



Approche
territoriale intégrée
Charlevoix-Est

OFFRE DE SERVICE
EN SAISON ESTIVALE

Portrait

Table des matières

Section 1 : Mise en contexte

Approche Territoriale Intégrée de la MRC de Charlevoix-Est.....	2
Objectif de la recherche	2
Qui a été consulté ?	3

Section 2 : Les services touchant les problématiques de développement social

MRC et municipalités	4
Transport	4
Services éducatifs.....	5
Emploi.....	5
Aide financière, soutien matériel, alimentaire et budgétaire	6
Santé, prévention et protection	6
Centre de la petite enfance	7
Entraide communautaire	7
Femmes, hommes et familles.....	8
Consommation et dépendance	9
Justice / droits sociaux / association de défense de droits et d'intérêts	9
Loisirs / Sport/ Socioculturel	9
Équipement culturel	10
Clubs sociaux	11
Entreprise d'économie sociale	11

Conclusion

Annexe	
Tableau récapitulatif	14
Fiche signalétique offre de service en saison estivale	16

Section 1 : Mise en contexte

Approche Territoriale Intégrée de la MRC de Charlevoix-Est

Découlant de la Stratégie nationale de lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale, l'Approche Territoriale Intégrée (ATI) contribue à une meilleure alliance entre le développement économique et social, ainsi qu'à l'arrimage des différentes stratégies sectorielles visant l'amélioration des conditions de vie des milieux défavorisés de la MRC de Charlevoix-Est. L'ATI s'appuie sur les principes de participation et de mobilisation du milieu via une approche multisectorielle qui soutient que les interventions touchant une collectivité ne devraient être élaborées en « silo ». Pour ce faire, un comité a été formé pour identifier des priorités d'actions visant l'amélioration des conditions de vie des milieux défavorisés.

En 2007, la MRC de Charlevoix-Est a été reconnue comme un territoire à forte concentration de pauvreté par les partenaires signataires de l'entente ATI pour la région de la Capitale-Nationale. Dans ce contexte, le CLD de la MRC de Charlevoix-Est a été mandaté pour la mise en œuvre de cette démarche. Une des premières étapes a été l'élaboration d'un portrait de la réalité sociale afin d'illustrer globalement la situation socio-économique de notre territoire. Par la suite, nous avons tenu une journée de consultation où près de 200 personnes ont participé. Les citoyens et intervenants consultés ont été invités, à partir de leur connaissance de la problématique et de leurs besoins au quotidien, à contribuer à la validation des constats émis par le comité local de développement social et la proposition d'objectifs à atteindre. Cet exercice nous a permis de déposer un plan d'action triennal, concerté en matière de lutte à la pauvreté et d'exclusion sociale, en décembre 2009. La stratégie du comité local de développement social de la MRC de Charlevoix-Est est de réunir tous les acteurs du milieu autour d'un objectif commun, qui est de freiner la pauvreté et l'exclusion sociale sur notre territoire.

Objectif de la recherche

La pauvreté est un phénomène complexe qui recouvre des réalités très différentes. Elle se vit différemment que l'on soit enfant, adulte, aîné, homme ou femme. Elle touche tous les aspects de la vie de l'individu. Par ailleurs, la pauvreté est causée par des facteurs sociaux, individuels et économiques.

L'intention de la présente étude vise à illustrer l'offre de service en saison estivale concernant le développement social. Dans la région de Charlevoix-Est, nous retrouvons un ensemble de services adressé aux populations vulnérables, cependant nous remarquons que plusieurs d'entre eux font relâche lors de cette saison.

Ce document regroupe la compilation des données recueillies dans cette enquête visant à identifier les impacts de l'offre de service en saison estivale. Il est conçu comme un outil de réflexion pour mettre en relief les problèmes afin de susciter une mobilisation pour la recherche de solutions.

Qui a été consulté ?

Les données ont été recueillies par le biais de conférences téléphoniques tenues entre le 2 et le 23 août 2010. Afin d'assurer la représentativité du territoire, nous avons tenté de rejoindre l'ensemble des groupes et organisations touchant le développement social de Charlevoix-Est. Plus de quatre-vingts (80) questionnaires¹ ont été remplis. Considérant que plusieurs d'entre eux font relâche pendant la période estivale, certaines données concernant l'absence de services lors de cette période ont été compilées suite à de l'information procurée sur les réponders téléphoniques ou par des personnes rejointes au cours des entrevues.

Secteurs d'activités	Nombre d'organisations	Nombre de questionnaires complétés
MRC et bureaux municipaux	13	4
Transport	1	1
Services éducatifs (* l'ensemble des écoles primaires et secondaires a été représenté par la Commission scolaire)	6	6
Emploi	5	5
Aide financière, soutien matériel et budgétaire	9	8
Santé, prévention et protection	6	4
Centre de la petite enfance	1	1
Entraide communautaire et support des collectivités	12	10
Femmes, hommes et familles	15	11
Consommation et dépendance	5	4
Justice et droits sociaux	5	4
Loisirs, sport et socioculturel	8	8
Équipements culturels	9	7
Clubs sociaux	16	8
Entreprise d'économie sociale	5	1
Nombre total d'organisations	116	82

¹ Fiche signalétique de l'offre de service en saison estivale 2010 – voir annexe 1

Section 2 : Les services touchant les problématiques de développement social

MRC et municipalités

La MRC de Charlevoix-Est est composée de sept (7) municipalités et de deux (2) territoires non organisés. Les municipalités s'imposent comme un acteur inévitable et essentiel puisqu'elles constituent le premier niveau de gouverne sur plusieurs aspects pour les citoyens.

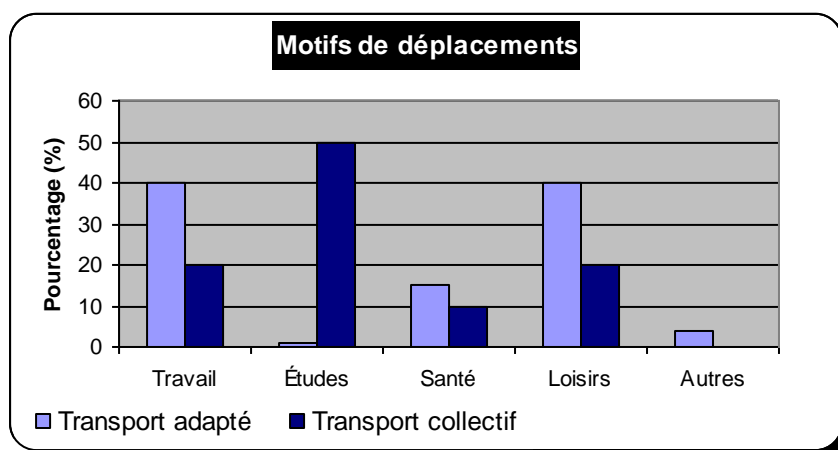
Les bureaux municipaux, et ceux de la MRC, offrent des services de façon continue. Ils ont mentionné une baisse de fréquentation des citoyens permanents lors de la saison estivale. Toutefois, il y a une hausse de demandes par les villégiateurs qui profitent de ce moment pour faire des rénovations ou autres à leur propriété.

Très peu de demandes touchant les problématiques de développement social ont été faites. Certains d'entre eux ont eu des appels de personnes qui étaient à la recherche d'organisme pouvant répondre aux besoins de base tels que : la nourriture.

Transport

La présence d'un système de transport en milieu rural contribue à atténuer le phénomène en donnant accès à l'éducation et à la formation, à l'emploi ainsi qu'aux services de base (santé, sociaux, de proximité). La disponibilité de ressources en transport en région encourage, par surcroît, la participation des gens à la vie sociale et économique du milieu et brise l'isolement.

Les services de transport collectif et adapté sont offerts de façon continue. Nous pouvons noter une baisse de fréquentation significative d'environ 30 % lors de la saison estivale. Le profil de la clientèle est le même, par contre les motifs de déplacements sont différents.



Sources : Fiche signalétique Service de transport collectif et adapté de la MRC de Charlevoix-Est, 2009

Il faut noter que le tableau ci-dessus concerne les motifs de déplacements tout au long de l'année. En période estivale, les déplacements pour les études sont presque inexistantes et il y a une augmentation pour les loisirs et autres.

Services éducatifs

L'offre de service auprès de la clientèle fait relâche pendant la période estivale. C'est le moment pour l'administration, et les intervenants de première ligne, de faire l'évaluation de l'année qui s'est terminée et planifier celle à venir. De plus, cette période permet à nos jeunes de prendre un peu de recul, de s'amuser et de passer du temps en famille. *Le soutien des parents est une condition favorable à l'expérience et à la réussite scolaire des jeunes, et ce, tout au long de l'année.*

Il faut noter que des cours d'été sont offerts aux jeunes de niveau secondaire. Pour les trois (3) écoles de Charlevoix, les cours ont eu lieu à l'école Marie-Reine de Saint-Hilarion. Il y a eu vingt-neuf (29) inscriptions et cinq (5) d'entre eux ne sont pas présentés. De plus, des cours en ligne ont aussi été offerts par la CS de Beauce-Etchemins : seize (16) inscriptions, dont trois (3) abandons.

Les études postsecondaires, tant au niveau collégial qu'universitaire, font également relâche pendant la période estivale.

Formation Continue Charlevoix peut offrir certaines formations ou services en fonction des besoins, principalement aux entreprises. Elle peut également poursuivre une formation qui est donnée de façon continue. Cependant, il n'y a pas eu de services offerts cet été.

Emploi

La période estivale est le moment où notre économie est à la hausse. Les secteurs de l'hébergement, de la restauration, de la construction ainsi que de l'exploitation forestière sont en pleines activités. Les chercheurs d'emplois ont été plus actifs au printemps. Les services d'accompagnement tels que le G-Sept et les Services de Main-d'œuvre l'Appui vivent une légère baisse de fréquentation lors de la période estivale. C'est pourquoi le G-Sept fait relâche trois (3) semaines en juillet. Toutefois, les Services Main-d'œuvre l'Appui maintiennent leur fréquentation par les activités de la Coopérative Jeunesse de Services (CJS).

Place aux Jeunes Charlevoix (PAJC) offre des services de façon continue. Les demandes demeurent stables en saison estivale, car c'est une période propice au niveau de l'emploi. C'est aussi d'ailleurs le principal facteur qui incite les jeunes à changer de région.

Les Cercles d'emprunt de Charlevoix (CEC) démarrent un groupe pour la première fois en saison estivale. Depuis l'arrivée du printemps, les participants se sentent pressés, car l'activité est à son plus haut niveau et ils veulent pouvoir en bénéficier. Par contre, ajuster l'horaire occasionne des difficultés, car les gens sont très occupés et désirent être opérationnels le plus rapidement possible.

Les intervenants consultés n'ont pas mentionné de problématiques particulières en saison estivale, car l'ensemble des services nécessaires, dans le cadre de leurs activités, est disponible.

Aide financière, soutien matériel, alimentaire et budgétaire

Augmenter le revenu des citoyens les plus démunis demeure certes un objectif prioritaire non seulement pour répondre à leurs besoins essentiels, mais pour leur redonner la possibilité d'exercer des choix et de retrouver des moyens pour participer à la vie sociale. Cependant, un grand nombre de personnes ne sont pas prêtes à entreprendre immédiatement une démarche d'emploi et demeure dans une situation précaire.

Nous pouvons identifier une découverte de services dans ce secteur en période estivale, car plus de 67 % des organismes ou associations font relâche l'été et c'est particulièrement ceux qui offrent du dépannage directement à la clientèle. La sécurité du revenu (EQ), la Société canadienne de la Croix-Rouge (service aux sinistrés de Charlevoix-Est) et le presbytère maintiennent leurs activités. Les services de dernier recours continuent également durant la saison estivale.

Il faut noter que plusieurs services sont dispensés par des bénévoles et ces derniers ont besoin d'un moment de répit afin de reprendre leurs activités à l'automne. La majorité des intervenants, offrant des services lors de cette période auprès de la clientèle démunie, ont les coordonnées des personnes responsables en cas d'urgence et il y a aussi des ententes avec le CLSC. Toutefois, les intervenants ont mentionné que laisser un message sur le répondeur, lorsqu'une personne a besoin de nourriture ou de vêtements, occasionne trop d'attente. Ils tentent donc de trouver une autre solution le plus rapidement possible.

Les intervenants consultés ont signalé quelques problématiques vécues en saison estivale, telles que :

- Augmentation des demandes concernant les services essentiels (nourriture et vêtements);
- Augmentation des demandes lors de la période de déménagement (1^{er} juillet), car les organismes de dépannage sont déjà fermés;
- Augmentation des demandes pour la rentrée scolaire, étant donné que les organismes de dépannage reprennent leurs activités principalement en septembre et que l'école débute dès fin août;
- Impact au niveau du transport bénévole.

Santé, prévention et protection

L'impact du contexte socio-économique sur la santé est indéniable. L'instance locale de Charlevoix (CSSSC) bénéficie d'une infrastructure hospitalière complète permettant d'offrir à sa population des services d'urgence et d'hospitalisation, des services chirurgicaux et diagnostiques ainsi que des services sociaux.

Les impacts de l'offre de service en saison estivale se situent principalement au niveau de la nourriture et sur les coûts pour le déménagement. Les gens à petit budget déménagent souvent et leur budget ne peut suivre le rythme. Le CSSSC dépanne les personnes avec le fonds « soutien à la famille » toutefois, il est parfois difficile de combler l'ensemble des demandes lorsque les organismes d'aide font relâche. Il faut noter que personne n'est laissé sans aucune ressource,

même si cela augmente la charge de travail des intervenants, pendant cette période où plusieurs d'entre eux sont en vacances.

Prévention Suicide Charlevoix et le Centre Jeunesse de Québec offrent des services de façon continue. Dans leurs missions respectives d'aider les gens en difficulté, des références auprès d'organismes sont faites. Il a été mentionné qu'au niveau du CSSSC il n'y a pas de rupture de services, cependant ils doivent s'adapter à l'offre qui est faite par les organismes communautaires. Les intervenants s'ajustent, car l'information sur les services disponibles a été diffusée au préalable.

Au niveau de l'adoption et du maintien de saines habitudes de vie, nous pouvons souligner la tenue d'activités lors de la période estivale.

Centre de la petite enfance

La fréquentation d'un service de garde de qualité est associée à un meilleur développement cognitif et langagier, à des relations plus positives avec les pairs et à moins de problèmes de comportement. En somme, pour certains enfants, le milieu de garde vient compléter et enrichir les expériences acquises dans le milieu familial alors que pour d'autres, plus vulnérables, il fournit les expériences de base essentielle à leur développement.

Le CPE Pignons sur Rue ne peut répondre à toutes les demandes à cause du manque de place. Malheureusement, cette problématique se vit tout au long de l'année. En période estivale, il y a de l'instabilité au niveau de la fréquentation compte tenu des vacances ce qui génère beaucoup d'absences. Le CPE tente de combler les besoins des parents lorsque les milieux de garde en milieu familial font relâche. Il offre la possibilité d'accueillir les enfants issus de ces milieux en installation, et ce, en remplacement d'une place qui est libre pour une durée d'un mois. Cette opportunité permet de diminuer les impacts de la prise de vacances des responsables en milieu familial, pendant cette saison qui est favorable au niveau de l'emploi.

Entraide communautaire

Charlevoix accorde une grande importance à la contribution de l'action communautaire pour l'amélioration des conditions de vie des citoyens. En période estivale, la majorité des organismes de ce secteur offre des services de façon continue et certains d'entre eux ne ferment que trois (3) semaines. Les services sont offerts particulièrement pour les personnes handicapées, celles atteintes de santé mentale et leurs familles, et pour l'accompagnement des personnes atteintes de cancer et de diabète. Les organismes qui font relâchent pendant cette période sont principalement les services offerts par des bénévoles.

Nous pouvons noter une baisse significative de fréquentation des usagers, car ils sont plus autonomes l'été. De plus, les événements extérieurs significatifs tels que : la température, les spectacles et événements... ont un impact positif sur la détresse morale, car leur attention est captée par ces éléments.

Les activités offertes par le Regroupement pour l'Intégration Sociale de Charlevoix (RISC) amènent une augmentation de leur clientèle. Le répit de fin de semaine ainsi que les camps de jour pour les jeunes procurent du support et de l'entraide aux familles. 60 % d'entre-elles étant considérées comme défavorisées.

La principale problématique en saison estivale concerne les besoins essentiels. Lorsqu'une personne a un besoin urgent de nourriture, l'organisme doit lui-même assurer le suivi.

Femmes, hommes et familles

Puisque les jeunes vivent généralement dans leurs familles, les particularités de leurs parents, leurs caractéristiques personnelles et leurs habitudes de vie peuvent influencer leur santé et leur développement. En période estivale, nos adolescent(e)s sont beaucoup plus présent(e)s. Les maisons de jeunes permettent à ces dernier(e)s d'avoir un lieu de rencontres et d'échanges où ils savent qu'ils peuvent demander de l'aide et où quelqu'un peut les accompagner dans les moments difficiles. L'ensemble des maisons de jeunes offre des services de façon continue, mise à part Saint-Aimé-des-Lacs, Notre-Dame-des-Monts et Saint-Irénée qui suspendent leurs activités l'été. Ils ont souligné une légère baisse de fréquentation, toutefois des travailleurs de rue sont présents et le projet « West » du RCIC Mayaso mentionne une très bonne participation pour sa première année de fonctionnement.

Le Centre-femmes aux Plurielles et la Maison de la famille de Charlevoix font relâche en saison estivale. Les gens ont la possibilité de laisser un message sur les réponders téléphoniques en cas d'urgence. Ce qui a pour effet que la direction ou les intervenants doivent être disponibles à chaque semaine afin de ne pas laisser l'organisme sans suivi pendant deux (2) mois. Cette relâche est due à un manque de financement ayant comme conséquence une accumulation de travail et la difficulté de répondre aux demandes, par exemple dans le cadre des droits de visites et de transferts des enfants, pour les familles séparées, offerts par la Maison de la famille. Ce service est maintenu pendant cette période, mais seulement pour les demandes qui ont été planifiées avant la fin du mois de juin. Pour ce qui est du Centre-femmes, le service offert est le jardin communautaire de Rivière-Malbaie.

L'organisme Aidons-lait ferme ses portes pour une période de trois (3) semaines, cependant il maintient ses « cafés au lait » tous les jeudis après-midi.

La Maison La Montée, quant à elle, poursuit ses services de façon continue et l'achalandage est élevé cet été. Elle a constaté une hausse de l'offre de dons de meubles ou autres due à la fermeture des organismes de dépannage. La principale problématique vécue a été au niveau du dépannage de vêtements, ce qui a mené à une meilleure organisation de leur propre friperie.

Le Service pour Hommes Impulsifs et Colériques de Charlevoix (SHICC) est demeuré ouvert pour la première fois cette année. Il y a eu une baisse de fréquentation d'environ 50 %, les références sont moins nombreuses et ceux qui fréquentent ont majoritairement une ordonnance de la Cour. Les problématiques sont au niveau de la référence et des besoins urgents, car ils doivent laisser des messages et le suivi tarde à venir.

Groupes et associations de femmes

Ces groupes et associations permettent aux femmes d'avoir un lieu d'échange et d'entraide qui est exclusivement géré par des bénévoles. Ces dernières profitent de cette période pour prendre un peu de recul et passer du temps en famille. Elles reviendront en force dès l'automne.

Consommation et dépendance

Les effets nuisibles de la consommation et de la dépendance sur le réseau social de l'individu sont multiples. Les problèmes rapportés par les membres de l'entourage sont nombreux. Les personnes les plus sévèrement dépendantes ont mentionné vivre un fort isolement, accompagné d'une histoire de pertes relationnelles importantes, et évolueront possiblement au sein d'un réseau incitant à la consommation.

L'ensemble des services est maintenu pendant la période estivale. Certains d'entre eux ont mentionné une baisse significative de fréquentation. Les références se font très rares et ils doivent assurer le suivi jusqu'en septembre, moment où ils pourront référer les clients vers d'autres ressources qui ont fait relâche l'été.

Justice / droits sociaux / association de défense de droits et d'intérêts

Cet été il y a eu un ralentissement significatif au niveau des activités d'ordre juridique. Cette baisse est circonstancielle, car plusieurs avocats sont en vacances, une a quitté pour un congé de maternité et le procureur de la Couronne a pris sa retraite, ce qui a occasionné moins de journées de Cour.

La principale problématique vécue est la difficulté pour les couples en procédure de divorce de trouver un terrain neutre pour les droits de visites et de transferts des enfants. La Maison de la Famille répond aux besoins des parents qui ont fait la demande au printemps, mais pour toutes autres nouvelles demandes en été, elles doivent attendre au 23 août.

Le Mouvement Action-Chômage de Charlevoix (MACC) fait relâche pour la période estivale, les gens sont invités à contacter le bureau d'Action Chômage de Québec par le biais du répondeur.

Loisirs / Sport/ Socioculturel

Le loisir peut être considéré comme un outil important de développement local pour les municipalités rurales, encore davantage si le milieu lui-même se l'approprié. Parce qu'elle est basée principalement sur le partenariat, l'organisation du loisir en milieu rural est un puissant levier pour créer des dynamiques sociales entre les acteurs, mobiliser les milieux ou encore informer les citoyens².

² Source : Observatoire québécois du Loisir, Savoie et Pauquay, Le loisir, essentiel au développement des collectivités rurales : opportunités et défis, 2007.

Lors de la cueillette d'informations de ce présent document, nous avons constaté un très grand nombre d'activités offertes aux citoyens de chacune des municipalités. Cette offre de service ne peut être possible sans une implication majeure de personnes bénévoles. La vitalité et le dynamisme des organisations de loisirs sont souvent le reflet de la cohésion sociale et de la capacité des municipalités à se mobiliser et à prendre en main l'amélioration de la qualité de leur milieu de vie.

La participation aux services de loisirs aide les enfants vivant de l'aide sociale et souffrant de troubles psychologiques à maintenir leurs compétences sociales, physiques et académiques.

Nous avons recensé plus de 390 inscriptions aux différents terrains de jeux de La Malbaie, Clermont et Saint-Siméon.

Deux (2) problématiques ont été signalées par les intervenants consultés, soit : la difficulté à gérer les activités, car il y a beaucoup d'inscriptions et la participation est très inégale. La deuxième est au niveau des comportements des parents lors d'activités sportives, ils ont tendance à oublier que c'est un loisir et non une compétition, il y a donc un manque de civisme.

Le mouvement Scouts et Guides ainsi que le Corps de Cadet font quant à eux relâche lors de la période estivale.

Équipement culturel

Le secteur de la culture couvre diverses interventions allant du soutien aux activités artistiques et à la création en général, en passant par le développement des bibliothèques publiques, des musées ou centres d'interprétation jusqu'à des actions de mise en valeur du patrimoine local. En période estivale, les activités sont plus nombreuses.

La majorité des bibliothèques de Charlevoix-Est est gérée par des bénévoles qui font preuve d'un grand dévouement et d'un sens remarquable du service public. Mais au-delà d'un certain seuil d'activités, le recours à un professionnel devient indispensable comme à la bibliothèque de La Malbaie, ce qui a facilité l'offre de services de façon continue. La bibliothèque de La Malbaie souligne une augmentation de la clientèle pendant cette période due à la fréquentation des villégiateurs et des touristes pour l'accès à Internet. L'accès aux services Internet demande aux bibliothèques de moderniser leur équipement informatique.

La plupart des autres bibliothèques maintiennent également leurs activités. Celle de Clermont nous mentionnait que c'est la première année qu'ils ne font pas relâche et ils ont constaté une augmentation de la fréquentation, ils ont été agréablement surpris.

Clubs sociaux

Plusieurs enquêtes ont signalé, ces dernières années, la participation grandissante des retraités à la vie associative (Michaudon, 2000). En période estivale, la majorité des retraités sont plus actifs; les activités sont nombreuses, ils voyagent, passent du temps en famille, accueillent des membres de leur famille, bref, leur vie sociale est plus occupée. C'est pour ces raisons que la majorité des clubs FADOQ font relâche l'été. Toutefois, s'il y a des demandes les clubs cherchent à répondre aux besoins de leurs membres. La FADOQ de Baie-Sainte-Catherine organise des activités estivales depuis quelques années, suite à la volonté des participants de maintenir le service.

De plus, il faut noter que l'augmentation des événements et des activités offertes dans chacune des municipalités permet aux personnes âgées de se rencontrer et d'échanger.

Clubs sociaux venant en aide à la communauté

L'objectif premier des clubs sociaux venant en aide à la communauté est l'engagement de ses membres envers l'amélioration des conditions de vie par différentes actions. Ces groupes sont exclusivement gérés par des bénévoles. Chacun d'entre eux fait relâche pendant la période estivale. Lorsqu'une demande d'aide est faite, elle est inscrite et traitée à l'automne sauf en cas d'extrême urgence.

Entreprise d'économie sociale

L'économie sociale est un secteur constitué de petites entreprises locales à but non lucratif qui s'inspire de valeurs démocratiques et qui a pour but d'améliorer les conditions sociales, économiques et environnementales dans les communautés, le plus souvent en faveur des moins nantis. Les services sont offerts de façon continue.

Conclusion

Nous croyons sincèrement qu'il faut miser sur la connaissance des besoins de notre région par les gens de chez nous. L'état de situation de l'offre de service en saison estivale, présentée par le biais de cet outil de réflexion, souhaite contribuer à l'identification des réalités vécues lors de cette période de l'année.

Il faut le dire haut et fort : il se fait beaucoup au niveau de la MRC de Charlevoix-Est en terme de développement social. La période estivale est très dynamique, toutefois nous pouvons souligner qu'environ 45 % des services font relâche. Bien que ce soit une preuve de la capacité, de la créativité et de la débrouillardise de la communauté, certains intervenants doivent prendre en surcharge des services offerts normalement par d'autres organismes. Nous avons constaté que la majorité des services qui sont interrompus lors de cette période sont offerts et/ou gérés par des bénévoles. Ces derniers ont besoin de prendre un peu de répit et de recul lors de la période estivale.

Les problématiques les plus préoccupantes se situent au niveau des organismes ou des services communautaires de premières lignes. Le dépannage lors de la période de déménagement (1^{er} juillet) et de la rentrée scolaire, les droits de visites et de transferts des enfants et les demandes concernant les besoins essentiels (nourriture et vêtements) sont les éléments qui ont causé des impacts négatifs auprès de la clientèle. L'absence d'un minimum de services dans certains cas cause différentes problématiques. Les intervenants en place doivent alors pallier à ces services sans toutefois avoir les ressources et/ou l'expertise pour le faire. Bien que les intervenants et les participants se soient quelque peu adaptés à cette situation, il faut trouver des solutions durables pour assurer minimalement un suivi auprès de la clientèle et des organismes en place durant la saison estivale et avoir la capacité de fournir une aide d'urgence.

Ce portrait a été réalisé par Christine Sirois, dans le cadre des travaux de l'Approche territoriale intégrée de la MRC de Charlevoix-Est.

La réalisation de cette publication est rendue possible grâce à l'Entente de partenariat sur la mise en place de l'approche territoriale intégrée dans la région de la Capitale-Nationale dont les signataires sont :



Annexe

Tableau récapitulatif

Services	État	Commentaires
MRC et municipalités	✓	Continuité du service, baisse de fréquentation du citoyen permanent et hausse de fréquentation du villégiateur.
Transport	✓	Continuité du service, baisse d'achalandage de 30 % et transport pour des fins scolaires fait place au transport pour le loisir.
Services éducatifs	✓	Diminution des services et de la fréquentation, offre de cours d'été et formation à distance.
Emploi	✓	Plus d'emplois disponibles et demande de service accrue au printemps. Continuité dans les services.
Aide financière, soutien matériel, alimentaire et budgétaire	✗	Fermeture estivale des deux tiers des organismes offrant ces services de première ligne excluant l'aide de dernier recours. Période de repos pour les bénévoles. Hausse de la demande en vêtements et nourriture et hausses des demandes le 1 ^{er} juillet et à la rentrée scolaire.
Santé, prévention et protection	~	Maintiens de l'offre de service, mais hausse de l'achalandage dû à la présence touristique. Difficulté à pallier le manque de service de première ligne entraînant une surcharge des intervenants.
Centre de la petite enfance	✓	CPE pallie aux congés des garderies en milieu familial, inconstance de la clientèle. Manque de place, mais c'est une problématique à l'année.
Entraide communautaire	✓	Diminution des besoins et de la détresse morale, maintien des services et hausse de la fréquentation des programmes «répit».
Femmes, hommes et familles	~	Fermeture des certaines maisons des jeunes, mais palliée par les travailleurs de rue et le projet « West ». Fermeture de la Maison de la famille et du Centre des femmes plurielles, mais disponibilité via message téléphonique. Hausse de la demande pour la Maison la Montée. Difficulté pour les parents divorcés à avoir accès à un endroit neutre pour l'échange d'enfants si cela n'a pas été planifié en juin.

Consommation et dépendance	~	Continuité des services, diminution de l'achalandage et difficulté à référer les cas due à la fermeture d'autres services. Ces services doivent donc assumer un service prolongé.
Justice, droits sociaux et association de défense de droits et d'intérêts	✓	Ralentissement circonstanciel lors de l'été 2010.
Loisir, sport et socioculturel	✓	Bonne offre dans ce secteur, les terrains de jeux sont sollicités. Il y a une inconstance de la participation et une problématique de compétitivité et de manque de civisme chez les parents.
Équipements culturels	✓	Hausse des activités dans les bibliothèques et musées et hausse de fréquentation des bibliothèques pour l'accès à Internet.
Club sociaux	✓	Hausse de la participation des retraités. Cessation d'activité des FADOQ sauf à Baie-Ste-Catherine. Baisse de la demande et fermeture des clubs sociaux d'aide qui traite les demandes à l'automne.
Entreprises d'économie sociale	✓	Continuité des services.
Conclusion	~	Diminution des services de 45 %, le milieu s'adapte, mais certains prennent les services en surcharge. Difficulté au niveau des suivis et des interventions d'urgence.

Légende

✓ Service adéquat

~ Problématique mineure

✗ Problématique majeure

Fiche signalétique offre de service en saison estivale

Services touchant les problématiques de développement social

Organisme;

Nom : _____

Identification de la personne responsable;

Offrez-vous des services lors de la période estivale? **oui** **non** _____

Si oui, est-ce les mêmes?

• **Statistiques de fréquentation.**

• **Le profil de la clientèle est-il le même;**

