont généralement pas obligées de participer aux formations complémentaires, mais elles sont fortement invitées à le faire. Elles sont toutefois obligatoires lorsque le Centre ne peut pas offrir une formation ponctuelle aux employées sur un sujet qui est nécessaire à l'exercice de leurs fonctions.

La majorité des formations offertes aux travailleuses, lorsqu'on inclut la formation de base, sont dispensées par le Centre (Lapratte, 2013). En fait, 90 % d'entre elles sont données par le Centre. Des formations peuvent aussi être offertes par d'autres instances, par exemple les CSSS ou le Réseau des CRP. Il n'y a pas de thèmes ou de cours spécifiques en ce qui concerne les formations de perfectionnement. Cela dépend des besoins du Centre, des besoins des employées et des nouveautés en périnatalité.

5.2.4. Consommation des biens et services

Le mode de fonctionnement mis en place par le CRP Les Relevailles de Montréal est inclusif, car les utilisatrices de services sont impliquées de différentes façons dans l'organisme. D'abord, les familles peuvent devenir membre du CRP, ce qui leur permet de s'impliquer dans le processus décisionnel. En assistant aux assemblées générales, les membres peuvent voter et partager leur opinion sur les différents points abordés durant la rencontre (CRP Les Relevailles de Montréal, 2010a). Comme il a été spécifié au point 5.2.2, les familles ont aussi l'occasion de s'impliquer dans le processus d'offre de services, et ce, de plusieurs manières : en formulant des suggestions, en participant à la préparation d'activités, en coanimant une activité et en soutenant l'organisme dans la promotion des services. De plus, le Code d'éthique prévoit que les utilisatrices de services du CRP Les Relevailles de Montréal pourront porter plainte selon la Procédure d'examen des plaintes qui est effective depuis 2003 (CRP Les Relevailles de Montréal, 2013a). Les plaintes peuvent être faites par écrit ou verbalement durant les heures d'ouverture du Centre et elles sont traitées confidentiellement. Les personnes qui désirent déposer une plainte sont dirigées vers la directrice ou la coordonnatrice. Lorsque la plainte concerne la direction, c'est la personne au poste de président du conseil d'administration qui la reçoit. Une fois que la plainte a été formulée, il est possible de déterminer si une enquête doit être effectuée ou non. Dans le cas où la plainte n'implique pas d'enquête, la direction la traitera elle-même. À l'opposé, si la plainte exige une enquête, elle sera transmise au comité des plaintes qui est composé de la direction, de la personne à la coordination et de deux membres du conseil d'administration, dont la personne au poste de président. Dans tous les cas, un délai de 30 jours est donné au Centre pour traiter la plainte et pour faire parvenir les conclusions au plaignant.

Ainsi qu'il a été vu au point 3.1.5., certaines utilisatrices de services du CRP Les Relevailles de Montréal font appel à l'expertise de l'organisme pour leur deuxième ou leur troisième enfant. Au cours des cinq dernières années, cela a été le cas pour une moyenne de 9,1 % des parents (CRP Les Relevailles de Montréal, 2008b ; 2009b ; 2010c ; 2011b et 2012a). Ce pourcentage n'est pas anodin, puisque, sur les onze modes de référence répertoriés, le

retour au Centre pour un deuxième ou un troisième enfant se révèle la sixième méthode la plus efficace. Les parents qui utilisent de nouveau les services du Centre le font surtout pour le service à domicile Coup de main, le cours Massage pour bébé, les ateliers de stimulation, tels que Bébé s'éveille et Bébé s'amuse, ainsi que pour les cours de yoga. Les bénéfices que voient les parents à utiliser de nouveau ces services sont de différents ordres. En ce qui a trait au service Coup de main, les parents cherchent surtout à avoir du répit. L'utilisation des autres services peut être associée à un besoin d'adaptation des parents au nouveau bébé ou au désir de se remémorer les apprentissages faits avec le premier enfant. Certains parents veulent aussi briser leur isolement, créer des liens avec d'autres parents, échanger, recevoir du soutien ou, tout simplement, se divertir. Le lien d'usage qu'entretiennent les familles avec le CRP Les Relevailles de Montréal est donc fort, surtout lorsqu'on considère que le Centre n'est présent dans la vie des familles que durant une courte période de temps.

6. Éléments de bilan et perspectives anticipées

Cette dernière partie de la monographie présente des éléments de synthèse, de bilan et des perspectives anticipées pour l'organisme. Plus spécifiquement, les éléments de synthèse et de bilan portent sur les réalisations du Centre, de même que sur son influence sur les pratiques en économie sociale ainsi que sur le plan sociétal. Les perspectives anticipées donnent l'occasion de souligner les forces du Centre ainsi que les éléments à surveiller.

Tout au long de la monographie, des faits montrant que le CRP Les Relevailles de Montréal s'investit dans l'évaluation et l'analyse de son fonctionnement organisationnel ont été mentionnés. En effet, le CRP réalise des planifications stratégiques, des plans de communication, des diagnostics de gestion et des plans d'affaires depuis plusieurs années. Il s'assure ainsi d'évaluer son fonctionnement, de déterminer ses orientations et de mettre en œuvre des moyens qui permettront de le promouvoir. Ces moyens aident le Centre à atteindre ses standards, à s'assurer qu'il répond aux différents besoins. D'ailleurs, ces pratiques contribuent à sa crédibilité et à sa réputation d'organisme consciencieux. Il apparaît très important que ces qualités soient diffusées et connues, car elles aideront le Centre à établir des relations de collaboration et de partenariat avec d'autres organisations. Sur le plan des réalisations, il est aussi important de noter que le CRP Les Relevailles de Montréal a, au fil du temps, réussi à donner de bonnes conditions de travail à son personnel. Comme le personnel se compose en majorité de femmes, ce sont ces dernières qui ont plus souvent bénéficié de cet avancement. En outre, elles ont la possibilité de concilier leur vie familiale avec leur emploi, puisque des règlements avantageux ont été adoptés à cette fin.

L'inclusion des salariées et des membres tant sur le plan institutionnel qu'organisationnel résulte d'une série de dispositifs que l'on reconnaît dans les entreprises d'économie sociale qui partagent ce souci. Un exemple éloquent concerne la place qui est donnée aux membres et aux employées durant les assemblées générales annuelles. En agissant de la sorte, le CRP s'assure que sa vision, ses orientations, ses objectifs, ses services et ses projets correspondent à ce qui est souhaité par les principales personnes concernées. En offrant la possibilité à plusieurs personnes de s'impliquer, on constate aussi la richesse des idées et des commentaires durant les assemblées générales. De même, les préoccupations d'un plus grand nombre de personnes peuvent être entendues, ce qui permet à l'organisme de répondre à des préoccupations collectives.

Sur le plan sociétal, le CRP Les Relevailles de Montréal contribue avec d'autres organisations à la diffusion d'une philosophie d'intervention innovante en périnatalité, et ce, de deux façons. Plusieurs organisations ont en effet une philosophie d'intervention semblable à celle du CRP Les Relevailles de Montréal. C'est le cas, par exemple, des organisations qui font partie du Réseau des CRP du Québec. En se faisant davantage connaître et en continuant à s'étendre, le Réseau des CRP permet, d'une part, aux familles d'avoir accès à des services d'accompagnement à la parentalité en période périnatale et, d'autre part, aux professionnels d'enrichir leur pratique en intervention périnatale. La diffusion de l'approche des CRP dépasse d'ailleurs les frontières du Québec et a déjà rejoint la Nouvelle-Calédonie.

En revanche, l'organisme doit faire face à plusieurs défis. Sur la question des revenus, les subventions constituent la plus grande part et proviennent principalement du gouvernement du Québec, et plus précisément du MSSS, à raison de 65,3 % des produits du Centre. Cette situation place le CRP dans une situation de dépendance financière envers le MSSS. En effet, si ce dernier décidait de cesser ses subventions, le CRP Les Relevailles de Montréal se trouverait dans une impasse. Il pourrait déployer des efforts pour remédier à la situation, mais il est certain que des emplois seraient affectés, tout comme l'offre de services. Cette dépendance financière menace également l'autonomie du CRP Les Relevailles de Montréal. Le MSSS pourrait effectivement mettre des balises en ce qui concerne l'utilisation des subventions. À ce jour, le Centre n'a pas été affecté par de telles prescriptions (Lapratte, 2013). Il demeure toutefois possible que des directives éventuellement imposées par le MSSS en viennent à ne plus correspondre à la vision et aux orientations du Centre. Cela pourrait l'obliger à modifier sa mission ou sa programmation, entre autres choses. Le Centre pourrait alors devoir choisir entre sa réorientation ou le refus d'une subvention.

L'un des défis pour le CRP Les Relevailles de Montréal, ainsi que pour plusieurs autres organismes communautaires, consiste à augmenter le taux de participation à l'assemblée générale annuelle. Pour inciter davantage les membres à participer, le Centre met déjà en place divers moyens. On invite les membres à être accompagnés d'un ami, on organise des activités ludiques, etc. D'autres façons de faire devront être trouvées pour encourager la participation des membres.

La mise en œuvre de nouveaux projets et les innovations en cours seront peut-être porteuses pour l'organisation. Déjà, le Centre nourrit plusieurs projets ambitieux misant sur sa reconnaissance dans le domaine de la périnatalité. Par exemple, la formation de portage et l'expérience à l'international en Nouvelle-Calédonie pourront constituer des créneaux d'avenir. Par ailleurs, le projet d'élaboration d'un diplôme reconnu par le gouvernement du Québec en matière d'intervention en périnatalité est susceptible de consolider à long terme les assises du CRP. Une fois la formation implantée au Québec, il n'est pas impossible qu'on puisse l'internationaliser dans le cadre d'une formation à distance, par exemple. L'évolution de ce projet est donc à surveiller.

Bibliographie

Abdel-Malek, C. (2007). *Agir ensemble ! dans Mercier-Est. Plan de revitalisation urbaine intégrée*. Montréal, Ville de Montréal.

Association pour la santé publique du Québec (2013). *Historique de la périnatalité au Québec*. En ligne. [<http://www.aspq.org/fr/dossiers/perinatalite/historique-de-la-perinatalite-au-quebec>]. Consulté le 29 mai 2013.

Atelier d'histoire de la Longue-Pointe (2011). *Boussole sur Mercier-Est*. En ligne. [<http://www.ahlp.qc.ca/boussole-mp3/>]. Consulté le 23 mai 2013.

Baillargeon, F., P. Riley, S. Rivard, S. Vaillancourt et N. Gilbert (2011). *La réforme du droit associatif québécois En quoi ça concerne mon organisme ?* Montréal, Réseau québécois de l'action communautaire autonome.

Beaudoin, A., L. Champoux, M.-È. Harvey, P. Simard, A. St-Armand et D. Turcotte (2002). *Rapport d'évaluation des centres de ressources périnatales*. Québec, Centre de recherche sur les services communautaires et École Nationale d'Administration publique.

Bouchard, J.-M. (1985). *Lettres patentes, Loi sur les compagnies*. Montréal, Gouvernement du Québec.

Bujold, R. (2002). *Mercier-Ouest quartier en santé*. Montréal, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2003). *Procédure d'examen des plaintes*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2005). Centre de ressources périnatales Les Relevailles de Montréal, 20^e anniversaire. *L'Avenir de l'Est*, Cahier spécial.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2008a). *Procès-verbal de l'assemblée générale annuelle tenue le jeudi 16 juin 2012*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2008b). *Rapport d'activités 2007-2008*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2008c). *Rapport financier, 31 mars 2008*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2009a). *Procès-verbal de l'assemblée générale annuelle tenue le jeudi 11 juin 2009*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2009b). *Rapport d'activités 2008-2009*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2009c). *Rapport financier, 31 mars 2009*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2010a). *Règlements généraux*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2010b). *Procès-verbal de l'assemblée générale annuelle tenue le jeudi 2 juin 2010*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2010c). *Rapport d'activités 2009-2010*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2010d). *Cahier souvenir, Gala 25^e anniversaire 1985-2010*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2010e). *Rapport financier, 31 mars 2010*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2011a). *Procès-verbal de l'assemblée générale annuelle tenue le jeudi 16 juin 2011*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2011b). *Rapport d'activités 2010-2011*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2011c). *Guide des conditions de travail*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2011d). *Politique sur la prévention de la violence et du harcèlement*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2011e). *Rapport financier, 31 mars 2009*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2011f). *Description de poste. Directrice*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2011g). *Description de poste. Intervenante en périnatalité à l'interne et à domicile*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2011h). *Description de poste. Intervenante en périnatalité*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2011i). *Description de poste. Formatrice externe pour clientèle interne et externe.* Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2011j). *Description de poste. Coordonnatrice.* Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2011k). *Description de poste. Réceptionniste – secrétaire administrative.* Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2011l). *Description de poste. Agente de développement et de communication.* Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2011m). *Description de poste. Commis comptable.* Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2011n). *Démarches équité salariale.* Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2011o). *Profil de compétences. Directrice.* Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2011p). *Profil de compétences. Intervenante en périnatalité à l'interne et à domicile.* Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2011q). *Profil de compétences. Intervenante en périnatalité.* Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2011r). *Profil de compétences. Formatrice externe pour clientèle à l'interne et à l'externe.* Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2011s). *Profil de compétences. Coordonnatrice.* Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2011t). *Profil de compétences. Réceptionniste et secrétaire administrative.* Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2011u). *Profil de compétences. Agente de développement et de communication.* Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2012a). *Rapport d'activités 2011-2012.* Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2012b). *Rapport financier, 31 mars 2012*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2012c). *Procès-verbal de l'assemblée publique et générale annuelle tenue le jeudi 16 juin 2012*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2012d). *Entente de partenariat entre le CSSS de la Pointe-de-l'Île et le CRP Les Relevailles de Montréal concernant la halte-allaitement de Montréal-Est/Pointe-aux-Trembles*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2012e). *Entente de partenariat entre le CSSS de la Pointe-de-l'Île et le CRP Les Relevailles de Montréal concernant la rencontre prénatale « Nourrir notre nourrisson »*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2012f). *Profil de la clientèle du CRP Les Relevailles de Montréal*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2012g). *Processus d'offre de services à l'interne*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2013a). *Code d'éthique, Équipe du CRP*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de ressources périnatales (CRP) Les Relevailles de Montréal (2013b). *Présentation 1 du séjour d'échange et de formation avec la Nouvelle-Calédonie en date du 30 mai 2013*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de la Pointe-de-l'Île (2012). *Rapport annuel de gestion 2011-2012*. Montréal, CSSS de la Pointe-de-l'Île.

Centre GéoStat (2013). *Territoire du CRP Les Relevailles de Montréal*. Québec, Bibliothèque de l'Université Laval.

Collectif en environnement Mercier-Est (2013). *Historique*. En ligne. [<http://www.collectifeme.ca/Historique.php>]. Consulté le 27 mai 2013.

Comeau, Y. (2000). *Grille de collecte et de catégorisation des données pour l'étude d'activités de l'économie sociale*, 2^e éd. Montréal, Centre de recherche sur les innovations sociales (CRISES), Université du Québec à Montréal.

Comeau, Y. (2009). *Réalités et dynamiques régionales de l'économie sociale : la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches*. Chapitre : La gouvernance (p. 143-176). Montréal, Éditions Vie économique, Collection « Recherche ».

Comité de travail sur la pratique des sages-femmes au Québec (1989). Situation des sages-femmes au Québec et au Canada, dans *La périnatalité au Québec : la pratique des sages-femmes* (p. 55-71). Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

Comité d'orientation et de concertation sur l'économie sociale (1996). *Entre l'espoir et le doute : rapport du Comité d'orientation et de concertation sur l'économie sociale*. Québec, Comité d'orientation et de concertation sur l'économie sociale.

Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (2001). Les formes d'organisation et la constitution d'un OBNL. *Les cahiers des organisations démocratiques*, 17 : 1-4.

Conseil du statut de la femme (1999). *Virage ambulatoire : le prix caché pour les femmes. Résumé*. Québec, Gouvernement du Québec.

Corporation Mainbourg (2013). *Centre communautaire Le Mainbourg*. En ligne. [http://www.mainbourg.org/centre_communautaire.html]. Consulté le 6 janvier 2014.

Couillard, M.-A. et G. Côté (2000). *Le virage ambulatoire et l'économie sociale à Québec : l'exemple de l'entraide après l'accouchement*. Québec, Centre de recherche sur les services communautaires, Faculté des sciences sociales, Université Laval.

Deshaies, H., L. Gaudreau et D. Plamondon (2001). *Portrait de l'économie sociale dans la région de Québec*. Québec, Anim'action.

Fortin, Y. (2011). Centenaire de Montréal-Est : l'action concertée, un facteur de réussite du repositionnement économique. *L'Avenir de l'Est*. En ligne. [<http://www.avenirdelest.com/Actualites/Vos-nouvelles/2011-02-15/article-2242889/Centenaire-de-Montreal-Est-%3A-l%26rsquoaction-concertee%2C-un-facteur-de-reussite-du-repositionnement-economique/1>]. Consulté le 27 mai 2013.

Gauthier, A. (2011a). Centenaire de Montréal-Est : les dates marquantes. *L'Avenir de l'Est*. En ligne. [<http://www.avenirdelest.com/Actualites/Vos-nouvelles/2011-02-16/article-2246728/Centenaire-de-Montreal-Est%3A-les-dates-marquantes/1>]. Consulté le 27 mai 2013.

Gauthier, A. (2011b). Centenaire de Montréal-Est : d'arrondissement à ville. *L'Avenir de l'Est*. En ligne. [<http://www.avenirdelest.com/Actualites/Vos-nouvelles/2011-02-16/article-2246788/Centenaire-de-Montreal-Est%3A-Darrondissement-a-ville/1>]. Consulté le 30 mai 2013.

Gouvernement du Québec (2000). *Loi portant réforme de l'organisation territoriale municipale des régions métropolitaines de Montréal, de Québec et de l'Outaouais*. Québec, Éditeur officiel du Québec.

Gouvernement du Québec (2012). *Certificat d'agrément*. Québec, Gouvernement du Québec.

Gouvernement du Québec (2013a). *Loi sur les compagnies*. Québec, Éditeur officiel du Québec.

Gouvernement du Québec (2013b). *Code civil*. Québec, Éditeur officiel du Québec.

Gouvernement du Québec (2013c). *Loi sur les services de santé et de services sociaux*. Québec, Éditeur officiel du Québec.

Gouvernement du Québec (2013d). *Loi sur l'assurance parentale*. Québec, Éditeur officiel du Québec.

Gouvernement du Canada (2013). *Loi sur l'assurance-emploi*. En ligne. [<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/e-5.6/index.html>]. Consulté le 11 août 2013.

Gravel, N. (1999). *Proposition d'organisation des services dans le cadre d'un programme de congé précoce en périnatalité*. Québec, Gouvernement du Québec.

Hallé, J. et M.-C. Provençal (1992). *La naissance d'une ville : du fort Ville-Marie à Montréal*. Québec, Ministère des Affaires culturelles et Ville de Montréal.

Hudon, F. (2006). Anjou avant Anjou. *Regards sur Anjou* (bulletin d'information), 3 (33) : 3.

Institut de la statistique du Québec (2013). Naissances et taux de natalité, Québec, 1900-2012. En ligne. [http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/naisn_decés/naissance/401.htm]. Consulté le 12 août 2013.

Jetté, C. (2008). *Les organismes communautaires et la transformation de l'État-providence*. Québec, Presses de l'Université du Québec.

Jetté, C. et B. Lévesque (2003). Les rapports de consommation et la participation des usagers. Dans Y. Vaillancourt, F. Aubrey et C. Jetté (dir.), *L'économie sociale dans les services à domicile* (p. 151-200). Québec, Presses de l'Université du Québec.

Laforce, H. (1987). L'accouchement traditionnel : d'hier à aujourd'hui. Dans F. Saillant et M. O'Neill (dir.), *Accoucher autrement – Repères historiques, sociaux et culturels de la grossesse et de l'accouchement au Québec* (p. 40-46). Montréal, Éditions Saint-Martin.

Lapratte, J. (2006). *Plan d'affaires*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Lapratte, J. (2008). *Plan d'affaires. Organisme formateur en portage*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Lapratte, J. (2013). *Entrevue du 23 juillet 2013*. Québec, Centre de recherche du Centre hospitalier universitaire de Québec.

Les Relevailles de Montréal (1986). *Document synthèse sur Les Relevailles de Montréal*. Montréal, Les Relevailles de Montréal.

Les Relevailles de Montréal (2003). *Procédures d'examen des plaintes*. Montréal, Les Relevailles de Montréal.

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (1993). *Politique de périnatalité*. Québec, Gouvernement du Québec.

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (1999). *Proposition d'organisation des services dans le cadre d'un programme de congé précoce en périnatalité*. Québec, Gouvernement du Québec.

Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (2013). *Projet de loi n° 27. Loi sur l'économie sociale*. Québec, Gouvernement du Québec.

Montréal-Est (2013). *Historique de la Ville de Montréal-Est*. En ligne. [http://ville.montreal-est.qc.ca/site2/index.php?option=com_content&view=article&id=2&Itemid=3]. Consulté le 24 mai 2013.

Panet-Raymond, J. et J. Lavoie (2010). L'organisation démocratique et la gestion des organismes communautaires. Dans H. Lamoureux, J. Lavoie, R. Mayer et J. Panet-Raymond (dir.), *La pratique de l'action communautaire* (p. 379-423). Québec, Presses de l'Université du Québec.

Proulx, S., J. Rueff et N. Lecomte (2007). La redéfinition du tiers secteur québécois à l'aune du militantisme technique. *CNRS*, 47 : 107-114.

Radio-Canada (2012). *Plus de 700 emplois seront perdus chez Mabe à Montréal*. En ligne. [<http://www.radio-canada.ca/nouvelles/Economie/2012/01/26/015-mabe-fermeture-emplois.shtml>]. Consulté le 1^{er} août 2013.

Regroupement Naissance-Renaissance (2004). *Les moments forts de l'histoire du Regroupement Naissance-Renaissance (1990-2003)*. Montréal, Regroupement Naissance-Renaissance.

Réseau des CRP du Québec (2013). *Historique*. En ligne. [http://www.reseaudescrp.org/index.php?option=com_content&view=article&id=64&Itemid=97]. Consulté le 23 mai 2013.

Robert, J.-C. (1992). Montréal : L'histoire. Dans J.-P. Duquette (dir.), *Montréal 1642-1992* (p. 11-59). Québec, Éditions Hurtubise.

Société de transport de Montréal (2013). *Société de transport de Montréal*. En ligne. [<http://www.stm.info/fr>]. Consulté le 12 août 2013.

Société historique Rivière-des-Prairies (2013). *Survol historique de Rivière-des-Prairies*. En ligne. [<http://societe-historique-rdp.org/histoire.php>]. Consulté le 23 mai 2013.

Statistique Canada (2006). *Profil du recensement. Recensement de 2006*. En ligne. [http://ivt.crepuq.qc.ca/recensements/recensement2006/recensPop2006ProfCum_quebec.html]. Consulté le 23 mai 2013.

Statistique Canada (2011). *Profil du recensement. Recensement de 2011*. En ligne. [http://ivt.crepuq.qc.ca/recensements/recensement2011/recensPop2011ProfCum_quebec.html]. Consulté le 23 mai 2013.

Trigone communication (2006). *Plan de communication 2006. Les Relevailles de Montréal*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Vallé, L. et E. Jean-Arsenault (2004). *Diagnostics interne et externe. Planification stratégique*. Montréal, CRP Les Relevailles de Montréal.

Ville de Montréal (2006). *Anjou 1956-2006*. Sherbrooke, Éditions Louis Bilodeau et Fils.

Ville de Montréal (2012a). *Profil économique. Ville de Montréal, Arrondissement Rivière-des-Prairie – Pointe-aux-Trembles*. Montréal, Ville de Montréal.

Ville de Montréal (2012b). *Profil économique. Ville de Montréal, Arrondissement Anjou*. Montréal, Ville de Montréal.

Ville de Montréal (2012c). *Profil économique. Ville de Montréal, Arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve*. Montréal, Ville de Montréal.

Ville de Montréal (2012d). *Profil économique. Ville de Montréal-Est*. Montréal, Ville de Montréal.

Ville de Montréal (2013a). *Histoire de Pointe-aux-Trembles*. En ligne. [http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=7697,83743598&_dad=portal&_schema=PORTAL]. Consulté le 23 mai 2013.

Ville de Montréal (2013b). *Résumé historique*. En ligne. [http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=6958,70953583&_dad=portal&_schema=PORTAL]. Consulté le 23 mai 2013.

Ville de Montréal (2013c). *Parcs et jardins*. En ligne. [http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=7697,84083585&_dad=portal&_schema=PORTAL]. Consulté le 12 août 2013.

Ville de Montréal (2013d). *Parcs et jeux*. En ligne. [http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=6958,70409628&_dad=portal&_schema=PORTAL]. Consulté le 12 août 2013.

Ville de Montréal (2013e). *Sports et loisirs*. En ligne. [https://www.google.ca/search?q=ville+de+Montréal&rlz=1C1LENN_enCA482CA482&oq=ville+de+montréa&aqs=chrome.0.69i59l2j69i57j5j69i61j69i60.2711j0&sourceid=chrome&ie=UTF-8]. Consulté le 12 août 2013.

Ville de Montréal (2013f). *Accueil*. En ligne. [https://www.google.ca/search?q=ville+de+Montréal-est&rlz=1C1LENN_enCA482CA482&oq=ville+de+Montréal-est&aqs=chrome.69i57j0j5j0j69i60j69i62.3624j0&sourceid=chrome&ie=UTF-8]. Consulté le 12 août 2013.

Annexe
Sources de référence du CRP Les Relevailles de Montréal, de 2007 à 2012

Sources de référence		2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	Total
CLSC	n	80	90	61	56	37	324
	%	29,9	28,0	20,7	24,0	18,0	24,5
Bouche-à-oreille	n	70	82	62	51	42	307
	%	26,1	25,5	21,0	21,9	20,5	23,2
Autre source	n	38	47	58	40	15	198
	%	14,2	14,6	19,7	17,2	7,3	15,0
Renouvellement de la carte de membre	n	17	42	36	23	35	153
	%	6,3	13,1	12,2	9,9	17,1	11,6
Sites Internet	n	25	24	35	31	26	141
	%	9,3	7,5	11,9	13,3	12,7	10,7
Retour à la suite de la naissance d'un 2 ^e ou 3 ^e enfant	n	24	26	30	21	19	120
	%	9,0	8,1	10,2	9,0	9,3	9,1
Publicité (radio, journaux, télévision, etc.)	n	11	10	7	6	6	40
	%	4,1	3,1	2,4	2,6	2,9	3,0
Hôpitaux et cliniques médicales	n	3	0	6	5	4	18
	%	1,1	0,0	2,0	2,0	2,0	1,4
Autres ressources professionnelles	n	0	0	0	0	10	10
	%	0,0	0,0	0,0	0,0	4,9	1,0
École	n	0	0	0	0	8	8
	%	0,0	0,0	0,0	0,0	3,9	1,0
Centres de la petite enfance	n	0	0	0	0	3	3
	%	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0
Total	N	268	321	295	233	205	1322
	%	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : CRP Les Relevailles de Montréal (2008b, 2009b, 2010c, 2011b et 2012a).