



Université de Montréal

**L'influence des organismes communautaires à titre d'acteurs intermédiaires de  
prestation de biens et de services sur la confiance institutionnelle des personnes s'y  
impliquant : le cas québécois**

par Kévin St-Jean

Département de science politique  
Faculté des Arts et Sciences

Mémoire présenté  
en vue de l'obtention du grade de maîtrise  
en science politique

Septembre 2018

© Kévin St-Jean, 2018

## Résumé

La confiance institutionnelle est la clé de la santé de toute entité législative. Deux groupes de facteurs sont à la source de l'émanation de confiance institutionnelle chez les individus : les facteurs liés à la représentativité et ceux liés à l'expertise des institutions. L'État est le principal récipiendaire de la confiance institutionnelle issue de ces deux groupes. Toutefois, il n'est pas le seul acteur à pouvoir s'en réclamer, en particulier dans un contexte de multiplication de nouveaux acteurs socio-économiques dans la diffusion de biens et de services relevant traditionnellement du domaine public et de retrait progressif de l'intervention étatique. Les organismes communautaires sont l'un de ces nouveaux acteurs dont la présence et l'importance sociale sont en forte augmentation. Or, ils peuvent également être, au même titre que l'État, les récipiendaires de la confiance des individus. Dans le contexte de diminution de la confiance institutionnelle envers l'État au fil des dernières décennies, les organismes communautaires ont-ils un rôle à jouer et un impact vis-à-vis de cette situation par rapport aux personnes qui s'y impliquent ? À partir d'un sondage auprès des personnes responsables des organismes communautaires québécois dédiés aux individus en situation de handicap physique ou/et psychologique, nous tentons de répondre à ce questionnement. Les résultats démontrent une diminution de la confiance institutionnelle à la faveur d'une hausse de confiance envers les organismes communautaires à la suite de l'implication des individus dans ce type d'acteur et ce, particulièrement au niveau des deux groupes de facteurs explicatifs (représentativité et expertise).

**Mots-clés :** Confiance institutionnelle; confiance; organismes communautaires; État; représentativité; proximité; expertise; financement étatique; sondage; milieu socio-démographique;

## **Abstract**

Institutional trust is the key to every healthy legislative entity. Two groups of factor are the source of emanation of people's institutional trust : factors about representativeness and about expertise. The state is the main recipient of institutional trust from these two groups. However, he is not the only actor who can claim it, particularly in a context of multiplication of new socio-economic actors in the distribution of goods and services traditionally made by the public sector and progressive withdrawal of state intervention. Community-based organizations are one of those new actors whose presence and social importance are sharply increasing. However, they can be, on the same level than the state, the recipients of people's trust. In the context of a decline of institutional trust in the state over the last decades, do community-based organisms have a role to play and an impact over this situation for the people who are involved in those organizations ? Based on a survey of people in charge of Quebec community-based organizations dedicated to individuals with physical and/or psychological disabilities, we tried to answer this question. The results demonstrate a decrease of institutional trust in favor of higher trust in community-based organizations as a result of being involved in this type of actor, particularly at the level of the two groups of explanatory factors (representativeness and expertise).

**Keywords** : Institutional trust; trust; community-based organizations; state, representativeness; proximity; expertise; state funding; survey; socio-demographic background

# Table des matières

Résumé/Abstract.....	i
Liste des tableaux.....	v
Liste des sigles.....	vii
Liste des abréviations.....	viii
Remerciements.....	x
Introduction.....	1
Chapitre 1 Confiance institutionnelle et réseaux d’acteurs dans la prestation de services publics .....	6
1.1 Qu’est-ce que la confiance et la confiance institutionnelle ?.....	6
1.2 Les facteurs de proximité et la confiance institutionnelle.....	11
1.3 La confiance institutionnelle en vertu du rapport à l’expertise et à l’autorité.....	14
1.4 Nouveaux acteurs et confiance institutionnelle : lorsque le gouvernement n’est plus le seul acteur en jeu.....	16
1.5 Les organismes communautaires et la confiance institutionnelle des personnes impliquées.....	25
Chapitre 2 : Les organismes communautaires et le cas québécois.....	34
2.1 Historique des organismes communautaires québécois : premiers constats.....	35
2.2 Organismes communautaires et facteurs de proximité sur la confiance institutionnelle.....	37

2.3 Organismes communautaires et facteurs de confiance liés à l'expertise/autorité.....	41
<b>Chapitre 3 : Méthodologie.....</b>	<b>47</b>
3.1 Choix et justification de l'outil de collecte de données.....	48
3.2 Organisation du questionnaire et nature des questions.....	49
3.3 Organismes et personnes sondées.....	51
3.4 Opérationnalisation de la collecte.....	57
<b>Chapitre 4 : Changement de confiance institutionnelle, facteurs de modification et financement : ce que les résultats démontrent .....</b>	<b>61</b>
4.1 Préambule.....	61
4.2 Direction de la relation et constats sur la confiance institutionnelle.....	65
4.3 Les facteurs de proximité/représentativité sur la confiance institutionnelle.....	67
4.4 La confiance institutionnelle vis-à-vis des facteurs d'expertise/autorité.....	77
<b>Conclusion.....</b>	<b>93</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>98</b>
<b>Annexe : Questionnaire de sondage.....</b>	<b>109</b>

## Liste des tableaux

Tableau 1. Participation au sondage par milieu socio-démographique.....	60
Tableau 2. Pourcentage moyen d'appui à la proposition que les organismes communautaires ont influencé la confiance institutionnelle.....	63
Tableau 3. Nombre de répondant(e)s et pourcentage par milieu socio-démographique en fonction de la nature de l'influence des organismes communautaires sur la confiance institutionnelle (à la hausse/à la baisse) institutionnelle.....	66
Tableau 4. Pourcentage de confiance institutionnelle selon le milieu socio-démographique.....	67
Tableau 5. Qualité de la relation avec les institutions publiques et écart avec niveau de confiance institutionnelle.....	70
Tableau 6. Pourcentage moyen de la qualité de la relation selon les participant(e)s dont la confiance institutionnelle fut à la hausse depuis leur implication dans le milieu communautaire.....	70
Tableau 7. Pourcentage moyen de la qualité de la relation selon les participant(e)s dont la confiance institutionnelle fut à la baisse depuis leur implication dans le milieu communautaire.....	71
Tableau 8. Pourcentage d'appui moyen des répondant(e)s à une hausse du nombre d'organismes communautaires au sein de la société.....	74
Tableau 9. Pourcentage d'appui moyen des répondant(e)s avec une hausse de confiance institutionnelle par rapport à une augmentation du nombre d'organismes communautaires au sein de la société.....	75

<b>Tableau 10. Pourcentage d'appui moyen des répondant(e)s avec une baisse de confiance institutionnelle par rapport à une augmentation du nombre d'organismes communautaires au sein de la société.....</b>	<b>75</b>
<b>Tableau 11. Pourcentage moyen d'appui des répondant(e)s à l'affirmation voulant qu'il y ait une plus grande expertise dans les organismes communautaires.....</b>	<b>78</b>
<b>Tableau 12. Pourcentage moyen d'appui à la proposition qu'il y ait une plus grande expertise dans le milieu communautaire chez les répondant(e)s avec une hausse de confiance institutionnelle.....</b>	<b>79</b>
<b>Tableau 13. Pourcentage moyen d'appui à la proposition qu'il y ait une plus grande expertise dans le milieu communautaire chez les répondant(e)s avec une baisse de confiance institutionnelle.....</b>	<b>80</b>
<b>Tableau 14. Pourcentage moyen d'appui des répondant(e)s à une délégation de pouvoirs de prévention aux organismes communautaires.....</b>	<b>87</b>
<b>Tableau 15. Pourcentage d'appui moyen chez les participant(e)s avec une hausse de confiance institutionnelle à l'affirmation en faveur d'une augmentation de la prévention vers le milieu communautaire.....</b>	<b>88</b>
<b>Tableau 16. Pourcentage d'appui moyen chez les participant(e)s avec une baisse de confiance institutionnelle à l'affirmation en faveur d'une diminution de la prévention vers le milieu communautaire.....</b>	<b>88</b>
<b>Tableau 17. Écarts entre le pourcentage moyen le plus haut et le plus bas, tableaux 4, 5, 8, 11, 14.....</b>	<b>91</b>

## **Liste des sigles**

CLSC : Centre local de services communautaires

CMM : Communauté métropolitaine de Montréal

CMQ : Communauté métropolitaine de Québec

FLAC : Fondation Lucie et André Chagnon

IRIS : Institut de recherche sur les inégalités sociales

MRC : Municipalité régionale de comté

MSSS : Ministère de la Santé et des Services Sociaux

PSOC : Programme de soutien aux organismes communautaires

TROCL : Table régionale des organismes communautaires de Lanaudière

## Liste des abréviations

Dir. : Directeur/Directrice

Etc. : Et cætera

Id. : Idem

Inst. : Institutionnelle

S.d. : Sans date

Soc.-démog. : Socio-démographique

*Dédicace à toutes ces personnes qui, parfois dans l'ombre, travaillent sans compter pour le bien commun.*

# Remerciements

Un mémoire de maîtrise n'est pas composé par un seul individu, en vase clos de ce qui se passe autour de lui ou elle. La complétion, le dépôt et la réussite du travail de recherche ne sont pas l'œuvre des mains et des apprentissages d'une seule personne, mais bien d'une multitude d'individus, que l'influence soit directe ou indirecte. Je ne fais pas exception à la règle et mes remerciements sont donc multiples.

Les premières personnes à remercier sont les professeur(e)s et les chargé(e)s de cours du Département de science politique de l'Université de Montréal qui m'ont enseigné au cours du baccalauréat et de la maîtrise. Cela m'aura permis d'acquérir les outils, les connaissances et le constant désir d'apprendre nécessaires au présent travail. Je tiens à souligner à cet égard les apports en enseignement de Laurie Beaudonnet, Mamoudou Gazibo, Denis St-Martin, Audrey L'Espérance et Laurence Bherer au cours de ma maîtrise.

Le travail, le soutien, les corrections, les indications, en personne comme à partir d'échanges de courriels, de Laurence Bherer, qui a accepté d'être ma directrice de recherche, sont véritablement à souligner dans la poursuite et la réussite de ce mémoire. En prenant acte de l'ensemble du chemin parcouru depuis la première ébauche jusqu'à la remise de ce mémoire, il ne fait aucun doute que ce succès n'aurait pu être possible.

Je tiens également à remercier profondément les responsables des organismes communautaires ciblés dans le cadre de cette recherche pour leur contribution par leurs réponses au sondage. Prenant acte du fait qu'eux et elles font beaucoup avec peu, notamment au niveau du temps disponible, leur participation est d'autant plus appréciable et contribue fortement à faire avancer les connaissances scientifiques concernant les organismes communautaires et leur influence sur la confiance institutionnelle.

Enfin, je ne saurais passer sous silence tous les encouragements reçus au cours de ma maîtrise de la part de mes collègues de programme (et de bureau au CPDS), de mes ami(e)s et de mes parents, Claude St-Jean et Denise Limoges, et de mes sœurs, Kathie et Vicky St-Jean. Ces derniers m'ont toujours accompagné et poussé directement et indirectement à persévérer dans tout ce que j'accomplis, et ce, à tous les niveaux. Rien de cela n'aurait pu être possible sans eux et elles. Je les remercie donc profondément.

## **Introduction**

Le terme de la confiance est régulièrement évoqué dans la sphère socio-économico-politique, en particulier dans les cadres médiatiques et décisionnels. Il n'y a qu'à penser à ceux-ci : abus de confiance, motion de confiance, question de confiance, relations de confiance, etc. La présence d'autant de notions et de vocabulaire pouvant être reliées à un seul mot témoigne de l'importance de ce dernier dans le déroulement quotidien de chaque société. Toutefois, cela mène aussi à croire que ses causes et ses conséquences ne sont pas toutes homogènes. Prenant cela en considération et le fait que la confiance soit une notion difficilement conceptualisable, l'étude scientifique de celle-ci semble particulièrement cruciale. Robert Putnam, grâce à une comparaison des diverses communautés et régions italiennes entre le 11<sup>e</sup> siècle jusqu'à la constitution de l'Italie moderne, fut un auteur plus que précurseur à ce sujet. Il y découvrit une possible relation entre la confiance entre un petit nombre de personnes et celle par rapport à l'ensemble de la société et de ses institutions. En effet, dans les communautés et régions où la confiance était très présente, les institutions et les administrations mettant en œuvre les politiques publiques n'avaient aucun mal à le faire, la population coopérant pleinement en restant dans le cadre légal établi. À l'inverse, là où cette première variable faisait défaut, la prestation des mêmes services, biens et décisions publics étaient beaucoup plus hasardeuses (Putnam 1993).

La confiance et son impact politique se reflètent toujours à l'époque contemporaine et au travers de sociétés, de nations et d'États parfaitement bien établis. Il est d'ailleurs possible de l'étudier au travers de plusieurs champs d'études en science politique, que ce soit en termes de choix électoraux ou encore d'administration et de politiques publiques. Deux cas de figure contemporains, un pour chaque champ de recherche, permettent d'illustrer l'importance et la

diversité d'attributs que l'on peut accorder à cette notion. Tout d'abord, en ce qui concerne les comportements politiques, il est possible de percevoir une relation entre la confiance à l'intérieur d'une même société et le taux de participation aux élections démocratiques (Alvarez, Hall et Llewellyn 2008). La manière dont les populations voient leurs dirigeants, les partis et les institutions politiques, de par leur respect du devoir civique, de leur imputabilité et de leur représentativité des volontés sociales joue un rôle envers la participation électorale (Wang 2016, 291-300). Une population n'ayant pas la confiance d'être représentée démocratiquement à sa juste valeur en fonction de ses opinions/intérêts, que ce soit par les dirigeant(e)s et partis en place ou encore par présence de candidatures individuelles, délaissera l'isoloir.

Cette hypothèse voulant que la confiance institutionnelle affecte le taux de participation fut d'ailleurs confirmée par l'étude de Gronlund et Setala portant sur des cas européens au début des années 2000. On y remarque que les États ayant le plus haut taux de confiance dans le gouvernement et les institutions politico-électorales obtiennent un taux de participation électorale allant dans le même sens, alors que d'autres suivaient la tendance inverse (Gronlund et Setala 2007).

Le deuxième effet important de la confiance institutionnelle concerne l'efficacité gouvernementale, notamment en temps de crise. Si les citoyen(ne)s n'ont pas la confiance suffisante dans la capacité et les connaissances de l'État, ils et elles préféreront s'abstenir de recourir à ses services ou/et se tourneront vers d'autres types de solution pour répondre à leurs besoins. Le taux de vaccination au Canada contre la grippe aviaire, mieux connue sous l'appellation de grippe A (H1N1), en est un parfait exemple. Le gouvernement a fait face à la crise de façon assez efficace en réunissant les vaccins nécessaires pour distribuer gratuitement les vaccins (Eggleton et Ogilvie 2010). Malgré tout, moins de 45% des Canadien(ne)s se sont

prévalu(e)s du traitement offert. Pour ce qui est des personnes œuvrant en première ligne dans le réseau de la santé et qui sont, par le fait-même les plus à risques d'être victimes ou/et agent(e)s de propagation de l'épidémie, la vaccination atteint un faible 66%. À l'inverse, la Suède est arrivée à vacciner 70% de sa population totale (Eggleton et Ogilvie 2010, 36). De plus, les Suédois(es) se retrouvant dans la tranche de 65 à 75 ans furent proportionnellement plus nombreux(ses) à s'être fait(e)s vacciné(e)s. Or, cette même catégorie d'individus était celle, parmi tous les autres groupes d'âge, à avoir la plus forte confiance envers la société et l'État (Nyqvist, Nygård et Jakobsson 2012). On remarque donc une corrélation suffisamment forte entre la confiance institutionnelle et le pourcentage du nombre de personnes ayant eu recours aux soins offerts par les autorités gouvernementales (Rönnerstrand 2013).

La confiance institutionnelle joue ainsi un rôle majeur dans la gouverne publique et les relations avec les citoyens. Les États sont considérés comme des sources de référence en ce qui concerne les normes sociales et communes à adopter par tous et toutes, y compris dans les relations entre les citoyens et leurs institutions publiques. Les citoyen(ne)s s'attendent donc à ce que celles-ci respectent et se réfèrent continuellement au code normatif commun. Advenant que le cas contraire se produise et qu'un(e) fonctionnaire ou une institution ne respecte pas ce même code de normes et de règles, cela mènera à une diminution de la confiance et à un risque de critique envers l'individu représentant l'État ou l'État lui-même (Sun et Wang 2012). L'efficacité de l'action de l'État est aussi affectée par la confiance populaire. Dans le cas de la vaccination contre l'épidémie A (H1N1), le manque de confiance populaire envers les institutions médicales et politiques aura conduit à une abstention de la prise du vaccin par une certaine frange de la population. Il y a donc une relation d'interdépendance forte entre le niveau

de confiance accordée par la population à l'État, la légitimité de ce dernier et son efficacité d'action.

Dans le cadre de cette relation, il est question d'un lien direct entre le citoyen et l'État dans la prestation de services et la représentation démocratique. Aucun acteur intermédiaire n'intervient à cet égard dans l'échange entre ces deux acteurs. Par exemple, l'État est le seul dispensaire de vaccins vers la population lors de l'épidémie de grippe A (H1N1). Or, au fil des dernières années, plusieurs nouveaux acteurs intermédiaires sont apparus ou encore ont reçu un rôle plus important dans cette relation entre le gouvernement et le citoyen, amenant même ce dernier à s'y impliquer plus activement dans une optique de participation démocratique. La distribution de biens et de services publics se fait beaucoup plus en vertu d'un réseau d'acteurs regroupant des individus, soit à titre d'employés, de bénévoles ou de bénéficiaires, n'étant pas directement impliqués auparavant dans l'administration partielle ou complète des prérogatives étatiques, notamment en matière de santé. À ce niveau, l'État joue un rôle de coordination vis-à-vis des responsabilités et des ressources financières, plutôt que de distributeur direct vers le citoyen. Dans ce dernier contexte, quel est l'effet de ce changement institutionnel sur la confiance des citoyen(ne)s envers l'État? Qui sont ces nouveaux acteurs et comment modifient-ils la perception de confiance envers les institutions chez les personnes concernées directement par leur présence, en particulier pour celles y travaillant ou s'y impliquant sur une base bénévole ? Ces nouveaux acteurs pourraient jouer un rôle non-négligeable dans l'influence de leur niveau de confiance institutionnelle. En effet, l'État, à titre d'acteur principal de la gouvernance, se doit de coordonner les actions de l'ensemble des acteurs d'un réseau afin que les biens, les services et les programmes publics se rendent bien vers le citoyen en conformité avec les normes en vigueur (Contandriopoulos 2008). Il est donc imputable directement ou indirectement chaque

fois qu'une situation sort de la norme établie, même s'il n'en est pas la cause première. Les acteurs intermédiaires influencent donc le niveau de confiance institutionnelle des individus desservis si ces derniers se sentent mieux représentés et servis par ces instances que par l'État. L'objectif de ce mémoire se concentre tout particulièrement sur l'effet d'un type d'acteur en particulier, celui des organismes communautaires, sur la confiance institutionnelle des personnes qui s'y impliquent.

Pour évaluer le rôle joué par ces acteurs sur la confiance institutionnelle des personnes qui y sont bénévoles/salariées, nous diviserons cette recherche en cinq chapitres. Tout d'abord, le chapitre 1 concerne principalement la définition la confiance institutionnelle et de son cheminement au travers des dernières réformes étatiques comportant la mise en place de réseaux d'acteurs intermédiaires. En effet, si cette notion, de par sa nature immatérielle, peut facilement devenir sujette à débat, il est possible de se rallier à certains points. Par exemple, il n'est que très peu discuté qu'il s'agisse de devoir transmettre des attentes à un autre acteur en prévision de voir celles-ci être réalisées. Toutefois, ça devient moins clair et unanime lorsqu'il est question des facteurs influençant sa présence. De plus, quelles en sont les conséquences sociales et politiques qui découlent d'une transposition des facteurs de confiance entre deux individus, voire microsociale, à l'ensemble d'une population d'une société et d'un territoire législatif précis, en particulier dans le contexte où l'État n'est plus le seul distributeur de services publics ? Nous tâcherons de répondre à ces questions dans le prochain chapitre. Prenant en compte les groupes de facteurs d'influence déterminés dans le premier chapitre, c'est-à-dire ceux en lien avec la proximité et l'inclusion démocratique d'une part et l'expertise de l'autre, nous nous pencherons par la suite lors du deuxième chapitre sur la revue de la littérature concernant les organismes communautaires québécois, qui seront nos cas d'étude dans le cadre de cette

recherche. Nous en sortirons du même coup les principales hypothèses vérifiées lors de la collecte de données. À cet égard, l'outil de collecte de données, le sondage, le choix des organismes et des personnes ciblées et la méthodologie employée pour les rejoindre seront exposé(e)s et développé(e)s lors du troisième chapitre. Il sera par la suite possible de présenter et analyser les résultats finaux au regard des hypothèses préalablement soumises et de la question de recherche. Enfin, nous conclurons cette recherche avec retour sur chacun des thèmes abordés lors du cinquième chapitre.

## **Chapitre 1 Confiance institutionnelle et réseaux d'acteurs dans la prestation de services publics**

Les objectifs de ce chapitre sont multiples. Dans un premier temps, nous déterminerons ce qu'est la confiance et comment cet élément se transpose-t-il vis-à-vis des institutions étatiques. Les deux sections suivantes se pencheront sur les deux groupes de facteurs les plus susceptibles d'influencer la confiance envers les institutions, c'est-à-dire ceux concernant la proximité des acteurs et l'inclusion démocratique des citoyen(ne)s d'une part et la référence à l'expertise ou/et à l'autorité de l'acteur concerné de l'autre. Il sera ensuite question de l'émergence, conditionnée par la modification du rôle des États, et de l'effet des réseaux d'acteurs intermédiaires dans la prestation de biens et de services publics sur la confiance institutionnelle. Un de ces acteurs, l'organisme communautaire, de par son influence ambiguë vis-à-vis de ses membres, sera tout particulièrement examiné au cours de la dernière section du chapitre.

### **1.1 Qu'est-ce que la confiance et la confiance institutionnelle?**

S'il y a certes des similitudes entre la confiance plus personnelle et celle par rapport aux institutions publiques, cette dernière n'est pas tout à fait la même chose que la confiance entre deux individus. La confiance personnelle est plus simple et est présente sous une multitude de contextes, souvent indépendants d'un cadre de normes et de lois sur lesquels toute une société s'entend. À sa plus simple expression, le fait de confier quelque chose à une autre acteur « signifie qu'on remet quelque chose de précieux à quelqu'un en se fiant à lui et en s'abandonnant de la sorte à sa bienveillance » (Origgi 2008, 8). Ce thème suggère donc généralement une relation entre deux acteurs ou plus.

Un des premiers éléments importants de cette définition est l'utilisation du verbe « remettre ». La confiance s'inscrit donc dans un contexte de connaissances suffisamment certaines à propos des capacités et des intentions de la personne recevant les attentes afin de les accomplir en bonne et due forme. Un récepteur de confiance et des attentes d'un autre acteur doit vouloir réaliser ces attentes soient accomplies. Par contre, il faut aussi que le récepteur soit en mesure d'accomplir ces attentes, après vérification de ses intérêts à combler les attentes. Si le récepteur n'a pas les outils ou les connaissances pour soigner convenablement le donateur, il n'atteindra pas les attentes du premier, qui étaient trop élevées au départ. Avoir un maximum de connaissances sur la volonté et les capacités de l'interlocuteur diminue les risques d'erreurs de perception et augmente les chances d'établir une relation de confiance. Celle-ci s'établit sur la base d'un contrat psychologique plus ou moins formel (Pate et Martin 2003, 72-73). Advenant que la relation s'avère positive et que les attentes du donateur de confiance sont remplies par le récepteur, il est bien possible que les rôles s'inversent. La prochaine fois, le récepteur de confiance dans le premier contrat psychologique devienne le donateur dans un deuxième échange. On parle ainsi de don et de transmission de confiance dans le premier cas et de contre-don par la suite (Mauss 1923-1924). Cette même situation de réciprocité existe entre l'État et le citoyen. L'exemple le plus évident semble être le non-respect par certain(e)s élu(e)s des promesses qu'ils et elles ont fait à la population afin d'acquérir leur confiance. La sanction populaire advenant ce bris de confiance consiste ainsi à la remise en question du ou de la candidat(e) fautif(ve), de l'absence de soutien lors de la prochaine élection et même l'abstention de vote advenant que la personne ne puisse accorder sa confiance à l'ensemble de la classe politique.

La question de l'abandon de soi ou de quelque chose à la bonne foi d'autrui, telle que mise de l'avant à la fin de la définition d'Origi, n'est pas non plus à négliger dans la mise en place de la définition de la confiance. Elle permet en effet de s'interroger sur l'aspect de l'incertitude en situation décisionnelle et ce, peu importe le type de confiance (amicale, professionnelle, institutionnelle, etc.). La confiance se positionne donc à la mi-chemin entre l'ignorance et la connaissance parfaite de la capacité des récepteurs à reconnaître ou non une preuve de celle-ci de la part du donateur et de leur volonté à honorer cette dernière. En ce sens, l'action de faire confiance à quelqu'un relève pratiquement de motivations émotionnelles : « Mais l'incertitude et l'acceptation du risque de se faire exploiter ne sont pas alors absentes, elles sont simplement mises de côté, mises en suspension, et peuvent très vite se réveiller si des indices contraires se présentes » (Livet 2009, 57). Ce doute vis-à-vis d'autrui se vaut autant sur le plan de la confiance interpersonnelle qu'institutionnelle. En effet, la population remet les sommes de ses taxes et impôts au gouvernement et lui transmet sa confiance pour que celui-ci réalise ce qui est attendu de lui démocratiquement. Les scandales de corruption ou de promesses électorales rompues mettent à rude épreuve la capacité des individus à croire que leurs élu(e)s feront ce pourquoi ils et elles sont en poste. À cet égard, le donateur de confiance, en l'occurrence le ou la citoyenne dans le cas nous préoccupant peut croire que le récepteur, donc les institutions gouvernementales, lui cache volontairement ou involontairement des informations nécessaires à la meilleure prise de décision possible.

À partir de ces aspects, nous définissons la confiance interpersonnelle comme étant la capacité de tout acteur social de remettre une responsabilité, un bien ou un service dans les mains d'autrui afin d'atteindre un résultat ou un objectif désiré par le premier en dépit d'une incertitude psycho-sociologique à mi-chemin entre l'ignorance et la certitude, concernant les

opinions, capacités et motivations du deuxième à respecter les prérogatives initiales, causant un sentiment de vulnérabilité, voire de dépendance chez le donateur. Vis-à-vis de cette définition, nous ne prenons pas encore réellement en compte les aspects plus législatifs et normatifs que comportent chacune des sociétés dans leur manière de se gouverner. Les responsabilités et tâches que comportent l'attribution de la confiance interpersonnelle sont d'une ampleur beaucoup moins élevée en cas d'échec qu'au niveau collectif. De la même manière, le lien direct de proximité provenant de la relation interpersonnelle est beaucoup plus fort que celui vis-à-vis des différentes institutions, même au niveau municipal. Prenant en compte ces considérations, il nous incombe maintenant de définir ce qu'est la confiance institutionnelle et comment est-elle influencée sur une base plus ou moins quotidienne.

Plusieurs auteurs se penchent ainsi depuis longtemps sur l'enjeu de la confiance institutionnelle et ses effets sociaux et ce, même indirectement en ne la nommant pas comme telle. Jean-Jacques Rousseau est l'un de ceux-là par l'entremise de sa notion de contrat social entre les individus de chaque société et vis-à-vis de leurs institutions publiques. Cette thématique implique deux choses. La première est le fait que l'ensemble des personnes et acteurs d'une même société accepte les règles et les normes, formelles ou non, qui la compose. En l'absence de cet aspect, il est impossible d'en arriver à un minimum de contrat social. Pour ce qui est du deuxième point, il faut aussi que les individus aient confiance envers les institutions publiques pour que celles-ci appliquent et fassent respecter les mêmes règles et normes communes. Les individus ne pouvant s'assurer constamment du respect de ce code social par autrui, ils transmettent cette tâche et donc la confiance nécessaire à celle-ci entre les mains de l'État (Rousseau 1795), d'où le terme de confiance institutionnelle. Celle-ci est comprise comme étant la capacité des citoyens à avoir foi dans le fait que les autorités publiques agissent

et prennent des décisions qui n'iront pas à l'encontre de leur volonté ou/et de leurs intérêts (Hakhverdian et Mayne 2012, 740). La confiance institutionnelle, tout comme interpersonnelle, pouvant être modifiée sur une base plus ou moins quotidienne, nous pouvons nous demander quels sont les facteurs influençant la première. À cet égard, deux groupes de facteurs explicatifs sortent de manière prédominante du lot. Dans le premier groupe, nous retrouvons ceux qui se réfèrent au sentiment de communauté et d'inclusivité participative. Cela implique que nous avons confiance envers nos institutions publiques car elles représentent nos normes, nos opinions et notre code législatif commun(ne)s à l'ensemble de notre société. Il est aussi nécessaire qu'elles soient suffisamment accessibles géographiquement, démocratiquement et administrativement afin que la population sente qu'elles lui appartiennent. Or, si le premier groupe de facteurs insistait sur l'horizontalité de la relation, il en est tout autre pour le deuxième groupe qui va cette fois sur un niveau relationnel plus vertical. Nous avons donc aussi confiance envers nos institutions car elles sont la principale source d'autorité vis-à-vis du respect du code législatif et normatif et d'expertise afin de résoudre les problématiques quotidiennes. Au cours des prochains paragraphes, nous reviendrons plus spécifiquement sur chacun de ces groupes de facteurs et la manière avec laquelle l'État intervient au travers de chacun d'eux.

## **1.2 Les facteurs de proximité et la confiance institutionnelle**

En premier lieu, la confiance dépend de la proximité. Ce type de confiance se développe dans les relations touchant la famille, les ami(e)s, les collègues de travail ou de classe et les membres du quartier ou/et de la municipalité. En d'autres mots, il s'agit de la confiance issue des relations au sein de notre communauté. Les liens qui s'y tissent, que ce soit sur la base familiale géographique ou/et professionnelle permettent ainsi aux différents individus de se faire confiance, de partager des sentiments et de discuter en vue d'établir des idées, des perspectives

et des solutions communes (Heckscher 2015, 7). Cela se vaut autant pour les aspects interpersonnel, social et même économique, puisque les individus doivent avoir confiance envers un marché de consommation et une monnaie d'échange commun(e)s pour faire en sorte que tout fonctionne (Blanc et Fare 2016). Dans la forte majorité des cas, nous parlons ainsi d'une relation horizontale entre deux individus/acteurs sociaux ou plus, de manière à ce que tout le monde puisse partager ses idées, problèmes et solutions en toute équité de poids décisionnel. Un(e) électeur(rice) d'un quartier ou d'une municipalité donnée a donc le même poids décisionnel au travers de l'action de voter que son ou sa voisine de résidence. Chacun(e) peut donc influencer au même niveau les élu(e)s et les institutions publiques par la prise de parole, le vote, la rencontre de discussion politique. On y perçoit une plus grande inclusivité citoyenne dans la prise de décisions.

Le rôle de l'État par rapport à la confiance institutionnelle vis-à-vis de l'inclusivité citoyenne et de la relation d'horizontalité démocratique se résume à faire en sorte que les barrières séparant les personnes issues de groupes minoritaires et la majorité disparaissent de manière à ce que tout individu sente qu'il ait le même accès aux ressources et aux leviers gouvernementaux. Cela se vaut autant en termes de catégorisation socio-économique que géographique. Un individu plus éloigné des services ou/et des élu(e)s peut sentir que son pouvoir d'influence ou son accès aux institutions publiques est inégale par rapport à d'autres personnes y ayant plus facilement accès.

De la même manière, une population se sentant plus écoutée et représentée dans la prise de décisions aura tendance à participer sur une plus grande fréquence aux instances décisionnelles. Le résultat en sera que celles-ci refléteront le mieux possible les valeurs communes de la société. Une plus grande participation citoyenne permet par la suite aux

administrateurs publics d'avoir une plus grande confiance envers les résultats et l'implication dans ces mêmes forums de participation, ce qui amène un cercle vertueux au final (Yang 2006). À l'inverse, les États où la corruption et le partage de ressources non-équitable sont particulièrement présents suscitent à la fois un sentiment d'injustice pour les personnes exclues et de méfiance pour les personnes respectant entièrement le cadre de règles formelles légitimes, incitant la population à faire la même chose sur une base locale ou/et quotidienne (Sun et Wang 2012; Richey 2010). Dans le pire des cas, chaque groupe social tentera de mettre la main sur les ressources étatiques afin de nuire à ses adversaires (Orjuela 2014). Il n'est alors plus possible de parler de confiance institutionnelle établie à l'ensemble d'une même société, mais bien de confiance groupale vis-à-vis d'une catégorie de personnes en particulier. À titre d'acteur principal chargé de la publicisation des valeurs et normes pour l'ensemble de la société, il joue inévitablement un rôle sur la confiance de proximité et sur la confiance institutionnelle.

La mise en place d'un lien direct, accessible géographiquement et administrativement et durable entre les citoyen(ne)s et les différents acteurs sociaux dont ils font partie d'un côté et les institutions publiques de l'autre est primordiale afin d'obtenir une confiance institutionnelle optimale. Par exemple, une hausse des partenariats entre les patients et les médecins par la participation des premiers mènerait à la recherche de traitements convenant mieux aux personnes soignées en fonction de leur réalité quotidienne et faciliterait leur guérison (Pomey et *al.* 2015, 41-50; Richards et *al.* 2013; Rathert, Wyrwych et Boren 2012, 351-379). À l'inverse, un manque de confiance ou une séparation trop importante entre la réalité des patients et les traitements prescrits amèneraient les premiers à ne pas suivre ce qui est indiqué par les spécialistes, et ce, volontairement ou non. Ainsi, la résolution de problèmes en fonction des idées et valeurs de la personne ou de la population desservie est un aspect primordial dans la

mise en place d'un lien de confiance à court, moyen et long terme. Il est donc primordial que l'État s'assure de former un sentiment d'appartenance prédominant vis-à-vis des citoyen(ne)s afin de mieux répondre à leurs demandes. Cela devient d'autant plus possible si les individus se sentent inclus dans le processus décisionnel, que ce soit à titre individuel ou encore par l'entremise indirecte des divers acteurs socio-économiques, comme les municipalités, les entreprises, les fondations et les organismes communautaires.

Cette participation permet ensuite aux différentes instances publiques d'adapter leurs pratiques, règles et mode de fonctionnement en fonction des désirs du plus grand nombre et de pousser leurs recherches dans cette direction afin de mieux la desservir. Ces instances décisionnelles et professionnelles acquièrent au même moment une plus grande source de confiance envers leur expertise et leur autorité si les solutions décidées par les autorités aux problèmes quotidiens se révèlent efficaces. À ce propos, l'expertise et l'autorité forment le deuxième groupe de facteurs influençant la confiance institutionnelle. Il en sera question lors de la prochaine section.

### **1.3 La confiance institutionnelle en vertu du rapport à l'expertise et à l'autorité**

Le rapport à l'expertise et à l'autorité constitue le deuxième groupe majeur d'éléments influençant la confiance institutionnelle et dont l'État est tout particulièrement porteur en vertu de sa capacité à servir le plus efficacement possible la population dont il est issu. Vis-à-vis de la confiance envers l'expertise, la prestation de services se fait donc sur la base d'une transmission de ressources et d'expertise entre l'acteur en situation d'autorité, donc le récepteur de confiance, et le citoyen, qui en est le donateur, dans un contexte d'asymétrie d'informations ou/et de ressources (Origgi 2008, 33-53, Stengers 2009, 164). Il n'y a qu'à penser au secteur de la santé dans lequel l'individu rencontre le médecin pour obtenir la solution nécessaire et

optimale selon les connaissances du deuxième pour aller mieux. Dans cette situation, ne pas suivre les conseils et ordonnances de la personne spécialiste risque d'empirer la situation et que le niveau d'incertitude le cas échéant est trop élevé pour ne pas obéir aux directives médicales, sauf dans le cas où la personne malade ou blessée est médecin elle-même et a donc les connaissances suffisantes pour procéder. Cela se vaut aussi pour la structure d'autorité en matière d'édition des règles. Par exemple, nous obéissons de manière rationnelle-légale, comme Max Weber l'avait énoncé auparavant, au même code de la route que les autres usager(ère)s, car notre niveau de confiance institutionnel est suffisamment élevé pour avoir la certitude que tou(te)s conduisent avec les mêmes capacités et connaissances de la route et que dans le cas contraire, des mesures de coercition seront prises pour les personnes ne le respectant pas. Il devient ainsi beaucoup plus facile et rationnel d'agir de la sorte (Weber 1971, 292-293), en particulier lorsque tout le monde s'accorde sur les règles en vigueur.

Par contre, il est tout aussi possible que la confiance institutionnelle envers l'expertise des autorités publiques soit compromise. Cela est par exemple le cas lorsque le remède fourni par le médecin ou encore son diagnostic ne permettent pas de résoudre la problématique. Il devient par la suite possible que le patient décide d'entreprendre des démarches afin d'obtenir de l'aide ailleurs en recherchant l'avis d'un autre médecin ou encore de ne pas chercher de soutien médical et de demeurer dans la situation problématique (El-Sadr 1992). Il en va de même lorsque les institutions publiques sont incapables, pour des raisons financières ou techniques, de mettre en œuvre un programme ou un projet pour lequel ils sont censés avoir les compétences, même si ce projet ou cette politique représente pleinement la volonté et les idées populaires. L'État influencerait la confiance institutionnelle au travers du rapport de proximité et d'expertise liant le citoyen à son autorité. La confiance se bâtit en fonction des relations

qu'entretiennent les citoyens avec les institutions publiques. Elle est primordiale pour assurer l'efficacité des services de l'État : si les citoyen(ne)s perdent foi dans ses services, celui-ci perd de sa raison et de son efficacité, ce qui alimente la diminution de confiance institutionnelle.

Les deux facteurs influençant la confiance institutionnelle, la proximité et l'expertise, mettent en scène une relation directe entre le citoyen et l'État. Dans la réalité d'aujourd'hui, les services publics sont de moins en moins rendus par l'État mais bien par des intermédiaires à qui celui-ci délègue le pouvoir de les promulguer. Or, ces mêmes acteurs intermédiaires peuvent aussi devenir des pôles de confiance et créer des liens d'appartenance entre les individus de manière entièrement indépendante de la volonté de l'État. Cela est notamment rendu possible par une délégation de plus en plus grande des pouvoirs traditionnellement réservés à l'État, notamment en santé et en éducation, vers ces nouveaux acteurs qui acquièrent un poids socio-économique allant dans le même sens. Les entreprises privées, les municipalités, les fondations et les organismes communautaires font partie des principaux bénéficiaires de ces changements. Nous dresserons donc le portrait de la manière dont ces acteurs en sont arrivés à obtenir plus d'importance et de pouvoirs et leur impact sur la confiance institutionnelle des individus y étant rattachés. La section suivante creuse chacun de ces points.

#### **1.4 Nouveaux acteurs et confiance institutionnelle : lorsque le gouvernement n'est plus le seul acteur en jeu**

L'attribution de confiance implique inévitablement de la stabilité et de la durabilité dans la relation entre deux acteurs, de même que dans les capacités du récepteur de confiance (Reynaud 2016, 127-145). Or, au cours des dernières décennies, le pouvoir d'intervention des États a été considérablement modifié (De Vries et Nemec 2013), suite à la mise en place de réformes inspirées des principes du Nouveau management public. Ce dernier est un modèle de

gouvernance qui tente d'appliquer au secteur public les modes de fonctionnement du privé (Islam 2015, 141; Storm Pederson et Löfgren 2012, 435-437). Parmi ses principes, il est possible de retrouver la maximisation et l'efficacité dans l'utilisation de chaque ressource disponible, qu'elle soit humaine, financière, technologique, etc. dans la résolution de problèmes et la mise en place de politiques publiques. Cette approche est tout particulièrement appliquée pour les secteurs et ministères à vocation sociale et dont l'État ne peut retirer de réels revenus financiers. On parle ici de l'éducation, de la santé et de l'aide sociale (Babones 2013; Andersson et Liff 2012; Ritter, Maranto et Buck 2009). De plus, nous y retrouvons l'idée de l'évaluation régulière à des fins d'augmentation de la performance et d'efficacité. Cet aspect se vaut autant pour la transmission directe d'un service entre l'État et le citoyen, comme dans le cas des écoles publiques, que pour les réseaux d'acteurs où plusieurs d'entre eux s'occupent d'une tâche précise dans laquelle ils sont spécialisés pour que le service se rende à la personne bénéficiaire. C'est d'ailleurs ce modèle de fonctionnement qui est préconisé par le Nouveau management public pour diminuer la lourdeur bureaucratique et réduire les coûts pour les finances publiques.

L'État agit ainsi en coordonnateur dans la distribution de biens et de services publics (Börzel 1998, 253-273). Les nouveaux acteurs recevant plus de responsabilités en vertu de ces changements d'idéologie administrative et de la mise en place de réseaux, qu'ils proviennent de la sphère privée, des fondations (Ducharme et Lesemann 2011), des municipalités (Bradford 2004, 7; Law 2004; Kovach et Kristof 2009, 45-60) ou des organismes communautaires doivent par la suite compétitionner dans la prestation des services publics (Simonet 2015, 806). Les décideurs publics choisissent ensuite les acteurs étant les plus en mesure de rendre les services publics (Klijn et Koppenjan 2012, 593).

Les effets directs de ces changements sur la confiance institutionnelle de la population semblent toutefois questionnables (Tucker 2004). Si l'on reprend la définition de la confiance telle qu'émise précédemment, celle-ci s'établit par l'entremise de la capacité d'un individu à confier un mandat à un autre acteur en dépit d'une zone d'incertitude concernant le résultat final de ce mandat, à savoir s'il sera accompli ou non selon les espérances du premier. Celui-ci agit dans un contexte d'incertitude où il croit au départ que la volonté et les connaissances du récepteur de confiance sont suffisantes pour atteindre l'objectif final (Origgi 2008). L'obtention et la prise en compte du plus d'informations possibles jouent un rôle majeur dans la décision de confier le mandat à autrui. Une interaction directe entre l'État, au travers des personnes élues et des fonctionnaires, et le citoyen demeure ce qu'il y a de plus facile dans la mise en place d'une relation de confiance (Molm, Schaefer et Collett 2009). Dans un contexte de mise en place de réseaux avec plusieurs acteurs intermédiaires, il est plus difficile pour le citoyen, compte tenu d'une plus forte présence d'incertitudes, d'attribuer sa confiance envers l'ensemble de la structure et dont l'État est le point central.

Un deuxième impact direct possible du développement de réseaux d'acteurs sur la confiance envers les institutions relève cette fois de la nature parfois anti-démocratique de leur fonctionnement. En effet, leur présence et leur mise en place dans la production et la diffusion de biens et de services publics ne permettent pas aux citoyen(ne)s d'avoir réellement leur mot à dire dans chacune des étapes de création du réseau. La population ne peut donc pas choisir directement les acteurs faisant partie ou non du réseau. Certains des acteurs choisis, comme ceux du secteur privé, ne leur sont pas non plus directement redevables, car ils ne sont imputables que face aux personnes élues (Skelcher, Navdeep et Smith 2005). Il est donc plus difficile pour les citoyen(ne)s, qu'ils et elles soient sur une base individuelle ou d'implication à

travers un autre acteur du réseau d'intermédiaires en cause, d'obtenir des réponses claires rapidement. Non seulement la chaîne de commande est plus longue et les étapes plus nombreuses dans la distribution de biens et de services publics, il est aussi parfois impossible de se faire entendre et écouter (Sørensen and Torfing 2001). À ce moment, les acteurs intermédiaires recevraient plus d'attention de la part des personnes élues que la population de manière générale. Cela nuit ainsi au sentiment et à la relation d'appartenance qu'a le citoyen envers ses institutions, puisque le premier a la possibilité de se rediriger vers de nouveaux acteurs pouvant mieux le représenter.

Outre les conséquences directes de la formation de réseaux d'acteurs sur la confiance institutionnelle des individus, nous pouvons noter la présence d'effets autant négatifs que positifs sur la base de la nature des acteurs intermédiaires en cause. Ces effets indirects se rajoutent ainsi à ceux, directes, préalablement mentionnés. Les effets indirects se caractérisent donc par la capacité de ceux-ci à créer des pôles de confiance indépendamment des institutions gouvernementales au sein de la population et parmi les personnes qui s'impliquent dans ceux-ci.

Du côté négatif, donc d'une baisse de la confiance envers les institutions centrales, si les acteurs intermédiaires arrivent à créer de nouveaux pôles de confiance, il se peut que les individus se rallient et aient plus confiance envers ceux-ci qu'envers l'État, surtout s'ils s'impliquent ou/et y travaillent sur une base régulière. La création de contacts et les références à cette nouvelle communauté en sont d'autant plus fréquentes et renforce la possibilité d'un changement de confiance institutionnelle. Nous assisterions à une diminution de cette dernière. Par exemple, les nouveaux acteurs de ces réseaux pourraient avoir un effet négatif sur la confiance institutionnelle s'ils créent un sentiment de communauté d'appartenance populaire

indépendamment des instances étatiques. Par exemple, les fondations peuvent avoir des capacités de mobilisation des individus autour d'une même problématique. Le secteur de la santé est particulièrement friand à cet égard par la création de communautés d'individus ayant médicale commune (Pool 2011). La création d'une nouvelle communauté d'appartenance indépendamment de l'État central se vaut aussi et surtout pour les acteurs plus locaux, notamment au niveau régional et municipal. Ceux-ci peuvent combiner à la fois la confiance envers des acteurs plus près des citoyen(ne)s et représentant plus facilement et quotidiennement leurs intérêts et ayant conscience des problématiques et enjeux sur le terrain. Nous avons déjà connaissance d'un exemple de cette situation avec l'Union européenne, puisque les individus se reconnaissaient beaucoup plus dans les États nationaux et leurs communautés et leur attribuait ainsi une plus grande part de confiance (Fitzgerald et Wolak 2016). La tendance se confirme aussi entre les États centraux et leurs régions/municipalités et même quartiers de villes populeuses (Van Assche et Dierickx 2007). Cela est d'autant plus le cas si l'État est soumis à des règles, des conventions et des traités internationaux lui empêchant d'agir librement et en fonction des attentes populaires locales et nationales (Wang 2004; Klein 2015, 86-91). Au plan socio-associatif et communautaire, l'implication citoyenne dans les activités communautaires offertes par les municipalités, notamment au plan sportif, permet la création d'un tissu social et d'une confiance plus forte envers tous les membres de la communauté en question (Brown, Hoye et Nicholson 2014). Les individus s'y sentent plus écoutés et responsables directement de l'ensemble du processus de production de biens et de services publics, comme pour les activités sportives locales. L'ensemble de ces acteurs peuvent donc avoir un effet négatif sur la confiance institutionnelle si les individus se sentent plus inclus démocratiquement dans le processus et appartenir à une même communauté autre que celle liée à l'État central.

Toutefois, les membres des communautés d'appartenance créées par les entreprises privées n'ont que très peu de possibilités d'émettre et de partager une opinion/idée afin de faire progresser l'entreprise en fonction de leurs points de vue. Cela crée donc un sentiment d'exclusion chez les citoyen(ne)s par rapport à cet acteur. Lorsqu'une comparaison entre les entreprises privées et les institutions gouvernementales est par la suite effectuée vis-à-vis de cet aspect, la confiance institutionnelle envers les deuxièmes peut être à la hausse puisque celles-ci permettent la participation populaire et en sont imputables. Nous pourrions ainsi croire qu'en dépit de la création d'une nouvelle communauté d'appartenance hors du contrôle de l'État, l'absence de sphère de participation démocratique au sein des entreprises privées mène à une augmentation de la confiance institutionnelle dans la population desservie.

La confiance des individus envers l'expertise et l'autorité de l'État n'est pas en reste non plus négativement par rapport à la présence de nouveaux acteurs. Sur ce point, la sphère privée, sur laquelle les principes du Nouveau management public sont basés, n'est pas le seul acteur en cause en guise de source de référence et d'autorité. Par exemple, en termes de prévention médicale, le niveau local, tant en termes de municipalités que d'organismes communautaires, a vu son implication grandement augmenté en matière d'épidémiologie et de mise en place de structures facilitant de saines habitudes de vie, en conformité avec la Charte d'Ottawa de 1986 (Organisation mondiale de la santé 1986). Celles-ci sont donc plus libres d'agir comme elles veulent et même de se distancier des politiques nationales advenant que celles-ci ne s'appliquent pas ou mal à la réalité locale. Les résultats s'avèrent ainsi plus favorables pour les citoyen(ne)s et les municipalités concernées (Peckham et *al.* 2017). Celles-ci peuvent ainsi obtenir plus de confiance populaire envers leur expertise afin de déterminer les problématiques de santé locale et de trouver les meilleures solutions pour en venir à bout. Par

exemple, une communauté dont le tabac est le principal enjeu de santé travaillera beaucoup plus sur cette lutte locale que si les institutions nationales priorisent autre chose, comme la lutte à la malbouffe. Par ailleurs, les communautés sont tout autant impliquées dans la mise en place d'activités physiques et sociales favorisant de saines habitudes de vie (Twiss 1992; MacFarlane, Wood et Campbell 2015) tout en augmentant la confiance de proximité et envers la communauté. Les individus auraient ainsi plus confiance envers l'expertise d'un acteur, surtout s'ils s'y impliquent et que celui-ci travaille dans le même sens qu'eux sur leurs problèmes qu'un deuxième n'arrivant pas à les cerner convenablement. Outre l'expertise directe dans la prestation de biens et de services publics, les individus impliqués dans un des acteurs intermédiaires peut aussi s'interroger à titre comparatif avec l'État sur la capacité de gestion et d'administration des deux instances en question. Par exemple, l'acteur intermédiaire pourrait être perçu comme étant plus efficient dans l'utilisation de ses ressources que l'État central. D'ailleurs, la taille bureaucratique de l'État fut l'une des raisons du Nouveau management public pour lesquels les gouvernements tentent de se rapprocher le plus possible de la sphère privée et de son fonctionnement (Peters 2010, 67; Storm Pederson et Löfgren 2012, 435-437).

C'est cependant en faisant partie intégrante des nouveaux acteurs intermédiaires en réseau que les individus, à titre de membres salarié(e)s, bénévoles ou/et bénéficiaires participant(e)s, peuvent prendre acte des capacités de gestionnaire et de coordonnateur central qu'est l'État. Celles-ci sont donc plus en mesure d'avoir conscience de possibles problèmes de financement pour accomplir leur mission/tâches (Klijn et Koppenjan 2012, 593). À cet égard, les effets sur la confiance envers l'expertise et l'autorité étatique peuvent être autant positives que négatives. L'effet peut être tout particulièrement ambigu pour les personnes qui travaillent dans des acteurs sans but lucratif et dont les subventions sont conditionnelles annuellement ou/et

instables, ce qui rend inévitablement leur situation précaire. Dans cette problématique, deux situations peuvent advenir en ce qui concerne la qualité de la relation dans le réseau. Dans un premier temps, si les acteurs du réseau se retrouvent à démontrer et à publiciser qu'un manque de financement affectant la distribution de biens et de services publics est une problématique généralisée à l'ensemble du réseau et que cela empêche même certains acteurs de remplir efficacement sa mission. Cette situation affecterait donc la confiance des individus impliqués envers les institutions centrales, mais cette fois à la baisse, puisque ces dernières devraient être en mesure d'administrer et de financer de manière suffisamment optimale afin que chaque acteur puisse remplir sa mission. Dans le cas contraire, il serait possible de remettre en doute l'expertise de l'État dans sa qualité de gestionnaire central, menant à une baisse de confiance institutionnelle sur ce point.

Par contre, puisque les réseaux d'acteurs entraînent un climat de compétition entre les acteurs (Simonet 2015), les individus impliqués dans un des acteurs intermédiaires peuvent se méfier de la qualité du travail fait par d'autres acteurs du réseau recevant eux aussi une part de financement/responsabilité de l'État. L'argument serait ici que l'acteur voisin ne contribue pas aussi efficacement que son financement le prescrit et que donc celui-ci devrait être redistribué aux acteurs en ayant le plus besoin. À partir de cette situation, la confiance envers l'État, qui jouerait le rôle d'arbitre et d'administrateur chargé de la distribution des fonds, se révélerait à la hausse. Cela se vaut ainsi si la méfiance envers un acteur du réseau en particulier se confirme au niveau de la mauvaise gestion ou de l'échec d'atteinte des objectifs. La confiance envers l'expertise et la capacité de gestion de l'État serait revalorisée par rapport aux autres acteurs du réseau et leur fonctionnement.

Pour les autres effets positifs de la mise en place de réseaux d'acteurs intermédiaires sur la confiance institutionnelle, nous pouvons inclure le fait que certains d'entre eux n'ont aucun compte à rendre à la population sur une base quotidienne et ne tentent pas réellement de les inclure dans le processus décisionnel à titre participatif. Par exemple, les membres des communautés d'appartenance des entreprises privées n'ont que très peu de possibilités d'émettre et de partager une opinion/idée afin de faire progresser l'entreprise en fonction de leurs points de vue. Cela crée donc un sentiment d'exclusion chez les citoyen(ne)s par rapport à cet acteur. Lorsqu'une comparaison entre les entreprises privées et les institutions gouvernementales est par la suite effectuée vis-à-vis de cet aspect, la confiance institutionnelle envers les deuxièmes peut être à la hausse puisque celles-ci permettent la participation populaire et en sont imputables (Catterberg et Moreno 2006). Nous pourrions ainsi croire qu'en dépit de la création d'une nouvelle communauté d'appartenance hors du contrôle de l'État, l'absence de sphère de participation démocratique au sein des entreprises privées mène à une augmentation de la confiance institutionnelle dans la population desservie. Un dernier effet permettant d'augmenter le niveau de confiance institutionnelle est le fait que certains acteurs intermédiaires permettent aux individus desservis ou/et impliqués de prendre connaissance des différents programmes gouvernementaux disponibles et donc de diminuer le niveau d'incertitude et de méfiance de ces derniers envers l'État (Graham 2005, 151-200). Il y aurait ainsi un possible sentiment de réappropriation par les citoyen(ne)s concerné(e)s de leurs propres institutions, ce qui n'aurait pas été le cas en l'absence d'acteurs intermédiaires facilitateurs.

Gardant en tête ce contexte, nous pourrions affirmer que les réformes administratives ayant permis la mise en place de réseaux d'acteurs dans la distribution de biens et de services publics ont eu des effets directes (présence du réseau indépendamment des acteurs en cause)

négatifs sur la confiance institutionnelle. Cela semble être beaucoup moins clair lorsqu'on s'attarde à la nature de chacun des acteurs en place et leur mode de fonctionnement, puisque ceux-ci peuvent autant permettre une hausse qu'une baisse de la confiance institutionnelle selon les cas. Une partie d'entre eux deviennent par la suite des pôles de confiance de manière entièrement indépendante de l'État, permettant notamment aux individus de s'impliquer dans leur prise de décisions et leur fonctionnement. À partir de cela, les personnes impliquées peuvent comparer les manières de fonctionner entre l'acteur intermédiaire en cause et les institutions publiques sur la base de leur capacité à favoriser l'inclusion citoyenne, la mise en place d'un sentiment de communauté entre les membres et l'expertise ou/et la gestion administrative de chacun d'eux. Cette situation touche particulièrement les organismes communautaires qui ont été un des principaux acteurs à qui l'État a délégué une partie de la prestation de services (Fleuret 2015). Au fur et à mesure que les organismes communautaires se créaient et prenaient en charge certaines problématiques sur le terrain, ils ont su acquérir une expertise et une influence sociocommunautaires suffisamment fortes pour obtenir davantage de responsabilités et de financement étatique. Il en sera question lors de la prochaine section.

### **1.5 Les organismes communautaires et la confiance institutionnelle des personnes impliquées**

La section précédente a montré la possible influence qu'ont les acteurs intermédiaires sur la confiance institutionnelle à titre de créateurs de nouveaux pôles de confiance commune et indépendamment de l'État central. C'est particulièrement le cas au fur et à mesure que ces nouveaux acteurs obtiennent une plus grande importance dans la production et la diffusion de biens et de services publics. Il en résulte une augmentation de leur impact dans la vie quotidienne des individus desservis qui s'y attachent et vont jusqu'à s'y impliquer à titre de bénévoles ou de

travailleur(se)s salarié(e)s, comme dans le cas des organismes communautaires. Ces derniers ont un rôle social de plus en plus important dans un contexte d'augmentation de leur présence et de leurs responsabilités/pouvoirs d'action. Le fait que certains organismes communautaires se soient créés uniquement de manière *bottom-up* par la volonté des citoyen(ne)s de résoudre une problématique locale indépendamment de l'intervention de l'État renforce d'autant plus cette tendance d'un possible transfert de la confiance traditionnellement accordée aux institutions centrales vers celles situées dans les communautés par les organismes locaux. Or, rappelons que la confiance envers les institutions centrales constitue le lien de cohésion sociale nécessaire au bon déroulement de l'administration gouvernementale et de ses programmes/politiques publiques. Dans ce contexte, l'étude de l'impact de ces nouveaux acteurs intermédiaires sur cette notion est plus que pertinente. Nous tenterons donc de répondre à la question de recherche suivante : comment les organismes communautaires influencent-ils la confiance institutionnelle des personnes qui s'y impliquent ? Le choix de l'étude de ces dernières plus précisément, plutôt que la population desservie de manière générale, s'articule d'ailleurs autour du fait que l'implication à l'intérieur d'un acteur précis permet aux individus d'avoir une meilleure connaissance et compréhension des modes de fonctionnement de celui-ci. Un individu n'étant pas en contact avec un organisme communautaire n'a donc que très peu de possibilités de connaître pleinement leur mode de fonctionnement et les réalités auxquelles ces acteurs sont confrontés quotidiennement, que ce soit en matière de financement, de prestation de services ou encore de relation avec les autres acteurs du milieu et l'État. Par la suite, l'individu impliqué en question pourra plus facilement comparer en tout état de cause l'expérience qu'il retire de son implication dans le milieu communautaire vis-à-vis de la qualité de sa propre relation avec les institutions étatiques à l'extérieur de l'organisme en cause.

Si la relation et l'expérience s'avèrent plus positives pour cette personne impliquée, autant en termes de création d'un sentiment de communauté et d'inclusion démocratique que de gestion et d'expertise optimales à l'intérieur des organismes communautaires qu'envers les institutions centrales, il se peut qu'un transfert de confiance s'opère chez lui ou elle en partance des deuxièmes vers les premiers. Les individus impliqués auraient ainsi plus confiance à moyen et à long terme envers leurs instances locales qu'envers le gouvernement central. Cela amène du même coup énormément de changements dans la dynamique des politiques publiques. L'inverse est aussi vrai si les individus ont une meilleure expérience avec les institutions gouvernementales qu'avec les organismes communautaires, auquel cas la confiance institutionnelle serait fort potentiellement renforcée. Avant de creuser davantage cette question, nous tenterons tout d'abord de déterminer ce qu'est un organisme communautaire et la manière dont il est présentement décrit dans la revue de la littérature. Cela nous permet ainsi de mieux comprendre leur mode de fonctionnement à l'intérieur duquel les personnes membres évoluent et se servent par la suite à titre d'élément comparatif vis-à-vis de l'État. Il arrive donc qu'en établissant les caractéristiques inhérentes des organismes communautaires, nous comprenions mieux la qualité de la relation opérée avec les institutions gouvernementales. Valorisant la participation des membres à la prise de décisions, ceux-ci peuvent être informés des développements de cette relation, en bien comme en mal. Cette situation les mène ensuite à modifier à la hausse ou à la baisse leur confiance envers les institutions publiques.

Ainsi, nous dénotons quatre éléments essentiels dans la définition d'un organisme communautaire. L'un d'entre eux, l'aspect non-lucratif des organismes communautaires, ne fera toutefois pas l'objet de développement puisque cette dimension se vaut aussi pour les institutions gouvernementales. Cela aurait par contre pu être le cas dans une comparaison entre

un organisme communautaire et une entreprise privée vis-à-vis du sentiment d'inclusion démocratique. De cette manière, nous aurions pu dire que les individus peuvent se sentir plus inclus dans les organismes communautaires, puisque les finances personnelles n'excluent pas leur présence au sein d'une même communauté d'appartenance. Cette situation est d'autant plus saillante par le fait que les entreprises privées permettent rarement aux consommateur(rice)s et employé(e)s de première ligne de participer activement à la gestion centrale. Pour les autres éléments de conceptualisation des organismes communautaires, nous prenons note du caractère autonome de toute ingérence gouvernementale dans leur mode de fonctionnement. Les individus qui s'y impliquent peuvent ainsi y percevoir beaucoup plus facilement une distinction sur les modalités d'action et les principes poursuivis et comparer par la suite ce qui leur convient et les représente le mieux, puisque la distinction devient plus claire entre les deux acteurs en cause. Cette situation n'aurait pas été possible si nous avions choisi les acteurs communautaires ou régionaux issus d'une décentralisation mais dont le contrôle final appartient seulement à l'État, comme dans le cas des centres locaux de services communautaires (C.L.S.C.) au Québec. Dans ce cas typique, les individus s'impliquant à titre de travailleur(se)s ou de bénévoles ne seraient pas en mesure d'effectuer une comparaison entre deux acteurs distincts, puisque la démarche et le monde de fonctionnement suivi y sont les mêmes qu'à l'intérieur d'autres institutions étatiques. Ce type d'acteurs a donc beaucoup moins d'impact et d'influence sur la confiance institutionnelle des personnes impliquées que pourrait en avoir un organisme communautaire autonome d'ingérence gouvernementale.

La liberté des organismes communautaires de déterminer leur propre mission, pratiques, orientations et approches fait d'ailleurs partie des quatre aspects communément acceptés afin de pouvoir se réclamer comme tel. Cela apparaît d'autant plus compréhensible que certains

organismes communautaires se sont bâtis à partir de la seule volonté populaire et locale, dite *bottom-up*, d'innover et de trouver des solutions aux problèmes courants. On y voit du même coup la possibilité pour les individus membres de ces organismes de prendre/reprendre confiance en eux-mêmes en vertu de leur possibilité de prendre des décisions et de veiller à la gestion de leur propre organisme par eux-mêmes. Toutefois, la situation/relation peut se corser face aux institutions gouvernementales si celles-ci tentent d'intervenir de manière *top-down* dans la gestion des organismes, puisque cela risque d'être perçu comme mal vu par les membres et responsables de l'organisme en question l'ayant mis sur pied (Jetté 2008). L'action gouvernementale peut être vue comme dévalorisante pour les membres impliqués, puisqu'ils deviennent moins responsables de ce que leur organisme accomplit. L'horizontalité de la relation face au gouvernement central et l'ouverture administrative de celui-ci lors des discussions avec les organismes communautaires sont donc primordiales pour maintenir une saine relation de confiance. La qualité de la relation peut se répercuter ensuite sur le niveau de confiance institutionnelle qu'ont les personnes qui travaillent ou sont bénévoles au sein des organismes communautaires concernés, puisqu'elles sont parfois très proches de la sphère décisionnelle. En effet, les organismes communautaires valorisent aussi l'entretien d'une vie associative et démocratique, permettant à leurs membres, bénéficiaires, bénévoles ou/et travailleur(e)s d'avoir leur voix au chapitre du déroulement et de la gestion quotidienne de leur organisme (Duval et al. 2005; Duval 2007, 467-476). Cela implique donc la prise de connaissances de la qualité de la relation entre l'organisme et l'État (Deslauriers et Paquet 2003). Les individus engagés peuvent ainsi comparer la présence d'ouverture ou non entre les deux acteurs en cause et avoir une plus forte confiance de proximité et d'inclusion citoyenne envers l'un d'eux.

Enfin, la dernière caractéristique de l'organisme communautaire concerne l'enracinement au niveau local (La Coalition des Tables Régionales d'Organismes Communautaires s.d.) et l'absence de volonté d'expansion à des territoires géographiques plus grands, comme au niveau régional, national ou international. Ce faisant, ils conservent un lien et un sentiment de proximité assez fort vis-à-vis des membres de la communauté en tissant des relations plus personnalisées et sur une base quotidienne, ce qui semblerait jouer un fort rôle sur la confiance de proximité. Cela s'opposerait ainsi aux relations impersonnelles beaucoup plus présentes dans les institutions étatiques, ne permettant pas d'établir avec fluidité une relation de confiance de proximité, sauf si l'objectif des organismes communautaires en question se développe sur des principes d'éducation populaire afin que les individus se réapproprient leurs institutions publiques.

La littérature nous fournit d'ailleurs deux exemples avec des effets différents concernant la confiance envers les institutions. Dans un cas positif, les organismes communautaires peuvent amener des individus à se rapprocher des institutions gouvernementales en leur expliquant les programmes, les procédures/règles et l'aide disponible offerte par les institutions. Les personnes bénéficiaires pourraient diminuer leur niveau d'incertitude et de méfiance par rapport à un gouvernement leur paraissant faussement éloigné, voire même aller jusqu'à vouloir participer plus activement à l'intérieur des structures en place. C'est notamment le cas pour les personnes ayant nouvellement immigrées dans un pays donné mais ne connaissant pas toutes les règles, les ressources disponibles, les enjeux culturels et surtout la langue du pays d'accueil (Graham 2005, 151-200). En fournissant des explications concernant l'aide gouvernementale disponible pour les usager(ère)s, les organismes communautaires pourraient favoriser l'augmentation de la confiance institutionnelle des personnes bénéficiaires.

De l'autre côté par contre, la présence d'organismes et d'initiatives locales ou/et de quartiers peuvent influencer à la baisse la confiance institutionnelle des individus si ceux-ci se sentent mieux représentés par ces acteurs. Cela confirmerait d'ailleurs les affirmations et études de Van Assche et Dierickx et Fitzgerald et Wolak en matière de décentralisation vers les quartiers et municipalités et de Brown, Hoye et Nicholson au niveau de la participation dans les organismes locaux voulant que la proximité des instances alimente la confiance envers elle et diminue au fur et à mesure que ces mêmes instances s'éloignent géographiquement ou/et des priorités des individus. À ce propos, le travail de Bennett *et al.* tend à confirmer que si les individus tendent à devenir de moins en moins confiants pour quelque raison que ce soit (promesses rompues, corruption, scandale, mauvaises priorités, etc.) par rapport à leurs élus, à leurs institutions plus centrales et à la politique de manière publique, cela ne veut pas dire pour autant qu'ils ne s'impliquent pas politiquement sur une base plus socio-associative locale qu'envers l'État central (Bennett *et al.* 2013, 523). La possibilité d'implication au niveau communautaire, même si celui-ci est relié sur une base plus ou moins lointaine avec les institutions gouvernementales, n'est donc pas garante d'augmentation de confiance institutionnelle. Nous assisterions plutôt à un transfert de confiance à partir du gouvernement central vers les acteurs locaux. Cela irait donc à l'encontre de ce que Graham proposait, puisque selon son cas d'étude, l'organisme communautaire orientait les personnes bénéficiaires vers les instances médicales publiques propres à la réalité des usager(ère)s (Graham 2005, 151-200).

La confiance institutionnelle des individus en matière d'expertise et de rapport à l'autorité n'est pas en reste non plus en matière d'ambiguïté. En effet, l'une des missions de l'organisme communautaire est d'agir en matière d'éducation et de prévention selon les problématiques du terrain (La Coalition des Tables Régionales d'Organismes Communautaires

s.d.). Cela est tout particulièrement le cas si le secteur local est le seul palier de gouvernance agissant réellement dans un domaine donné, comme en prévention socio-sanitaire, sans que les institutions publiques centrales ne prennent pas des actions concrètes à ce niveau (Québec. Vérificateur général du Québec 2016). Les connaissances et les mesures des organismes communautaires peuvent ainsi être remises en question beaucoup plus difficilement par les citoyen(ne)s desservi(e)s et tout spécialement ceux et celles qui s’y impliquent bénévolement ou comme travailleur(e)s salarié(e)s si aucun autre discours provenant d’un autre acteur, dont l’État, ne s’en distingue. Le transfert de la confiance en vertu de l’expertise vers le secteur communautaire se fait plus facilement.

Sur un deuxième plan et sous toute réserve d’être confirmé par la présente recherche, les personnes impliquées dans les organismes communautaires pourraient prendre conscience plus facilement de la manière dont l’État agit à titre de coordonnateur de réseau dans la distribution de biens et de services publics. Cela peut mener tout autant à une hausse de la confiance envers l’autorité de l’État si la répartition des tâches dans le processus est optimale, autant pour les personnes bénéficiaires que pour les acteurs en cause. Par contre, la compétition entre les acteurs, et parfois même entre les organismes communautaires eux-mêmes, pour la recherche de financement peut mener à un sentiment d’insécurité et de survie pour les organismes en dépendant (Simonet 2015). Le lien de confiance envers l’État et sa capacité de gestionnaire dans ce contexte serait plutôt en fait causé par de la dépendance envers les ressources de fonctionnement disponibles. Cela est tout particulièrement le cas pour les secteurs où il devrait normalement être présent afin d’assurer le bien-être de tous et de toutes, notamment en santé. Or, plusieurs cas de création d’organismes ont démontré que les individus ont dû se mobiliser d’eux-mêmes afin d’obtenir des services normalement fournis par le gouvernement central

(Fleuret 2015). Il ne s'agit donc parfois pas de se mobiliser dans un unique but d'innovation sociale, mais bien de répondre à une problématique locale par nécessité et dont aucune ressource, y compris institutionnelle ne prend en charge et de manière accessible pour tou(te)s. Une perte de confiance envers l'État peut donc s'opérer si celui-ci n'arrive pas à répondre à ces problématiques. Cela s'inscrirait ainsi dans les manières, parfois contradictoires, dont les organismes communautaires pourraient potentiellement affecter le niveau de confiance de leurs membres envers les institutions publiques. Au cours des prochains chapitres, nous tenterons donc de démêler cette situation afin de déterminer d'une part si les organismes communautaires ont un réel effet sur la confiance institutionnelle et comment cela se traduit-il. À cet égard, le cas québécois est un territoire d'étude plus que pertinent puisque le secteur communautaire grandissant y aura incité l'instance centrale à décentraliser une partie des services. En tenant compte de ce cas, développé lors du chapitre 2, il nous sera possible d'émettre les premières hypothèses de cette recherche et dont la méthodologie de collecte de données (chapitre 3), permettra par la suite de les vérifier lors de la partie concernant les résultats (chapitre 4). Enfin, nous émettrons quelques pistes de réflexion pour de plus amples recherches à ce sujet (chapitre 5).

## **Chapitre 2 : Les organismes communautaires et le cas québécois**

Dans le chapitre précédent, nous avons vu que la confiance envers les institutions publiques a pu être modifiée en raison de la complexité de la relation entre l'État et les citoyen(ne)s. L'État n'est plus le seul acteur à entrer en relation avec les citoyen(ne)s dans le cadre de la prestation de services publics. Il a délégué une partie de ses responsabilités à différents types d'organisations qui sont maintenant aussi en relation avec les citoyen(ne)s au nom de l'intérêt public. L'État est ainsi passé d'un distributeur universel de biens et de services publics à un gestionnaire de réseaux d'acteurs dans la production et la prestation de ces mêmes biens et services. L'impact de l'un d'eux sur la confiance des membres qui s'y impliquent ou y travaillent, l'organisme communautaire, semble toutefois ambigu. En matière de confiance de proximité et d'inclusion citoyenne, les organismes communautaires peuvent favoriser la confiance institutionnelle en conscientisant les individus et en les redirigeant vers les programmes en place et dont ils ne se doutaient pas de la présence. Par contre, d'autres personnes impliquées en ressortent avec une plus grande confiance envers le niveau communautaire au détriment de celle octroyée aux institutions centrales, en particulier lorsque les organismes locaux démontrent une plus grande ouverture à la participation démocratique. L'ambiguïté persiste tout autant pour le rapport à l'expertise et à l'autorité dans le cadre d'une compétition des acteurs d'un réseau de production et de distribution de biens et de services publics. La méfiance entre les acteurs sur la base de la répartition du financement et des responsabilités peut amener une plus grande confiance envers l'État et en sa capacité d'agir et d'administrer à titre d'acteur neutre, surtout si l'on suspecte un acteur intermédiaire de mauvais usage du financement ou de manquement à ses propres responsabilités. Par contre, cela peut se retourner aussi contre l'État s'il est démontré par les acteurs intermédiaires que malgré la plus

grande efficience possible et le meilleur respect des responsabilités, le sous-financement étatique est une problématique réelle pour tou(te)s. À ce moment, la méfiance, surtout pour les travailleur(se)s salarié(e)s dont le statut précaire à l'intérieur des organismes dépend des sommes allouées par l'État central, est redirigée vers ce dernier.

De plus, la qualité de la relation et de l'écoute, de la manière que l'État agit à titre de coordonnateur de réseaux, peut influencer la confiance des individus impliqués dans ces instances envers les institutions étatiques, à la hausse comme à la baisse. Il semble ainsi primordial de bien contextualiser leurs rapports et la situation actuelle dans le cas nous préoccupant, c'est-à-dire le Québec. Nous en ferons donc état en vertu des deux groupes de facteurs influençant la confiance institutionnelle, c'est-à-dire la proximité/inclusivité démocratique et l'expertise. Auparavant, un préambule historique en 2.1 est nécessaire afin de faciliter la compréhension.

## **2.1 Historique des organismes communautaires québécois: premiers constats**

Bien que ces acteurs intermédiaires aient joué un fort rôle dans un contexte d'absence d'intervention étatique, il ne faudra attendre qu'à la fin des années 1950 avant de voir les organismes communautaires parfaitement autonomes et libres d'influence étatique émerger à partir de la société civile (TROCL s.d.). Il est alors question d'organismes communautaires agissant sur la prestation de services médicaux pour répondre aux problématiques locales, notamment par l'entremise de la première clinique communautaire au Québec située dans le quartier Pointe-St-Charles de Montréal (Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles s.d.; Fleuret 2015). On y répondait ainsi, pour et par la communauté locale impliquée de manière *bottom-up*, à un besoin de services n'étant pas fournis par les institutions étatiques, malgré la volonté étatique d'augmenter grandement l'accès aux services en vertu de la création du

programme d'assurance-maladie universelle (Turgeon, Deschênes et Simard 2016, 139-204). D'autres cliniques communautaires, visant tout particulièrement les quartiers ouvriers de Montréal, ouvrirent également leurs portes dans St-Henri, Hochelaga-Maisonneuve et St-Jacques en vertu d'une mobilisation citoyenne (Lamoureux, Mayer et Panet-Raymond 1989, 47). D'autres secteurs d'intervention sociocommunautaire au cours des années 1970, notamment au niveau des jeunes, furent témoins de l'émancipation des organismes communautaires autonomes (Regroupement des Organismes Communautaires Autonomes Jeunesse du Québec s.d.). Les milieux ruraux québécois ne sont pas en reste non plus en termes de mouvement communautaire. Bien au contraire, les initiatives et les revendications de type *bottom-up* étaient d'autant plus fortes dans les villages, villes et municipalités régionales de comté (MRC) à faible densité de population, puisque celles-ci se faisaient sur la base de survivance locale, comme dans le cas des Opérations Dignité pour l'Est-du-Québec (Montpetit 2012). Le milieu communautaire au Québec a continué son ascension au fil des années, voire décennies, tout en valorisant la participation des individus à la gestion courante et donc leur confiance envers leur propre communauté. C'est ainsi qu'entre 1991-1992 et 2000-2001, le nombre d'organismes communautaires financés en partie ou en totalité par le gouvernement québécois via le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) est passé de 1 729 à 2 800, pour une augmentation de 1 071. En termes de budget total alloué au PSOC, l'augmentation fut de 174 970 700\$, passant de 57 305 200\$ à 232 275 900\$ (Jetté 2008, 314-315). De par la confiance populaire que ces nouveaux acteurs obtenaient progressivement, ceux-ci ont su s'installer partout au Québec. Le secteur communautaire continuait de compenser pour le manque/retrait de services provenant de l'État. Or, le financement public disponible pour les organismes communautaires devint de plus en plus petit pour chacun d'eux au fur et à mesure

que cette expansion se concrétise. Cette situation risque d'influencer la confiance des organismes communautaires et des personnes qui en sont responsables envers les capacités de gestion de l'État. Il en sera question dans la prochaine section.

## **2.2 Organismes communautaires et facteurs de proximité sur la confiance institutionnelle**

La proximité des ressources et des services est un élément essentiel dans le développement de la confiance institutionnelle. Cela joue dans un premier temps sur la mise en place d'un sentiment d'appartenance commun au territoire et permet de développer des liens de confiance beaucoup plus facilement avec d'autres individus et acteurs sociaux. Dans certains cas, nous assistons même à des relations beaucoup plus personnalisées entre les individus, surtout dans le cas de la prestation de services entre un fonctionnaire et un bénéficiaire, puisque ceux-ci se croisent sur une base plus ou moins quotidienne. D'ailleurs, la compréhension d'une réalité commune sur le terrain devient une composante inaliénable de la proximité géographique entre deux acteurs ou plus. La relation de confiance devient ainsi plus plausible en ce sens, comme l'avaient témoigné les études de Van Assche et Dierickx et Fitzgerald et Wolak. Du coup, les organismes communautaires semblent en premier lieu avoir eu un effet positif sur la confiance institutionnelle vis-à-vis de la proximité lorsque l'État a pris la décision de décentraliser une partie des soins de santé et de services sociaux. Cela fut tout particulièrement le cas pour les centres locaux de services communautaires (CLSC) au début des années 1970 dont l'inspiration provint en partie du succès des organismes communautaires (Jetté 2008). On assiste ainsi non seulement à ce moment à une relation horizontale face au gouvernement central, mais aussi une reconnaissance de l'importance et du travail fait démocratiquement par les personnes qui s'y impliquent. La confiance institutionnelle de ces derniers ne peut en être qu'augmentée vis-à-vis de la proximité et de l'inclusion démocratique grâce à l'ouverture

gouvernementale. L'étude de cas du C.L.S.C. Arthur-Caux dans la MRC de Lotbinière dans la région de Chaudière-Appalaches au sud de Québec est particulièrement révélatrice des relations enthousiastes qu'entretenaient les organismes communautaires avec cette nouvelle instance. La qualité de cette liaison est d'autant plus valorisée par le fait que les organismes communautaires, les administrations municipales et, par le fait même les populations locales, se sont mobilisés justement en faveur de cette nouvelle instance. Dans ce cas d'exemple, la création de ce C.L.S.C. aura permis d'augmenter l'accès de la population locale en termes de proximité géographique à certains soins de santé et de services sociaux. En ce sens,

L'échelle de population (de petite taille), les contacts personnels, le respect des valeurs du milieu, la qualité de l'accueil, les modes de contact avec les agents du milieu (curés, clubs optimistes, Âge d'or, A.F.E.A.S., maires, échevins...) sont d'autant plus garants d'une bonne relation (appelons-la chaude) entre le C.L.S.C. et le milieu. Ces aspects revêtent d'autant plus d'importance en milieu rural que la relation entre population locale et C.L.S.C. est une relation obligée, au sens où il n'y a pas ou peu d'alternatives (Roy 1989, 7).

La présence et l'effervescence des organismes communautaires ont ainsi pu contribuer à augmenter la confiance institutionnelle de leurs membres, autant au niveau des personnes bénéficiaires que des travailleur(e)s salarié(e)s, par le fait qu'ils se sont mobilisés pour obtenir une plus grande part des services publics à l'intérieur de leur communauté. Les individus s'impliquant dans les organismes communautaires peuvent ainsi se sentir autant interpellés que l'ensemble de leurs collègues dans les activités de mobilisation du moment les touchant directement ou indirectement, que ce soit en termes de demande de décentralisation ou de revendication financière. Dépendamment de la situation défendue et de la position et de l'ouverture étatique dans le cadre de la mobilisation, les individus présents dans l'action des

organismes communautaires peuvent avoir plus confiance envers les institutions advenant une mobilisation favorable à celui-ci.

Or, les institutions québécoises, notamment dans les années suivant la mise en place des CLSC, semble avoir pris la tendance inverse, limitant la participation des citoyen(ne)s et des acteurs locaux dans les espaces de discussion, alors que les organismes communautaires sont demeurés tout autant ouverts et inclusivement démocratiques pour leurs membres. Du même coup, les organismes communautaires, et donc leurs membres impliqués, remettent alors en question le manque d'ouverture à la participation citoyenne et leur relation de dépendance constante, voire de subordination, notamment en termes financier, face à ce nouvel acteur en bonne partie sous contrôle étatique (Roy 1989). Au conseil d'administration du CLSC, seulement la moitié des quatorze membres y sont à titre de représentant(e)s de la population. Sur les sept personnes restantes, quatre d'entre elles sont élues et choisies parmi les usagers. Par contre, « une personne travaillant dans un centre hospitalier, un centre d'accueil ou un centre de services sociaux se fait élire à titre de représentant des usagers; ce qui peut fausser les règles du jeu » (Roy 1989, 83). En effet, bien que la possibilité de participation démocratique et de collaboration des organismes communautaires au sein des institutions publiques, dont les CLSC, le nombre de membres représentant la société civile et choisie parmi et par elle, ce nombre fut réduit à un seul à la fin des années 1990. Cela est sans compter le fait que cette seule personne issue du milieu communautaire n'était pas élue par la société civile, mais bien nommée par le ou la ministre en poste (Bourque et Lachapelle 2010, 44-45) et les possibles mises en tutelle ministérielle advenant la présence d'importants problèmes de gestion. Cela diffère non seulement des principes de participation et d'inclusion démocratique que les membres

retrouvent à l'intérieur de leur organisme, mais aussi à une diminution de leur autonomie à prendre eux-mêmes les décisions sans ingérence gouvernementale.

En 1992, l'adoption de la « Loi sur la santé et les services sociaux » constitue un point culminant de la lutte pour l'autonomie de la Clinique. Le projet de loi C-120 menace la survie de la Clinique en la plaçant devant un choix qui n'en est pas un : soit la Clinique conserve sa charte d'organisme communautaire 'privé' et perd alors son permis de CLSC ainsi que le financement qui lui ai rattaché, soit elle devient un CLSC 'public' et renonce à sa charte et à son mode de fonctionnement communautaire.

La Clinique et les citoyen-ne-s du quartier se mobilisent d'une manière sans précédent : assemblées publiques de plus de 600 personnes, pétition signée par près de la moitié de la population adulte du quartier déposée à Québec par une délégation du quartier appuyé par les élus municipaux, participation à la commission parlementaire, théâtre de rue, manifestations devant les bureaux de la Régie régionale et du Ministère de la Santé et des Services Sociaux, etc. (Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles s.d.).

Dans ce cas-ci, la mobilisation des membres et des citoyen(ne)s fut effectuée à l'encontre d'une décision gouvernementale, ce qui n'aurait pas été possible sans l'existence des organismes communautaires. Cette mobilisation citoyenne contraste ainsi avec le contexte des années 1970 dans le cadre de la création des C.L.S.C. où, cette fois, le secteur des organismes communautaires a pu valoriser vis-à-vis de leurs membres impliqués la décision de décentralisation gouvernementale, ce qui leur permettait d'augmenter la confiance de ces derniers envers l'État. À l'inverse pour le cas de cet extrait, bien que l'article problématique de la loi fût retiré par la suite avant son adoption finale par le gouvernement du Québec, d'autres tentatives d'institutionnalisation, ou à tout le moins de réduction de l'autonomie démocratique des organismes communautaires eurent lieu en 2004 et en 2014, nuisant toujours plus à la relation d'égal à égal qu'avait le secteur communautaire par rapport à ces institutions. Nous

pouvons donc percevoir que cela aura nuit au niveau de confiance institutionnelle des membres impliqués dans les organismes communautaires, puisque ces nouvelles instances peuvent apparaître dans ce contexte plus à l'écoute et démocratiques que les instances centrales. Or, qu'en est-il au niveau des facteurs liés à l'expertise/autorité de l'État ?

### **2.3 Organismes communautaires et facteurs de confiance liés à l'expertise/autorité**

Si l'influence des organismes communautaires sur la confiance institutionnelle des personnes qui y sont impliquées à la hausse comme à la baisse en fonction de la qualité de la relation et du sentiment d'accessibilité des instances gouvernementales, cela semble aller dans un seul sens pour ce qui est de la confiance envers l'expertise et l'autorité de l'État. Rappelons que les individus attribuent aussi leur confiance à un acteur donné en fonction de son expertise et de ses ressources nécessaires pour accomplir ce qui est attendu de lui. Un individu malade consulte un médecin parce qu'il croit que ce dernier a les capacités et les connaissances suffisantes pour le guérir. L'exemple se vaut tout autant pour l'État si la population attend de lui qu'il s'assure que certains types de services, notamment en santé et en éducation, soient promulgués de la manière la plus accessible possible financièrement et géographiquement, que ce soit de manière directe ou indirecte par l'entremise d'un réseau d'acteurs. Dans le cas contraire où les services sont catégorisés comme manquants ou de moins bonne qualité que prévu, la confiance des individus envers l'expertise et l'autorité des institutions étatiques ira à la baisse. Cela est tout particulièrement le cas pour les individus pouvant suivre de manière régulière l'évolution des décisions gouvernementales à partir d'un acteur externe, comme les organismes communautaires. Dans une certaine mesure, même la création de ces nouvelles instances à partir de la mobilisation peut être causé par l'absence ou le retrait de l'État. Au cours

des années 1980, le nombre d'organismes communautaires, de même que d'autres acteurs affiliés au tiers secteur, c'est-à-dire l'ensemble des entités qui « se distinguent des sphères du marché et de l'État, en ce qu'il ne répond ni à la loi de l'offre et de la demande, ni à la logique de la régulation institutionnelle » (Proulx, Rueff et Lecomte 2007, 108), a fortement continué sa progression pour compenser le retrait étatique. Sur ce dernier point, on assiste notamment à la mise en place par l'État d'un conditionnement d'accès à certains services dits non-obligatoires ou/et esthétiques (Chapain et Vaillancourt 1999, 106), alors que plusieurs systèmes de santé, dont celui du Québec (Turgeon, Deschênes et Simard 2016, 139-204), se voulaient accessibles et universels aux citoyen(ne)s. Ce retrait étatique dans le domaine de la santé se vaut ainsi alors autant vis-à-vis du gouvernement fédéral (Crichton et *al.* 1997, 247-249) que de celui du Québec, notamment en vertu du virage ambulatoire. Ce dernier faisait ainsi référence à « une réduction de la durée de séjour à l'hôpital de plusieurs clientèles, avec pour conséquence l'augmentation des soins à domicile dispensés par des intervenantes des C.L.S.C., des groupes communautaires, des firmes privées, ou encore par la personne malade elle-même ou ses proches » (Gagnon (dir.) 2001). Dans ce contexte, le désengagement de l'État, que ce soit de manière complète ou partielle par la gestion en réseau, tend à transférer des responsabilités supplémentaires pour les organismes communautaires et leurs employé(e)s/bénévoles (Gaumer et Fleury 2009, 96). Cette situation de précarité conditionnée amènerait même certains organismes communautaires à se fier beaucoup plus que prévu sur le travail de bénévoles (Fortin 2003, 204). Les individus qui sont impliqués de manière bénévole ou à titre d'employés salariés dans les organismes communautaires sont ainsi aux premières loges pour expérimenter et subir les contrecoups du retrait étatique, puisqu'une plus grande demande de services autrefois fournis

par l'État arrive à la porte de leur organisme et ce, indépendamment des ressources pour y répondre efficacement.

Une autre solution serait d'augmenter le nombre d'organismes communautaires afin de répondre à la demande. Celle-ci explique d'ailleurs l'augmentation du budget global (Bélanger 1999, 92), même si celui-ci semble insuffisant.

C'est donc davantage l'augmentation du nombre d'organismes subventionnés que l'augmentation de l'aide moyen par organisme qui expliquerait la hausse du budget global. Cela illustre cependant pourtant très bien l'origine d'un double langage où, d'un côté, le gouvernement peut prétendre aider de plus en plus les organismes communautaires et, de l'autre côté, ces derniers soutiennent d'être de plus en plus sous-financés. En effet, la subvention moyenne demeure la même, alors que la pression de la demande continue vraisemblablement à croître à mesure que l'organisme est mieux connu (Bélanger, Sullivan et Sévigny 2000, 113-114).

Dans tous les cas, les organismes communautaires, de même que les membres qui s'y impliquent, reprennent progressivement la place de l'État en matière de distributeur de services. Cela peut conduire à un transfert de confiance pour ces mêmes personnes impliquées, puisqu'ils et elles deviennent de plus grandes sources de référence, si ce ne sont pas les seules, dans leur domaine. La source d'expertise est donc entre les mains de leur acteur plutôt que dans l'institution centrale.

Outre le retrait progressif de l'État des différentes problématiques socio-économiques au profit des organismes communautaires qui peuvent être vu comme principales ressources et sources d'expertise, ceux-ci pourraient potentiellement aux individus impliqués de prendre acte de la capacité gouvernementale à titre de gestionnaire principal de réseaux d'acteurs intermédiaires. Or, ces mêmes réseaux d'acteurs sont parfois synonymes de compétition et de méfiance entre les divers partis en cause pour des questions touchant

notamment le financement et les capacités d'action (Simonet 2015). Dans ce contexte, l'État doit leur octroyer les ressources suffisantes afin qu'ils puissent collaborer et fournir les services de manière optimale. Le gouvernement se doit donc d'entretenir une bonne relation de confiance entre chacun des acteurs du réseau de même que vis-à-vis de lui-même pour les personnes qui sont impliqués comme travailleur(e)s salarié(e)s ou de bénévoles dans un des acteurs du dit réseau. Dans le cas contraire où un sous-financement du milieu communautaire dans un contexte de privatisation et de décentralisation, cela mènerait à

[...] de pénibles affrontements et, contrairement à ce que certains peuvent croire, à un inquiétant effritement de la solidarité sociale. [...] il n'appartient pas qu'aux milieux et aux groupes sociaux les plus durement touchés par divers problèmes sociaux de s'organiser pour atténuer ou juguler les effets de ces problèmes. Cette responsabilité doit être assumée par l'ensemble de la société. Lamoureux 2007, 95

La situation se complique d'autant plus pour la confiance envers l'État si celui-ci délègue une partie de la gestion et de la redistribution du financement public à un acteur intermédiaire n'étant pas imputable directement de la démocratie populaire. Ce fut notamment le cas au Québec par l'entremise de fondations telles que Centraide et la Fondation Lucie et André Chagnon (F.L.A.C.) eurent parfois le mandat de coordonner et financer les organismes communautaires dans le but d'atteindre les objectifs des programmes qu'elles mettent en place avec l'approbation gouvernementale (Ducharme et Lesemann 2011). Bien que la proportion de ce mode de financement soit plus marginale par rapport à celui entièrement public (10%) (Depelteau et *al.* 2013), cela se veut non seulement un recul pour la participation et la prise de décisions citoyenne. L'ingérence extérieure sur la prise de décisions des membres ne vient donc plus du gouvernement qui devrait assumer ce rôle et sur qui les citoyen(ne)s ont leur mot à dire, mais bien d'un acteur privé face auquel très peu d'inclusion démocratique est possible. En effet, en déléguant en partie cette responsabilité à autrui, les élu(e)s ayant choisi cette voie deviennent

moins imputables en cas de problème. D'ailleurs, en 2016, la F.L.A.C. se retira de ses responsabilités vis-à-vis des organismes communautaires malgré un contrat la liant au gouvernement québécois jusqu'en 2019, menaçant du même coup le financement des organismes concernés (Bélair-Cirino 2016). Ainsi, les individus travaillant dans les organismes communautaires peuvent ainsi être non seulement témoin du retrait progressif de l'État de ses prérogatives habituelles, entraînant une surcharge de responsabilités sur leurs épaules, mais aussi du retrait gouvernemental en termes de gestionnaire principal et impartial du réseau d'acteurs dans un contexte où la compétition et la méfiance entre les acteurs sont bien présentes. Nous pouvons donc présupposés qu'inévitablement, cela mènera à une diminution de la confiance institutionnelle de ces individus en vertu de l'expertise et de l'autorité traditionnellement attribuées à l'État.

Or, cette situation, bien que majeure pour plusieurs organismes communautaires et personnes y travaillant, voire potentiellement des communautés desservies, n'est toutefois pas réellement connue du grand public. La modification du niveau de confiance institutionnelle affecterait donc uniquement les personnes conscientisées par ces aspects comme les bénéficiaires et les employé(e)s des organismes communautaires, tant en termes de confiance envers l'expertise que vis-à-vis de la proximité des individus et de l'inclusion démocratique. Nous pouvons malgré tout croire qu'un changement du niveau de confiance institutionnelle s'est produite chez les individus impliqués dans le secteur communautaire entre le moment présent et celui où ils et elles n'étaient pas encore engagé(e)s. Ces personnes ont pu comparer les aspects de proximité et d'inclusion démocratique et d'expertise entre ce qui est présent dans le secteur communautaire et vis-à-vis de leurs expériences avec les autorités étatiques. Nous cherchons donc à déterminer de quelle nature est cette modification et les raisons derrière celle-ci.

À cet égard, bien que la revue de la littérature nous ait fournis les premières pistes explicatives afin de savoir si l'implication des individus au sein des organismes communautaires avait une influence sur leur niveau de confiance institutionnelle et si oui, à la hausse ou à la baisse. Nous vérifierons du même coup cette possibilité en vertu des deux groupes de facteurs de confiance préalablement nommés, c'est-à-dire ceux en lien avec la proximité/inclusivité démocratique et l'expertise. Il se pourrait en effet qu'aucun ou un seul d'entre eux ne soit valide et démontré par les données recueillies par sondage, ce qui ne semble toutefois pas être le cas si l'on se fie au présent chapitre. L'influence de chacun de ces groupes constituera donc une hypothèse vérifiée plus bas. Pour ce faire, nous nous concentrerons au cours du prochain chapitre sur la méthode de collecte de données utilisée, les cas ciblés pour y arriver de même que la manière de transmettre les informations afin d'en faire un usage optimal.

### **Chapitre 3 Méthodologie**

Le secteur des organismes communautaires québécois a connu, autant en termes de nombre que de responsabilité et d'impact sociocommunautaire, une forte hausse au cours des dernières décennies. Cette émergence, causée principalement par l'avènement de réformes administratives gouvernementales issues du Nouveau Management public, leur aura permis de devenir de nouveaux pôles de confiance pour leurs membres ou/et leurs bénéficiaires. Cela se vaudrait même possiblement à un niveau équivalent et en vertu de facteurs identiques à ceux conditionnant la confiance envers les institutions publiques. Nous parlons ici de la confiance en vertu de la proximité locale et de l'inclusion démocratique dans un premier temps et envers l'expertise par la suite. Au travers de leur implication et de leur participation au niveau communautaire, les personnes concernées peuvent émettre, en vertu de la nouvelle présence des organismes communautaires dans la sphère publique, entre le niveau de confiance qu'elles leur accordent et celle attribuée aux institutions gouvernementales. Du coup, nous tentons de déterminer comment les organismes communautaires ont influencé le niveau de confiance des personnes s'y impliquant. Il en découle quatre éléments à examiner plus en profondeur, voire à vérifier. Dans un premier temps, nous tenterons de savoir si les organismes communautaires influencent de manière suffisamment importante et valide la confiance institutionnelle des personnes s'y impliquant. Si c'est le cas, nous pourrions ensuite examiner dans quelle mesure la confiance institutionnelle des individus impliqués dans les organismes communautaires par ces derniers. Il est possible que ceux-ci influencent positivement ou négativement le niveau de confiance institutionnelle des personnes s'y impliquant. Enfin, nous nous pencherons sur l'apport possible des deux groupes de facteurs d'influence, c'est-à-dire ceux en lien avec le

sentiment de proximité/inclusion démocratique et d'expertise, sur la confiance institutionnelle à partir des organismes communautaires.

Afin d'évaluer avec le plus de fiabilité possible chacune de ces sous-thématiques, il sera question dans ce chapitre de la méthodologie utilisée dans le cadre de cette recherche. Nous divisons ainsi le chapitre en trois sections. La première consistera à faire l'inventaire des recherches précédentes concernant l'étude de la confiance institutionnelle dans le but de déterminer quel type d'outil méthodologique semble le plus optimal ou/et régulièrement utilisé afin de bâtir le nôtre. Par la suite, nous déterminerons quels sont les cas, à titre d'organismes communautaires plus ciblés et du type de personnes y œuvrant, utilisés dans la présente étude. En effet, prenant en considération le seul nombre d'organismes communautaires au Québec, il devient vite impossible de tous les prendre en considération et d'émettre un portrait cohérent de la situation. Enfin, nous déterminerons la meilleure manière de contacter ces cas afin que le taux de réponse et de participation soit le plus élevé possible et qu'aucune réponse ne soit oubliée dans l'émission de conclusions.

### **3.1 Choix et justification de l'outil de collecte de données**

Tout d'abord, nous pouvons remarquer que le champ d'études sur la confiance institutionnelle s'est progressivement développé en conformité avec la montée des méthodes quantitatives. À cet égard, le nombre de recherches à propos de la confiance ayant recours au sondage témoignent de la validité de cette méthode pour l'étude en cours (Choi et Woo 2016; Tao et al. 2014; Suh, Yee et Chang 2013, Turcotte 2015). Cela se vaut tout autant pour établir des comparaisons de résultats entre les États ou encore entre les institutions sur une base annuelle, comme en font foi le travail de la firme Gallup concernant le cas américain (Gallup 2017). En utilisant le sondage comme outil de collecte de données, nous pouvons récolter un

nombre de réponses plus élevé et représentatif de l'ensemble des milieux socio-démographiques du Québec. Une des critiques soulevées concernant l'utilisation de méthodes quantitatives, dont le sondage est régulièrement issu, concerne le fait que les réponses chiffrées ne démontrent parfois pas toute l'ampleur de la réflexion du ou de la répondant(e), puisque celui ou celle-ci se doit de répondre à la question dans le cadre établi par cette dernière. Une question à choix multiple par exemple ne permet pas aux répondant(e)s de décrire en profondeur ses réflexions, car ils et elles sont confiné(e)s à encercler ou cocher des réponses établies par le chercheur. Ainsi, même si le sondage à grande échelle et de manière quantitative est un outil semblant être prépondérant dans l'étude de la confiance, une partie qualitative apparaît toutefois nécessaire pour dresser un portrait plus complet de la situation. L'aspect non-quantifiable de la confiance rend d'ailleurs cette précaution qualitative d'autant plus pertinente, puisque cette thématique peut être mesurée et définie différemment entre chaque intervenant(e) et même vis-à-vis du chercheur. Du coup, nous utiliserons le sondage dans une optique de méthode mixte, c'est-à-dire qu'il combinerait à la fois des questions à réponses quantitatives et qualitatives pour les répondant(e)s. Les réponses qualitatives viendraient ainsi compléter la partie quantitative. Pour ce faire, nous nous concentrerons au cours de la prochaine section sur les questions posées et des thèmes abordés au cours de ce sondage.

### **3.2 Organisation du questionnaire et nature des questions**

Si l'utilisation du sondage fait consensus pour évaluer la confiance au sein de la communauté scientifique, il en va autrement sur les questions qui y sont posées et l'ordre dans lequel elles se développent. Certain(e)s chercheur(e)s se sont en effet interrogés sur l'utilisation d'une interrogation typique et générale telle que « Avez-vous confiance en la société? », puisque celle-ci peut impliquer à la fois une réponse trop générale vis-à-vis de nombreux acteurs en

cause, qu'ils soient institutionnels ou non. Vis-à-vis de la confiance institutionnelle, le niveau de confiance attribué peut varier en fonction des personnes élues en place ou/et l'opinion partisane des répondant(e)s, indépendamment de la structure étatique en cause.

Prenant en considération cette problématique, nous demanderons aux participant(e)s de répondre par la suite à quatre questions ciblant un élément chacun des deux groupes de facteurs d'influence de la confiance institutionnelle. Deux questions concerneront donc un aspect de la confiance liée à la proximité/sentiment d'inclusion démocratique, par la qualité de la relation avec les institutions publiques et la confiance envers un processus de prestation de services publics plus décentralisé dans un premier temps et deux autres permettront de mesurer la confiance envers l'expertise du secteur communautaire et de sa possibilité d'agir efficacement en prévention. Nous pourrions alors obtenir de très bonnes pistes de réflexion afin de vérifier les hypothèses concernant l'influence des organismes communautaire sur les personnes s'y impliquant à partir de chacun de ces deux groupes de facteurs. Par la suite, nous aborderons en questions 6 et 7 la possibilité que la confiance institutionnelle des répondant(e)s fut modifiée par leur implication dans le milieu communautaire et surtout de quelle force et nature (positive ou négative) est ce changement. Nous répondrons ainsi en première partie plus quantitative aux hypothèses permettant de déterminer la présence ou non d'une relation entre les deux variables (organismes communautaires et influence sur le niveau de confiance institutionnelle des personnes impliquées) et la nature de celle-ci. Les six premières questions comporteront donc des possibilités de réponses en matière de pourcentage d'appui que les participant(e)s accordent avec l'affirmation contenue dans chacune des questions. La septième question à choix multiples, celle concernant la nature de la modification laissera quant à elle l'opportunité de répondre entre

deux possibilités de réponse, favorablement et défavorablement. Le libellé exact de chacune des questions est d'ailleurs présenté en annexe de cette étude.

Ces sept premières questions constituent la partie quantitative du questionnaire par l'entremise de réponses en pourcentage, touchant directement aux deux types de facteurs influençant la confiance institutionnelle. Une deuxième partie au questionnaire avec des réponses à moyen développement est aussi ajoutée. La première des deux questions qualitatives permet aux répondant(e)s d'expliquer les raisons derrière une possible modification de leur niveau de confiance institutionnelle comparativement au moment où ils et elles n'étaient pas impliqué(e)s. Il leur sera ainsi possible de développer plus amplement leurs réflexions sur la situation et de nous amener du même coup à dresser un portrait d'ensemble plus complet de cette problématique. Par la suite, la neuvième et dernière question portera sur les autres éléments n'ayant pas été présent(e)s dans le questionnaire mais qui peuvent être utiles à notre analyse, par exemple la mission de leur organisme et la nature de leur intervention vis-à-vis des personnes bénéficiaires et les effets de celle-ci. Compte tenu de l'ampleur de la problématique et de l'importance de la confiance institutionnelle dans le déroulement quotidien de chaque société, les réponses à ces questions sont primordiales et permettront de mieux comprendre à la fois ce phénomène de confiance institutionnelle, mais aussi un acteur d'influence passant moins souvent sous les feux de la rampe. Du coup, il nous incombe de choisir l'échantillon de participant(e)s le plus représentatif possible. Il en est question dans la prochaine section.

### **3.3 Organismes et personnes sondées**

Afin de mener à bien la collecte de données et de rendre les conclusions les plus fiables, représentatives et reproductibles possibles, il est nécessaire de procéder en deux étapes de sélection. La première est celle du secteur d'activités précis des organismes communautaires

ciblés. Si beaucoup de secteurs d'activités des organismes communautaires peuvent affirmer qu'ils favorisent la mise en place d'un sentiment de communauté et d'inclusion démocratique des citoyen(ne)s desservi(e)s, il semble alors impossible de faire un choix d'un secteur d'activité précis d'organismes communautaires en excluant les autres. Il est donc nécessaire de faire notre choix à partir d'une base différente : celle du nécessaire recours à l'expertise. En effet, pour favoriser la reconnaissance de l'expertise d'un acteur, les personnes qui bénéficient de la prestation de services de celui-ci ne doivent pas avoir en main les ressources ou encore les connaissances nécessaires à remédier à leur propre problème, alors que l'acteur prestataire de services le peut. Par exemple, dans le cadre médical, nous consultons un médecin afin d'obtenir le remède optimal à la guérison d'une problématique. Cela aurait été vraisemblablement impossible sans la consultation de l'expertise du professionnel, sauf si la personne grippée avait suffisamment de connaissances et de ressources pour se soigner par elle-même. Le secteur des organismes communautaires correspondant le mieux à cette caractéristique est celui de la santé, tout particulièrement celui des personnes ayant un handicap physique ou mental ou/et de leurs proches.

Ayant fait ce choix de secteur, nous nous sommes par la suite tournés vers deux principales sources publiques comprenant les noms et les liens de contact avec chacun des organismes communautaires œuvrant dans le domaine du soutien aux personnes handicapées physiquement ou/et psychologiquement et de leurs proches. La première de ces ressources est la liste provenant du site internet Arrondissement.com. Ce dernier est un projet de L'Avenue inc., un organisme à but non lucratif recensent et publicisant chacun des organismes communautaires du Québec (L'Avenue Inc. 2016). Les informations qui y sont fournies ont été vérifiées une deuxième fois par le biais du site Internet du MSSS, plus spécialement dans la

section « Organisme communautaire » du répertoire de ressources. Un portrait complet et disponible publiquement a pu en être retiré et sont les sources d'information principales pour rejoindre les organismes communautaires choisis.

Au total, 247 organismes communautaires dont 64 d'entre eux se retrouvent dans un des deux grands centres urbains de la province, soit à Montréal (42) et à Québec (22), ont été recensés. La proportion par région rejoint d'ailleurs les chiffres recensés en 2013 par Depelteau, Fortier, Hébert et Langlois de l'Institut de recherche et d'informations socio-économiques (IRIS), puisque 71,9% des organismes communautaires indépendamment de leur secteur d'activités se retrouvent en banlieue d'un grand centre urbain ou en milieu rural (Depelteau, Fortier, Hébert et Langlois 2013, 15). La répartition géographique des organismes communautaires ciblés est d'ailleurs un autre des éléments nous poussant à aller vers ce secteur des organismes communautaires. En effet, chacune des régions du Québec, et même celles dont la densité de la population est très faible comme pour la Côte-Nord, la Gaspésie et le Nord-du-Québec, était représentée par au moins trois organismes communautaires ciblés.

Outre l'obtention d'une représentativité optimale du terrain, la question du milieu socio-démographique et géographique des personnes impliquées dans le milieu communautaire est intéressante à titre d'élément de contrôle et d'analyse des résultats. Leurs réalités et leurs défis quotidiens n'étant pas les mêmes, ces répondant(e)s pourraient avoir un niveau de confiance institutionnelle différent en vertu de cette base. Rappelons par exemple le cas de la mobilisation de plusieurs organismes communautaires en milieu rural en faveur de l'État lors de la décentralisation des services de santé et de services sociaux lors de la création des C.L.S.C. (Roy 1989,7). Cette réalité de manque de services gouvernementaux en milieu rural n'est donc pas la même que celle des grands centres urbains où, même si les ressources sont plus accessibles

géographiquement, elles sont plus à risques de ne pas pouvoir répondre à la demande numérique. L'impact et les responsabilités des organismes communautaires seront donc différentes. Cela pourrait du même coup modifier leur influence sur la confiance institutionnelle de leurs membres. Nous tenons donc à séparer les réponses des participant(e)s en trois groupes : ceux en contexte de grand centre urbain (Montréal et Québec), de banlieue et de milieu rural.

Nous délimitons le territoire de banlieue comme étant l'ensemble des municipalités situées à proximité d'un grand centre urbain, mais dont la densité de la population y est beaucoup moindre que dans une grande ville comme Montréal ou Québec (Fillion 2015, 634). Les municipalités de banlieue doivent être suffisamment à proximité de celui-ci pour mettre en commun des biens et des services publics en concordance avec les besoins des villes en cause. La question du transport entre les grands centres et les villes de banlieue en est un excellent exemple, en particulier dans un contexte où vis-à-vis de l'étalement urbain de la banlieue vers le milieu rural, l'utilisation massive de l'automobile cause des problèmes d'embouteillage vers la grande ville et vice-versa. Les deux types de milieu socio-démographique doivent ainsi travailler régulièrement en collaboration pour trouver des solutions viables, comme l'ajout de lignes de transport en commun. Cette possibilité de liaison et de collaboration est ce qui distingue les municipalités de banlieue de celles en milieu rural, dont le rattachement à un grand centre urbain est peu fréquent, voire impossible. Afin de concrétiser ces catégorisations, nous nous sommes servis des délimitations créées par les affiliations des villes hors des grands centres urbains à leur communauté métropolitaine. Nous parlons donc d'ici de la communauté métropolitaine de Montréal (CMM) et la communauté métropolitaine de Québec (CMQ). Les organismes communautaires n'étant pas situés à l'intérieur de ces deux délimitations, fournies par l'entremise des cartes sur les pages Internet de chacune de ces deux instances (Communauté

métropolitaine de Montréal 2017; Communauté métropolitaine de Québec, s.d.) entreront ainsi dans la catégorie des acteurs en milieu rural. Ce sont donc sur les bases géographique et de correspondance avec les deux groupes de facteurs influençant la confiance institutionnelle que nous ciblerons les organismes venant en aide aux personnes handicapées physiquement ou/et psychologiquement et leurs proches.

À la suite de cette première partie de caractérisation de l'échantillonnage choisi, il est aussi nécessaire de se positionner sur lesquelles des personnes impliquées dans les organismes communautaires répondront avec le plus de représentativité possible de leur milieu au sondage. Le choix se fait en vertu de trois éléments. Le premier d'entre eux est celui de l'ancienneté de l'implication au niveau communautaire. En effet, une personne impliquée depuis peu de temps au sein d'un organisme risque de ne pas être en mesure d'avoir une opinion claire et précise concernant l'ensemble des enjeux à prendre en considération. Les réponses données pourraient être moins représentatives de l'échantillon. Cela se vaudrait même aussi vis-à-vis de la personne elle-même quelques mois, voire années plus tard lorsqu'elle aura plus de connaissances et d'expérience dans le secteur communautaire, en bien comme en mal. Nous irions donc du côté d'un type de personnes ayant plus d'expérience en la matière. De plus, le type de personnes choisi doit être en mesure d'être en contact régulier non seulement avec les instances gouvernementales, mais aussi avec les autres organismes communautaires afin de pouvoir comparer plus efficacement le niveau de confiance qu'il peut attribuer à l'un ou l'autre de ces secteurs. Advenant qu'une personne de cette catégorie perçoit que le milieu communautaire possède moins d'expertise, de capacité de gestion et d'inclusion démocratique que les institutions publiques, elle aura plus confiance envers ces dernières, indépendamment de son propre organisme, tout particulièrement dans un contexte de compétition entre les acteurs d'un

même réseau. En ne s'impliquant ou en n'étant en lien qu'avec un seul acteur, une personne impliquée dans un organisme communautaire n'aura probablement pas une vue d'ensemble du processus, ce qui nuirait par la suite à la fiabilité des conclusions de cette étude. Les personnes ciblées doivent ainsi être en mesure de voir les deux côtés de la médaille, autant à l'interne par leurs relations avec les autres personnes impliquées ou/et bénéficiaires qu'à l'externe, comme avec l'État, les municipalités et les autres organisations.

The community worker's interest in the development of reciprocity among group members in the early stages of the process is fostered through interactions with members, having sensitivity to their needs and feelings, identifying their commonalities, encouraging them to discuss their fears as well as their hopes, and establishing bonds of trust among members. In this way, a common purpose and desire to work together is forged. The establishment of affective relationship are in themselves important benefits that individuals derive from group participation. More important from the community work perspective, however, they may constitute an important collective resource to sustain a group through difficult times. Workers also have technical concerns in the early stages of the process. These involve identifying community problems, analyzing their causes, and assessing potential solutions. Through the process of problem analysis, the organizer directs attention to specific issues of concrete importance to his constituency that also have the likelihood of being won (Brager, Specht et Torczyner 1987, 98-99).

Enfin, nous devons être en mesure de rejoindre ce type de personnes impliquées sur une base suffisamment régulière durant la collecte de données afin de s'assurer que tout se passe comme prévu et de pouvoir répondre aux questionnements le cas échéant. Compte tenu du nombre de personnes et d'organismes à rejoindre, la communication demeure un élément-clé pour la réussite de cette collecte de données et de la fiabilité de cette étude. En fonction de ces trois éléments, nous déterminons que les personnes agissant à titre de responsables des organismes communautaires seraient les meilleurs choix afin d'obtenir des réponses et des

conclusions représentatives. En y ajoutant le choix de cibler les organismes communautaires dédiés aux personnes handicapées physiquement ou/et psychologiquement, nous obtenons donc la possible participation de 247 responsables d'organismes communautaires répartis dans l'ensemble du Québec. La communication et l'opérationnalisation de la collecte de données sont ainsi des éléments-clés afin d'obtenir le taux de participation le plus élevé possible. Il en sera question au cours de la prochaine section.

### **3.4 Opérationnalisation de la collecte de données**

La communication et l'opérationnalisation de la collecte de données ont été faites à partir de la voie électronique. Le courriel est l'outil utilisé pour rejoindre les responsables d'organismes communautaires et ce, pour plusieurs raisons. Dans un premier temps, nous voulons éviter l'apparition de l'effet Heisenberg en n'étant pas présents sur place au moment où les participant(e)s répondaient au sondage. Cet effet présuppose que les participant(e)s, voyant le ou la chercheur(e) sur place, diffèrent leurs réponses afin de lui plaire plutôt que de s'en tenir à leur véritable version des faits (Halperin et Heath 2012, 58). En n'étant pas présents sur place, nous évitons l'apparition de ce phénomène et garantissons une plus grande fiabilité dans les résultats obtenus. Ensuite, la collecte de données par voie électronique plutôt que postale ou en personne se fait beaucoup plus rapidement, car aucun déplacement physique de personnes ou d'objet n'est nécessaire en vertu de l'absence du temps nécessaire au déplacement par cette manière (Stern, Bilgen et Dillman 2014, 287; Brady 2000, 48). L'enjeu du temps de déplacement est particulièrement important pour rejoindre les organismes communautaires situés en milieu rural. De plus, compte tenu du nombre de questionnaires complétés, il devient beaucoup plus facile de compiler les résultats par voie électronique que par version imprimée tout en s'assurant qu'aucune d'entre elles ne soit égarée en cours de route. En cas de problème, il est toujours

possible de revenir au courriel reçu dans la messagerie pour avoir une même copie répondue. Enfin, l'utilisation de la voie électronique est justifiée par le fait que non seulement la plupart des adresses courrielles des organismes communautaires sont disponibles publiquement sur les listes du MSSS et du site Internet Arrondissement.com, mais aussi que cette dernière ressource permet aussi de laisser et de transférer un message aux organismes communautaires voulant être accessibles sans toutefois divulguer leur adresse courrielle. Dans les rares cas où aucune de ces possibilités de contact n'est pas disponible, nous avons tenté de les contacter par appel téléphonique pour par la suite établir un mode de communication durable. Trois tentatives de mise en contact par courriel ont été faites pour chaque organisme avec un intervalle temporel suffisant entre chacun des essais pour leur permettre de répondre dans les temps requis. Les responsables d'organismes n'ayant pas répondu après la troisième tentative ont été catégorisé(e)s comme étant des cas dont les données sont absentes.

Pour les autres cas dont la mise en contact a été réussie et advenant une réponse positive à une participation à la recherche, un deuxième courriel contenant un fichier Word incluant le formulaire de consentement et le questionnaire a été envoyé. En lisant la première partie sur le consentement, les participant(e)s étaient ainsi informé(e)s des modalités de la recherche, notamment en termes de droit de retrait et d'anonymisation et de confidentialité des résultats. En répondant par la suite au questionnaire et en le retournant au chercheur(e), nous en concluons que le consentement est accordé. À la réception des copies, nous codifions celles-ci dans un dossier d'une manière où même le chercheur(e) ne pouvait déterminer que la provenance des copies et non les organismes directement en question. Il était donc impossible de mettre la main sur ce qu'un(e) répondant(e) a affirmé ou pas. Au final, quatre mois ont été nécessaires pour collecter les données nécessaires.

C'est à partir de cette méthode que nous avons mené notre collecte de données dans le but de vérifier nos hypothèses liées aux facteurs d'influence de la confiance institutionnelle et aux disparités régionales. Au final, il est possible d'affirmer que la méthode employée afin de rejoindre et collecter les réponses des responsables des organismes communautaires ciblés fut plus que fructueuse. Nous avons en effet accusé la réception de 60 copies de réponse pour l'ensemble du Québec. Le taux de participation complète à travers tout le processus fut donc de 24,29%, dépassant de plus de la moitié les attentes initiales à cet égard. Cela fut aussi fait en respectant l'objectif de répartition en fonction du milieu socio-démographique d'opération des organismes ciblés. En effet, 39 copies ont été récoltées par l'entremise de répondant(e)s œuvrant en milieu rural. Dix autres copies provenant des deux grands centres urbains et onze autres de leurs banlieues complètent le tableau, atteignant là aussi l'objectif de participation. Par ailleurs, au moins une copie par région nous a été renvoyé, permettant de confirmer la fructuosité de l'exercice. Enfin, parmi les 142 organismes n'ayant pas répondu dans le délai imparti, 40 d'entre eux ont reçu les copies du formulaire de consentement et du questionnaire à la suite d'une réponse favorable quant à leur participation mais n'ont pas retourné le sondage rempli avant la date de tombée, malgré une tentative de relance deux semaines avant la fin de la collecte. En ajoutant ce nombre aux 60 responsables d'organismes communautaires ayant effectué toutes les étapes, 100 personnes en charge de ce type d'acteur, donc 40,49% des cas possibles, ont eu l'intention de participer à la recherche, ce qui démontre la réussite de la procédure et du choix méthodologique présentés. L'ensemble des réponses contenues dans ces 60 copies de questionnaire rendues ont par la suite été compilés puis analysés. Les résultats se retrouvent dans le prochain chapitre.

**Tableau 1 Participation au sondage par milieu socio-démographique**

Milieu soc.-démog.	Nombre total d'organismes ciblés	Nombre de participant(e)s	Copies non-retournées dans les délais (1 <sup>er</sup> rappel)	Copies non-retournées dans les délais (2 <sup>e</sup> rappel)	Pas de réponse pour mise en contact	Refus de participation/absence de lien de contact valide
Grand centre	64	11	0	3	43	7
Banlieue	35	10	5	4	13	3
Milieu rural	148	39	2	25	66	16
Total	247	60	7	32	122	26

## **Chapitre 4 Changement de confiance institutionnelle, facteurs de modification et financement : ce que les résultats démontrent.**

### **4.1 Préambule**

Cette recherche cherche à déterminer la possible relation entre les organismes communautaires et leur influence sur la confiance institutionnelle des personnes s’y impliquant, autant en vertu de la confiance de proximité et d’inclusion démocratique que d’expertise. Pour ce faire, nous avons pu obtenir la participation de 60 responsables d’organismes communautaires québécois spécialisés dans l’aide aux personnes handicapées physiquement ou/et psychologiquement sur une possibilité de 249 organismes, et ce, dans chacune des régions du Québec. Leur contribution nous aura permis de connaître leur pourcentage d’appui moyen aux différentes propositions contenues dans le questionnaire en fonction des milieux socio-démographiques. Par exemple, après avoir demandé quel pourcentage d’accord tous les répondant(e)s en milieu rural accordaient à la proposition que les organismes communautaires ont influencé leur niveau de confiance institutionnelle, nous regroupons chacun des résultats en fonction du milieu de provenance des répondant(e)s. L’illustration des résultats quantitatifs moyens se fait par la suite sous la forme nominale et n’est donc pas sujette à des opérations mathématiques entre les catégories. Outre la démonstration de résultats, il est aussi plus facile de faire la comparaison de ces derniers par la suite. Par exemple, il n’est pas possible d’additionner le pourcentage d’appui moyen de tous les répondant(e)s en milieu rural concernant une affirmation donnée avec celui des autres milieux socio-démographiques et d’en arriver à un total de 100%. Par contre, il sera possible de s’interroger sur le fait que les répondant(e)s dans le milieu rural ait attribué un appui de 60% à une proposition donnée, alors que l’appui moyen des répondant(e)s à la même affirmation atteint le 80%, d’où l’interrogation concernant l’écart entre les deux résultats

moyens. Nous utilisons le même exercice de comparaison pour les participant(e)s dont la confiance institutionnelle fut influencée à la baisse par rapport à ceux et celles qui l'ont été à la hausse. Les prochains tableaux sont donc construits dans une optique de présentation des résultats à titre d'élément d'analyse démonstrative (PARIS21 et Statistics Norway 2009, 23).

C'est à partir de cette base que nous analysons les résultats quantitatifs de la première partie du sondage. Ceux-ci sont par la suite complétés des réponses qualitatives nous permettant de fournir une description et une compréhension complet des résultats au regard des interrogations soulevées par cette recherche. L'une d'entre elles fut ainsi de savoir quel pourcentage d'appui chacun(e) des répondant(e) attribuait à la proposition voulant que les organismes communautaires aient influencé leur niveau de confiance institutionnelle. Un appui de 0% à cette affirmation signifiait que le niveau de confiance institutionnelle du ou de la répondant(e) n'a pas du tout été influencé(e) par les organismes communautaires. L'inverse est aussi vrai jusqu'à un appui d'une hauteur de 100% à cette affirmation. Advenant que le pourcentage d'accord moyen pour chaque participant(e) envers cette affirmation soit trop faible, donc plus près du 0%, il est impossible de vérifier les autres hypothèses puisqu'elles découlent de la présence d'une influence suffisamment marquante pour que l'on obtienne des résultats et des conclusions fiables et reproductibles. Les résultats quantitatifs obtenus nous démontrent toutefois le contraire, donc que les participant(e)s accordent un appui suffisant à l'affirmation voulant que le milieu des organismes communautaires ait influencé leur niveau de confiance envers les institutions publiques (voir tableau 2).

**Tableau 2. Pourcentage moyen d'appui à la proposition que les organismes communautaires ont influencé la confiance institutionnelle<sup>1</sup>**

Milieu socio-démographique de provenance des résultats	% moyen d'appui à la proposition
Rural	74%
Banlieue	60%
Grand centre	72,2%

Ainsi, nous remarquons que le pourcentage moyen d'appui de tou(te)s les participant(e)s à la proposition atteint, voire dépasse le 60% (milieu de banlieue). Le plus haut taux d'appui moyen à l'affirmation atteint d'ailleurs presque le 75% en milieu rural, ce qui n'est pas négligeable. Cela nous permet donc d'affirmer que les répondant(e)s de tous les milieux accordent un appui moyen suffisant à la proposition voulant que les organismes communautaires aient influencé leur niveau de confiance institutionnelle.

Par contre, à titre de bémol, certain(e)s répondant(e)s nous ont amené le fait que l'influence de leur organisme sur leur niveau de confiance institutionnelle ne se limitait qu'aux membres qui s'y impliquaient ou en bénéficiaient régulièrement. Cela répondrait ainsi à la principale question de recherche, mais susciterait aussi des questionnements concernant l'influence des organismes communautaires sur le reste de la population. À ce propos, deux répondant(e)s nous ont mentionné en guise de réponses à développement se questionner à savoir si les organismes communautaires et leurs services étaient réellement connus du grand public.

---

<sup>1</sup> Les pourcentages d'appui à la proposition fournis par chacun(e) des participant(e)s furent additionnés puis divisés par le nombre de répondant(e)s des catégories socio-démographiques afin d'obtenir la moyenne d'appui pour tou(te)s les répondant(e)s à cette même proposition.

L'un(e) d'eux(elles) affirme même que la méconnaissance du secteur communautaire et de son sous-financement amène certains préjugés liés à la productivité et à la nécessité des organismes communautaires :

Il circule des préjugés dans la population à l'effet que les organismes communautaires « se la coule douce » que le personnel de ces organismes ne travaille pas fort et est souvent en congé. Ces idées préconçues se basent sur les heures d'ouvertures des organismes, sur leur présence dans les manifestations, leur demande pour de meilleures subventions et le peu d'actions concrètes connues. On fait peu le lien avec le sous-financement qui force les organismes à avoir des heures restreintes, des semaines de 4 jours, des fermetures durant certaines périodes de l'année. C'est aussi par manque de financement que la population ne connaît pas les réalisations de ces organismes car elles n'ont pas les moyens pour organiser des campagnes d'informations, de la publicité, de faire élaborer des sites web efficaces, etc. Milieu rural – Répondante 5

Bien que nous reconnaissons en vertu des réponses quantitatives dans le tableau 2 que les répondant(e)s soient suffisamment en accord avec l'affirmation voulant que les organismes communautaires aient affecté leur niveau de confiance institutionnelle, ce type de passage nous laisse croire que d'autres pistes de réflexions, voire d'autres recherches, devraient être menées pour connaître le véritable impact des organismes communautaires sur la population en général. En effet, il semble que leurs tâches, responsabilités et services demeurent parfois inconnus du grand public, ne pouvant donc pas influencer leur niveau de confiance institutionnelle. Cependant, au niveau des personnes qui s'impliquent à l'intérieur des organismes, nous pourrions poursuivre l'analyse des résultats en vertu des trois autres hypothèses émises précédemment, puisque les réponses quantitatives nous ont mené à percevoir que les organismes communautaires ont effectivement influencé la confiance institutionnelle des personnes s'y impliquant. Chacune des hypothèses nommées précédemment, donc la nature de l'influence des organismes communautaires et l'impact des deux groupes de facteurs explicatifs (de

proximité/inclusion démocratique et d'expertise) sur cette dite influence pourra donc être tangiblement analysé de manière à obtenir des résultats fiables et reproductibles.

#### **4.2 Direction de la relation et constats sur la confiance institutionnelle**

Après avoir obtenu pu faire le constat que les répondant(e)s accordaient un appui moyen suffisant au fait que les organismes communautaires ont influencé leur confiance envers les institutions publiques, nous nous sommes penchés sur la direction de l'influence des organismes communautaires sur la confiance institutionnelle. D'un côté, il serait possible que les organismes communautaires aient une influence positive sur le niveau de confiance institutionnelle, notamment en démystifiant certains rôles et responsabilités assumé(e)s jusque-là par l'État mais qui demeuraient inconnu(e)s ou et méconnu(e)s du grand public, en particulier en matière d'aide de première ligne dans la prestation de services et le financement gouvernemental des organismes communautaires. Cela mènerait les individus à avoir une meilleure opinion envers leurs institutions et une plus forte confiance envers ces dernières. Par contre, de l'autre côté, les organismes communautaires pourraient aussi influencer le niveau de confiance institutionnelle à la baisse, en démontrant par exemple le retrait étatique des enjeux et problématiques socio-économico-sanitaires et la diminution de la proximité/représentativité des institutions publiques au profit d'acteurs privés ou para-publics, comme ce fut en particulier le cas au Québec depuis les années 1990 et le début du virage ambulatoire (Couillard et Côté 2000). Dans chacun des cas, nous examinerons par la suite plus en profondeur les raisons ayant mené à cette modification.

Ces deux possibilités, donc que l'influence des organismes communautaires sur la confiance institutionnelle ait amené celle-ci à la baisse d'un côté ou à la hausse de l'autre côté, furent confirmées par les données disponibles dans le tableau 3. Chacune des conséquences de

cette influence, à la baisse comme à la hausse, furent suffisamment importante pour nous laisser entrevoir le fait qu’elles soient plausibles dans la vie courante et dont les résultats pourraient être reproduits par la suite lors d’éventuelles études. Nous avons aussi comparé les réponses à cette interrogation avec celles du précédent tableau pour déterminer laquelle des deux influences (à la baisse comme à la hausse) a obtenu le plus d’accord par rapport au fait que les organismes communautaires ont bel et bien modifié le niveau de confiance institutionnelle des répondant(e)s. De la même manière, nous ferons la distinction au cours des prochains tableaux entre les réponses moyennes des répondant(e)s dont la confiance institutionnelle fut influencée à la hausse comme à la baisse et ainsi plus facilement évaluer les effets des facteurs d’influence liés à la proximité et à l’inclusion démocratique d’une part et de l’expertise de l’autre. Par exemple, nous pourrons déterminer si les répondant(e)s avec une hausse de confiance attribuaient un résultat moyen plus élevé concernant la qualité de leur relation avec les institutions gouvernementales que ceux et celles dont la confiance institutionnelle fut influencée à la baisse.

**Tableau 3. Nombre de répondant(e)s et pourcentage par milieu socio-démographique en fonction de la nature de l’influence des organismes communautaires sur la confiance institutionnelle (à la hausse/à la baisse)**

Milieu de provenance des résultats	% de répondant(e)s dont la confiance inst. fut influencée à la hausse.	% de répondant(e)s dont la confiance inst. fut influencée à la baisse.
Rural	9 (28,13%)	23 (71,88%)
Banlieue	4 (40%)	6 (60%)

Grand centre urbain	2 (28,57%)	5 (71,43%)
---------------------	------------	------------

À la lecture de ce tableau, nous pouvons donc comprendre que l'influence des organismes communautaires sur la confiance institutionnelle peut se faire autant à la hausse qu'à la baisse. Aucun des milieux socio-démographiques ne comporte une réponse supérieure à 75% en faveur de l'un ou l'autre des types d'influence, ce qui nous amène à ne pas écarter le type d'influence ayant recueilli le moins de réponses. Toutefois, nous pouvons certainement affirmer qu'une majorité de répondant(e)s, peu importe le milieu socio-démographique, ont connu une baisse de confiance institutionnelle depuis leur implication dans le milieu communautaire. Nous pouvons donc croire que ces résultats, affirmant majoritairement une baisse de la confiance institutionnelle chez les répondant(e)s et ce, de manière souvent plus prononcée, soient liés en partie ou en totalité au fait que leur niveau de confiance institutionnelle puisse être perçu comme passable (voir tableau 4).

**Tableau 4. Pourcentage de confiance institutionnelle selon le milieu socio-démographique**

Milieu socio-démographique	Pourcentage moyen de confiance inst. des répondant(e)s
Rural	62,4%
Banlieue	59,5%
Grand centre	65%

Prenant en considération le fait que les responsables des organismes communautaires puissent être plus régulièrement en contact avec les institutions gouvernementales dans la mise en place de biens et services en santé que la population en général et surtout celle ayant besoin de cette même aide publique, il aurait été possible de s'attendre à des résultats plus élevés. En effet, si l'on reprend les affirmations et constats conceptuels concernant la confiance nous provenant

entre autres des écrits de Gloria Origgi, le fait de pouvoir attribuer notre confiance à quelqu'un ou quelque chose s'opère dans un contexte où nous avons suffisamment de connaissances sur les capacités et les volontés d'autrui pour pouvoir s'attendre au résultat désiré (Origgi 2008). Une hausse du nombre de connaissances facilite donc la transmission de la confiance. Étant plus rapproché(e)s de la sphère institutionnelle, les personnes impliquées dans les organismes communautaires, et les responsables en particulier, auraient accès à plus d'informations sur les programmes, les politiques et les acteurs en cause. Nous nous serions ainsi attendus à ce que le niveau de confiance institutionnelle moyen des répondant(e)s au total puisse être potentiellement plus élevée que d'environ 60% pour chacun des milieux socio-démographiques, compte tenu d'une plus grande connaissance de ce que les institutions peuvent ou non offrir en vertu de leurs compétences. Les répondant(e)s en banlieue affirment avoir en moyenne un niveau de confiance envers les institutions publiques inférieur à 60% (59,5%). En vertu de ces derniers résultats et en prenant en compte le fait qu'une majorité de répondant(e)s énoncent que les organismes communautaires ont influencé à la baisse leur niveau de confiance institutionnelle au fil du temps de leur implication, nous nous demandons maintenant comment en sommes-nous arrivé à ces réponses. C'est ce que nous tenterons de déterminer en analysant au cours des prochaines sections le possible effet des facteurs liés à la proximité puis ceux en lien avec l'autorité et l'expertise.

#### **4.3 Les facteurs de proximité/représentativité sur la confiance institutionnelle**

Après avoir déterminé que les organismes communautaires affectaient majoritairement à la baisse le niveau de confiance institutionnelle des personnes s'y impliquant, nous tâchons maintenant de déterminer les raisons de cette modification. Pour ce faire, nous examinons tout d'abord les effets des facteurs de proximité et d'inclusion démocratique sur cette relation. Les

répondant(e)s peuvent ainsi percevoir qu'ils et elles se sentent mieux représenté(e)s et écouté(e)s à l'intérieur du secteur communautaire que par les institutions publiques. La qualité de la relation entre les institutions publiques, en particulier dans le cas des fonctionnaires de première ligne interagissant avec la population visée par leurs responsabilités, est ainsi un élément primordial dans la mise en place d'une relation de confiance durable. Cela se vaut autant en termes d'écoute que de représentation efficiente des volontés, normes et valeurs des personnes desservies de manière à créer un sentiment de communauté nationale (Heckscher 2015, 7). Comme le soulignait Fitzgerald et Wolak, les individus tendent à se tourner beaucoup plus facilement vers les acteurs de proximité les représentant mieux lorsqu'ils sentent qu'ils ne peuvent se faire entendre et représentés convenablement à l'échelon supérieur (Fitzgerald et Wolak 2016). Cela se vaut ainsi possiblement autant pour la personne responsable de l'organisme communautaire en question que des autres membres impliqués auxquels elle doit rendre des comptes en vertu de la nature participative de ces acteurs. Lorsque l'on demande aux répondant(e)s quel est le pourcentage qu'ils et elles accordent à la qualité de leur relation avec les institutions gouvernementales, 0% étant une relation qualifiée de nulle et 100% étant une relation optimale, les résultats obtenus devraient être similaires à ceux obtenus pour le niveau de confiance institutionnelle. Une trop grande différence, tant vers le haut que vers le bas, nous permet de croire que la qualité de la relation avec les institutions n'est pas la cause prépondérante de l'influence des organismes communautaires sur la confiance institutionnelle.

Or, nous remarquons deux choses dans les résultats obtenus. D'une part, il existe une forte similarité entre les résultats quantitatifs sur ce point par rapport au niveau de confiance institutionnelle des répondant(e)s, rendant cette source d'influence possiblement valable (voir tableau 5).

**Tableau 5. Qualité de la relation avec les institutions publiques et écart avec niveau de confiance institutionnelle**

Milieu socio-démographique	% moyen Qualité de la relation	Écart vis-à-vis de la confiance inst.
Rural	64%	+1.6%
Banlieue	54,6%	-4.9%
Grand centre	66,5%	+1.5%

D'autre part, les résultats concernant la qualité de la relation entre la personne responsable d'un organisme communautaire et les institutions gouvernementales peuvent être caractérisés de bas, donc d'une qualité moyenne située entre 54,6% et 66,5%. D'ailleurs, ces moyennes sont très similaires au niveau de confiance moyen des répondant(e)s envers les institutions publiques, puisque l'écart de moyennes le plus élevé entre les deux questions n'est que de moins de 5%. L'influence de la qualité de la relation semble aussi vouloir se confirmer vis-à-vis d'une comparaison des réponses moyennes des participant(e)s en fonction de la nature de l'influence que les organismes communautaires ont eu sur leur niveau de confiance institutionnelle, donc à la hausse ou à la baisse.

**Tableau 6. Pourcentage moyen de la qualité de la relation selon les participant(e)s dont la confiance institutionnelle fut à la hausse depuis leur implication dans le milieu communautaire**

Milieu socio-démographique	% moyen. Qualité de relation des répondant(e)s avec hausse de confiance inst.
Rural	88,9%
Banlieue	70%
Grand centre	100%

Pour ce qui est des répondant(e)s ayant connu une hausse de confiance institutionnelle par rapport au moment où ils et elles n'étaient pas impliqués dans le milieu communautaire, nous remarquons que le pourcentage accordé à la qualité de la relation avec les institutions gouvernementales, donc entre 0% pour une relation nulle/très mauvaise et 100% pour une relation parfaite), est lui aussi très élevé. En effet, outre les répondant(e)s avec une hausse de confiance institutionnelle en banlieue, dont le pourcentage moyen s'élève à 70%, le pourcentage moyen en provenance des deux autres milieux socio-démographiques, atteignant respectivement 88,9% en milieu rural et 100% en milieu urbain. Ces résultats contrastent tout particulièrement avec ceux provenant des répondant(e)s dont la confiance institutionnelle fut à la baisse depuis le début de leur implication dans le milieu communautaire (voir tableau 7).

**Tableau 7. Pourcentage moyen de la qualité de la relation selon les participant(e)s dont la confiance institutionnelle fut à la baisse depuis leur implication dans le milieu communautaire**

Milieu socio-démographique	% moyen. Qualité de relation des répondant(e)s avec baisse de confiance inst.
Rural	53%
Banlieue	41,7%
Grand centre	44%

On y remarque ainsi que ces résultats moyens pour les personnes dont la confiance institutionnelle fut à la baisse sont nettement inférieurs à ceux compilés pour les répondant(e)s avec une hausse de confiance institutionnelle dans le précédent tableau. Nous passons ainsi d'un pourcentage moyen de la qualité de la relation de 88,9% à 53% pour les répondant(e)s en milieu

rural, donc un écart de plus de 35% entre les deux catégories de répondant(e)s en fonction de la nature de l'influence des organismes communautaires sur la confiance institutionnelle. L'écart se vaut tout autant pour les deux autres milieux socio-démographiques, dont la qualité moyenne de la relation n'obtient pas la note de passage à 50% (41,7% en banlieue et 44% en grand centre urbain). Ces écarts dans les réponses moyennes nous amènent à croire que la qualité de la relation, faisant partie intégrante de la confiance institutionnelle en vertu de la proximité et de l'inclusion démocratique a un effet sur la confiance institutionnelle des répondant(e)s. Cette tendance semble aussi se confirmer dans les réponses qualitatives. Pour les répondant(e)s dont la confiance institutionnelle est en hausse par rapport au moment où ils et elles ne s'impliquaient pas dans le milieu communautaire, plusieurs pointent, dans la section qualitative, dans la direction de la qualité de la relation qu'elles ont avec les fonctionnaires de première ligne et l'aide que ceux et celles-ci leur apportent dans le développement, la mise en place et la prestation de leurs services sur une base quotidienne. L'inverse est aussi vrai dans le cas d'une mauvaise relation où les responsables ne se sentent pas écouté(e)s ou encore que leur travail ne semble pas reconnu à leur juste valeur. Une des participantes travaillant à l'intérieur d'un organisme communautaire situé en milieu rural résume d'ailleurs parfaitement la situation :

En faisant affaires avec les institutions gouvernementales, il m'a été donné de rencontrer des personnes dévouées, engagées à améliorer constamment les services pour leur clientèle, qui agissent avec cœur, bienveillance, humanité et bon sens. Ces gens ne se cachent pas derrière des règlements ou des politiques. Si quelque chose doit être changé, ils ne ménagent pas leurs efforts et travaillent durs pour que les changements soient apportés. Il existe de ces beaux êtres humains à tous les niveaux hiérarchiques des institutions gouvernementales c'est ce qui a amélioré ma confiance. Je tiens à souligner que si ma confiance s'est améliorée, elle a, à quelques reprises été ébranlée par la rencontre de personnes qui se contentent d'être des gestionnaires visant

une longue carrière de gestionnaire et qui choisissent de « ne pas faire de vagues ». Milieu rural - Répondant(e) 5

Dans les cas ayant indiqué une diminution de la confiance institutionnelle, nous retrouvons d'ailleurs certaines réponses qualitatives faisant référence au manque de considération des institutions étatiques lors du transfert de responsabilités aux organismes communautaires, ce qui nuit à l'idée d'horizontalité entre les deux acteurs en cause. Une autre participante, cette fois dans un contexte de grand centre urbain, affirme :

L'implication dans le domaine communautaire a démontré que le réseau de la santé avait une relation ambiguë avec ce milieu. Soutenu financièrement et reconnu par le gouvernement, le réseau de la santé a l'obligation de créer des liens avec ce milieu. Par contre, pour certains représentants du réseau, le milieu communautaire est perçu comme un milieu sans grande expertise, peu professionnel et manquant de rigueur. D'autre part, le réseau public considère très souvent le milieu communautaire comme un « sous-traitant » à faible coût pour répondre à des besoins qu'il a de la difficulté à combler ». Grand centre - Répondant(e) 9

La question de la qualité de la relation se vaut d'ailleurs tout autant lorsqu'il est question de financement, en particulier lorsque l'État agit comme distributeur principal de cette ressource entre les organismes. À cet égard, la réalité du sous-financement des organismes communautaires causés en partie par leur nombre grandissant au sein de la société amène parfois un climat de méfiance entre chacun des bénéficiaires, voire même de conflit. Certain(e)s répondant(e)s remettent d'ailleurs en question la présence d'autres organismes communautaires perçus comme étant moins utiles à la résolution de problèmes mais engendrant tout de même leur part du budget. Malgré cet aspect, les responsables d'organismes communautaires attribuent un appui moyen minimal de 75% dans chacun des trois milieux socio-démographiques à

l'affirmation voulant qu'un plus grand nombre d'acteurs de proximité augmenterait leur niveau de confiance institutionnelle.

**Tableau 8. Pourcentage d'appui moyen des répondant(e)s à une hausse du nombre d'organismes communautaires au sein de la société<sup>2</sup>**

Milieu socio-démographique	% d'appui moyen. Affirmation qu'une hausse des acteurs de proximité augmente la confiance inst.
Rural	77,9%
Banlieue	75%
Grand centre	80%

Les chiffres obtenus semblent significativement confirmer que la confiance institutionnelle puisse être modifiée en vertu de facteurs de proximité puisque malgré la problématique du financement, chacune des moyennes au total et par milieu socio-démographique vont dans le même sens. Les répondant(e)s en banlieue sont ceux et celles avec le moins d'appui à cette affirmation avec un pourcentage de 75% tandis que ceux et celles en grand centre urbain y ont donné le plus fort appui avec 80%. Cette tendance se reflète aussi lorsque l'on compare les résultats moyens en fonction de la nature de l'influence des organismes communautaires sur leur niveau de confiance institutionnelle, tant à la hausse (tableau 9) qu'à la baisse (tableau 10).

**Tableau 9. Pourcentage d'appui moyen des répondant(e)s avec une hausse de confiance institutionnelle par rapport à une augmentation du nombre d'organismes communautaires au sein de la société<sup>3</sup>**

---

<sup>2</sup> Id.

<sup>3</sup> Id.

Milieu socio-démographique	% d'appui moyen à la proposition. Participant(e)s avec hausse de confiance inst.
Rural	76,3%
Banlieue	66,7%
Grand centre	95%

**Tableau 10. Pourcentage d'appui moyen des répondant(e)s avec une baisse de confiance institutionnelle par rapport à une augmentation du nombre d'organismes communautaires au sein de la société<sup>4</sup>**

Milieu socio-démographique	% d'appui moyen à la proposition. Participant(e)s avec baisse de confiance inst.
Rural	80%
Banlieue	76%
Grand centre urbain	78%

À l'intérieur de ces derniers tableaux, sauf pour le milieu des grands centres urbains, les répondant(e)s dont la confiance institutionnelle fut à la baisse (tableau 10) réclament plus d'acteurs de proximité que ceux et celles dont la confiance institutionnelle était à la hausse (tableau 9). Encore une fois, les répondant(e)s dont la confiance institutionnelle fut influencée à la baisse démontrent une plus grande volonté et confiance envers des acteurs communautaires en vertu de leur proximité et de leur inclusion démocratique que pour les répondant(e)s dont la confiance fut influencée à la hausse. Du coup, la première répondante en milieu rural à nous

---

<sup>4</sup> Id.

avoir fait parvenir son questionnaire nous fait part de la personnalisation des services rendant leur réception beaucoup plus appréciée par les usager(ère)s que dans les relations impersonnelles avec les institutions publiques:

Je vois maintenant la différence dans l'approche et la qualité des services. Dans les organismes communautaires, les membres, les participants sont accueillis comme des personnes et non seulement comme des numéros de dossier. Ça rend l'expérience beaucoup plus agréable. De plus, les organismes sont capables de faire tellement beaucoup avec peu, comparativement aux institutions. Milieu rural – Répondante 1

Ainsi, tant au niveau des réponses qualitatives que quantitatives, il est possible de remarquer que les organismes communautaires ont eu, ont et auront de l'influence sur le niveau de confiance institutionnelle des individus par l'entremise de facteurs liés au sentiment de proximité et d'inclusion démocratique par la qualité de la relation entre l'individu et l'administration publique. Les résultats obtenus et analysés au fil des derniers paragraphes nous amènent à un premier constat jusqu'à présent. Il s'agit du fait que le lent mais progressif changement dans la nature de la relation, autrefois à l'horizontale et dont les acteurs étaient indépendants l'un de l'autre vers la verticalité où les organismes communautaires n'ont plus la même indépendance d'action vis-à-vis de l'État, a un effet majoritairement négatif sur le niveau de confiance institutionnelle des personnes étant impliquées dans ces dits organismes. Cela confirme les affirmations de Roy concernant la diminution de l'aspect démocratique et inclusif à l'intérieur des C.L.S.C. au fil des années (Roy 1989, 7), acteurs institutionnels avec lesquels bon nombre d'organismes communautaires se doivent de coopérer. Les responsables d'organismes communautaires peuvent ainsi percevoir une plus grande inclusion et participation démocratique dans leurs instances qu'au niveau institutionnel, amenant leur niveau de confiance envers les institutions majoritairement à la baisse. Cette dernière réflexion n'aurait pas été

véritablement possible si les participant(e)s à cette étude ne s'étaient pas impliqué(e)s dans le milieu communautaire, puisque la possibilité de comparaison entre l'État et un autre acteur en connaissant bien les rouages de ce dernier aurait été impossible.

Du coup, nous pouvons confirmer que les facteurs de proximité, vu les résultats quantitatifs et le nombre de réponses qualitatives faisant allusion à au moins un élément de changement y faisant référence, ont effectivement un rôle à jouer dans la confiance que les individus accordent à leurs institutions publiques. Qu'en est-il du dernier aspect à vérifier au cours de cette recherche, c'est-à-dire celui voulant que les facteurs liés à l'autorité et à l'expertise aient une influence sur cette même confiance institutionnelle et comment cela s'incarne-t-il au travers de la sphère sociocommunautaire? Nous examinerons ces questions au cours de la prochaine section.

#### **4.4 La confiance institutionnelle vis-à-vis des facteurs d'expertise/autorité**

Ayant convenu de l'impact des facteurs liés à la proximité et à l'inclusion démocratique de manière horizontale entre les personnes impliquées dans le milieu communautaire, par l'entremise des responsables des organismes en cause, et les institutions publiques, nous tâchons maintenant d'étudier la dernière sous-thématique de cette recherche, c'est-à-dire l'influence des facteurs liés à l'expertise et à l'autorité. S'il est possible qu'il y ait un biais par rapport au fait que les responsables d'organismes communautaires affirment croire ou non à l'expertise de leur propre acteur, cela n'est pas nécessairement le cas pour les autres acteurs du réseau. Les participant(e)s peuvent donc évaluer positivement ou négativement l'expertise et la qualité de gestion des autres acteurs communautaires. Cela est tout particulièrement le cas en vertu d'un contexte de compétition entre les acteurs du réseau pour obtenir plus de financement, de reconnaissance ou/et de ressources, comme le mentionnait Simonet (Simonet 2015). Les

membres impliqués dans les organismes communautaires peuvent ainsi se méfier du travail d'autrui ou/et d'un autre organisme communautaire dans un contexte de course au financement, surtout si celui-ci n'est pas suffisant. L'État devient un pôle d'expertise plus important pour les membres impliqués dans le réseau, y compris pour les personnes responsables d'organismes. À titre de comparaison, l'un(e) d'entre eux(elles) pourrait croire que l'État possède une plus grande expertise que ce qui est contenu dans milieu communautaire, puisque plusieurs personnes impliquées dans ce dernier sont bénévoles et n'ont pas nécessairement suivi l'ensemble des formations possibles dans le domaine, alors que cela est le cas dans le secteur public institutionnalisé. Or, les responsables attribuent un appui moyen suffisant avec l'affirmation voulant qu'il y ait une plus grande expertise se trouve dans le secteur communautaire plutôt qu'au niveau de la sphère publique (voir tableau 11).

**Tableau 11. Pourcentage moyen d'appui des répondant(e)s à l'affirmation voulant qu'il y ait une plus grande expertise dans les organismes communautaires<sup>5</sup>**

Milieu socio-démographique	% d'appui moyen avec l'affirmation voulant qu'il y ait plus d'expertise dans le milieu communautaire que dans le secteur public
Rural	74,1%
Banlieue	74,6%
Grand centre	76,7%

Nous remarquons aussi cette fois qu'il y a beaucoup moins d'écart entre les milieux socio-démographiques vis-à-vis de la première colonne de résultats. En effet, 2,6% d'écart

---

<sup>5</sup> Id.

sépare le milieu où la confiance envers l'expertise des organismes communautaires est la plus forte (Grand centre – 76,7%) vis-à-vis des institutions publiques par rapport au pourcentage moyen le plus bas (Milieu rural - 74,1%). Les organismes communautaires sont ainsi pour les répondant(e)s de meilleures sources d'expertise que les institutions publiques et ce, dans toutes les catégories. Curieusement, les répondant(e)s dont la confiance institutionnelle fut influencée à la hausse par le milieu communautaire attribuent une forte confiance moyenne (entre 76,7% et 92,5%) envers l'expertise du milieu communautaire que dans le secteur institutionnel.

**Tableau 12. Pourcentage moyen d'appui à la proposition qu'il y ait une plus grande expertise dans le milieu communautaire chez les répondant(e)s avec une hausse de confiance institutionnelle<sup>6</sup>**

Milieu socio-démographique	% moyen d'appui à l'affirmation. Participant(e)s avec hausse de confiance inst.
Rural	76,7%
Banlieue	92,5%
Grand centre	85%

L'incongruité se vaut aussi pour les répondant(e)s avec une confiance institutionnelle influencée à la baisse par les organismes communautaires puisque les résultats moyens démontrent que le pourcentage moyen d'appui à l'affirmation précédente est chaque fois plus faible que dans le tableau 13 pour les répondant(e)s avec une hausse de confiance institutionnelle. Les moyennes d'appui à cette proposition par milieu socio-démographique pour les répondant(e)s avec une baisse de confiance institutionnelle se retrouvent ainsi presque toutes sous le 75% d'appui à la proposition, sauf dans le cas des répondant(e)s en milieu rural avec 75,5%.

---

<sup>6</sup> Id.

**Tableau 13. Pourcentage moyen d'appui à la proposition qu'il y ait une plus grande expertise dans le milieu communautaire chez les répondant(e)s avec une baisse de confiance institutionnelle<sup>7</sup>**

Milieu socio-démographique	% moyen d'appui à l'affirmation. Participant(e)s avec baisse de confiance inst.
Rural	75,5%
Banlieue	63,3%
Grand centre	70%

Il n'est d'ailleurs pas possible d'expliquer ce phénomène à partir des réponses qualitatives, puisqu'aucune d'elles n'en fait mention. Cependant, elles nous fournissent plusieurs autres éléments de réponse pour les autres points soulevés par ces réponses. Il y fut ainsi principalement question du désengagement progressif de l'État vis-à-vis de ses prérogatives vers les organismes communautaires sans que le financement ou/et les ressources ne soient suffisant(e)s entre les mains de ces dernières. Cela se vaut malgré le fait que plus de financement soit octroyé au milieu communautaire au fil des années, puisque trop d'organismes, en réponse au lent retrait de l'intervention étatique, se sont créés partagent maintenant de plus petites parts du financement total disponible, comme l'avait constaté l'étude de l'Institut de recherche sur les inégalités sociales (IRIS) (Depelteau, Fortier, Hébert et Langlois 2013, 15). La situation en est d'ailleurs particulièrement critique pour ceux et celles accueillant moins d'individus et donc souvent en milieu rural. Une participante qui travaille dans ce type de milieu nous a même fait

---

<sup>7</sup> Id.

part que les actions et décisions de son organisme allaient même parfois à l'encontre des normes, codes de procédures et lois établi(e)s uniquement par manque de ressources afin de bien desservir la population concernée :

C'est en travaillant terrain qu'on se rend compte de combien les institutions gouvernementales réduisent les services des membres pour augmenter le nombre de services afin de bonifier leurs statistiques. Les personnes ou parents d'enfants en situation de handicap qui vivent en régions "éloignées" n'ont vraiment pas accès aux mêmes services. Souvent, certaines actions contreviennent aux lois. Milieu rural – Répondante 27

N'eut-été de leur implication dans le milieu communautaire, certain(e)s répondant(e)s n'auraient pas pu être conscientisé(e)s par cette situation. L'une d'entre elles affirme : « Je ne savais pas que les organismes communautaires recevaient une aide importante du gouvernement. Par contre, l'aide financière obtenue n'est pas à la hauteur des besoins » (Milieu rural – Répondante 7). D'autres répondant(e)s y sont allés d'une analyse plus globale de la problématique du lent retrait de l'État de la sphère publique, démontrant nettement une diminution de leur confiance envers les institutions. C'est le cas notamment de ce participant en banlieue :

L'approche néolibérale et la philanthropie d'affaires. Étant donné que notre regroupement est en défense collective des droits des personnes handicapées et de leur famille nous dénonçons le désengagement de l'État dans l'offre de services publics, les coupures dans les programmes, les trous de services. Les mesures d'austérité des années antérieures ont contribué à la dégradation d'institutions qui permettaient un partage collectif des risques individuels.

La réduction de l'offre des services publics contribue à l'exclusion des personnes handicapées entraînant des interruptions de services, des coûts supplémentaires pour les familles, le recours au secteur privé, l'isolement et l'appauvrissement.

Le changement important dans les politiques de l'État, soucieuses d'élaborer des politiques stimulant la compétitivité, répondant aux impératifs financiers au détriment de l'aspect humain a mis à mal nos services

publics au profit d'une vision comptable. On transforme « aider les autres » en « faire des profits ». On est loin d'un projet collectif de solidarité et de justice sociale...

Nos choix de société ont pris, à notre avis, un recul important à bien des égards. Cet état de fait est peu reluisant pour l'avenir, et ce, tant pour le milieu associatif que pour les citoyens que nous représentons. Banlieue - Répondant 11

Outre l'aspect direct du financement et indirect par le retrait d'action étatique de ses responsabilités, certain(e)s répondant(e)s nous ont fait part du manque de stabilité et de constance dans les principales instances décisionnelles, notamment au niveau ministériel. Le changement régulier de chaise politique en fonction de remaniements ministériels par le premier ministre ou l'arrivée d'un nouveau parti politique à la tête de l'État à la suite d'une élection empêcherait du coup le ou la ministre en poste d'acquérir suffisamment d'expérience et de connaissance des enjeux. Par ailleurs, un intervenant en banlieue mentionne, en réponse aux causes ayant modifié sa confiance envers les institutions étatiques : « Trop d'erreurs, trop de changements, manque de personnel qui ne sont pas remplacé, trop de dépenses inutiles cachées à la population, manque de service et surtout de suivi auprès de la clientèle vulnérable » (Banlieue – Répondant 10). Cet extrait nous laisse à croire qu'en termes d'administration publique, non seulement la personne élue en charge du ministère se retrouve en situation d'asymétrie d'informations et en devient du même coup dépendante de ses fonctionnaires, mais aussi que ces dernier(ère)s, s'ils et elles sont trop éloigné(e)s du terrain ou n'ont pas toute la latitude requise pour agir, peuvent faire des erreurs quant à leur évaluation de la situation. Cela se reflète par la suite dans la confiance institutionnelle que les répondant(e)s accordent aux institutions, qui sont perçues comme trop lourdes et n'étant pas en mesure de faire un suivi efficace sur les cas leur étant soumis. À cet égard, certain(e)s répondant(e)s, en particulier dans le milieu rural, ont fait de la lourdeur bureaucratique le principal thème de leur modification de

confiance institutionnelle liée à l'expertise. La taille bureaucratique de l'État est d'ailleurs une problématique ayant été mentionnée à douze reprises dans les interventions qualitatives à titre de thématique de réponse principale. On y comprend notamment une dénonciation des normes, procédures et lois empêchant les fonctionnaires de première ligne d'agir plus librement. Il est notamment question d'un manque de suivi et de ressources pour les personnes handicapées et leur famille après le passage dans le milieu scolaire.

La lourdeur administrative du réseau n'aide en rien la confiance envers ces institutions. En fait, le changement de la LSSSS dans le but de favoriser le continuum de service pour la population n'a pas encore réellement changé quoi que ce soit. Dans le domaine des personnes handicapées, les centres de réadaptations ont recentré leur mission vers la réadaptation, par épisode de service. Cependant, lorsque l'épisode de service est terminé, la personne utilisatrice des services n'est pas toujours référée vers les services de maintien des capacités. Cela implique qu'une personne vivant avec une déficience intellectuelle peut vivre une ou des difficultés dont le centre de réadaptation ouvrira un épisode de service afin de résoudre la ou les difficultés. Suite à cela, la personne n'est pas nécessairement suivie et la ou les difficultés peuvent revenir. On ne prévient plus l'arrivée de problématiques. On reste dans une logique curative et les domaines de la prévention sont complètement exclus. Milieu rural – Répondante 4

À l'intérieur du système scolaire par exemple, les enfants handicapés sont accompagnés et aidés quotidiennement par les intervenant(e)s sur place. Par contre, à partir de 18 ans, les personnes handicapées n'ont plus aucune autre ressource que le milieu communautaire. Le travail doit ainsi être recommencé/révisé par les intervenant(e)s dans le milieu communautaire advenant que les organismes communautaires ont les moyens de prendre ces cas en charge. Or, la prise de conscience de ce manque de suivi et de cet abandon par l'État n'aurait pas véritablement été possible pour une personne n'étant pas impliquée dans cette situation, ce qui n'est pas le cas des personnes impliquées dans le milieu communautaire.

Si une majorité des réponses qualitatives tendent à corroborer les résultats quantitatifs quant à la présence d'une meilleure source d'expertise dans le secteur communautaire, ce n'est toutefois pas le cas de toutes les réponses. En effet, gardant en tête qu'aucune des moyennes des milieux socio-démographiques n'a atteint un minimum d'appui de 80% quant à cette affirmation, certain(e)s responsables ont pu donner une note plus basse à la confiance envers l'expertise dans le secteur communautaire. Quelques-unes des réponses qualitatives nous permettent de confirmer les pistes de réflexion sur la possibilité de méfiance entre les organismes communautaires et les individus qui y travaillent :

Ayant œuvré dans le secteur de la santé pendant de nombreuses années, mon passage dans le secteur communautaire a été plutôt décevant. La compétition entre les organismes communautaires pour avoir du financement est désolante. De plus le manque de rigueur dans la manière d'offrir les services est quelque peu désolante. Comme notre financement provient en très grande partie du système de santé et que j'ai pu constater que la notion de qualité dans les services n'est pas dans les premiers critères pour l'obtention de financement, on retrouve beaucoup d'improvisation. Banlieue – Répondant(e) 9.

Cette réponse confirmerait ainsi les propos de Simonet concernant le climat de méfiance entre les organismes communautaires soulevé par la compétition pour l'obtention de ressources étatiques. Une personne s'impliquant nouvellement dans le milieu communautaire pourrait ainsi percevoir que l'expertise du secteur semble inférieure à ce qui est fourni par le secteur étatique, en particulier si elle a œuvré à l'intérieur de ce dernier secteur auparavant. Nous pouvons donc croire que l'arrivée de cette même personne dans le milieu communautaire a permis d'augmenter sa confiance institutionnelle en vertu de facteurs liés à l'expertise ou/et à la capacité de gestion de l'État. Cela est toutefois plausible si les répondant(e)s ne perçoivent pas l'État comme étant le principal responsable du sous-financement du milieu communautaire et du climat de méfiance en découlant :

Cela fait longtemps que je n'ai pas été impliqué dans le secteur. Je crois que le gouvernement a essayé de diviser les groupes communautaires et de nous faire concourir pour des fonds et être responsable devant eux et non nos clients. Je pense que cela a échoué. Nous avons montré un degré remarquable de solidarité. Grand centre - Répondante 2

De plus, parmi les quelques répondant(e)s soulignant un sentiment de méfiance envers l'expertise et la gestion du reste du secteur communautaire, on dénote un bémol dans la réponse de l'un(e) d'entre eux(elles), critiquant le secteur communautaire, mais aussi l'État central pour la mauvaise gestion liée à son éloignement du terrain.

Certains organismes sont très peu performants dans leur domaine et sont pourtant très consulté par les institutions et ont une bonne écoute de leur part et inversement. Cela dépend de l'historique et des habiletés politique de l'organisme indépendamment de ses compétences. De plus, les institutions connaissent très mal les organismes communautaires, les ressources et la réalité terrain. Grand centre – Répondant(e) 5.

Si les réponses concernant la notion d'expertise dans les organismes communautaires ne sont pas toutes unanimes quant à la diminution de la confiance institutionnelle, certaines étant même à la hausse, cela ne semble pas être le cas en matière de prévention. L'acteur en charge de la prévention en matière médicale se doit d'avoir une confiance en matière d'expertise en provenance de la population visée pour que cette dernière consente à suivre les recommandations indiquées. Nous ne pouvons donc pas parler de prévention sans parler de capacité des individus à avoir confiance envers l'expertise de l'acteur en charge de la diffusion de la prévention. Dans le cas contraire, les individus pourraient passer outre les recommandations et la campagne de prévention pour faire autre chose que ce qui était prévu. De plus, l'aspect de la proximité et de la représentativité des valeurs et opinions des personnes concernées par les campagnes de prévention a un effet indéniable pour déterminer l'efficacité d'une campagne de prévention. Une directive en matière de santé n'est optimale que lorsque le

ou la patient(e) a confiance envers l'expertise et l'aspect de proximité de l'acteur en charge de la prévention pour intégrer inconsciemment le message par la suite. Un acteur public étant trop éloigné de la réalité des personnes visées par ses décisions et ses politiques sera moins en mesure de faire les choix optimaux par rapport au terrain. Avant d'octroyer plus de pouvoirs en matière de prévention à un acteur donné, il est nécessaire de s'assurer que celui-ci ait autant la confiance de la population en vertu de son expertise que de sa capacité de représenter la réalité et les valeurs des individus concernés.

À ce propos, lorsque l'on demande aux répondant(e)s si le milieu communautaire devrait avoir plus de pouvoirs en matière de prévention, l'appui à cette proposition est très élevé (voir tableau 14) avec un accord total moyen de 85,8% à cette proposition. Cela est aussi le cas pour chacun des milieux socio-démographiques, dont l'appui moyen oscille entre 76% (banlieue) et 88,2% (milieu rural). Presque toutes ces moyennes d'appui sont qualifiées de fortes à plus de 75%. Seule la moyenne des réponses des participant(e)s dont la confiance institutionnelle fut influencée à la baisse fut inférieure à ce seuil d'importance avec 72%. Nous pouvons donc affirmer en toute certitude que l'appui quant au fait que les organismes communautaires obtiennent plus de pouvoirs de prévention est très important.

**Tableau 14. Pourcentage moyen d'appui des répondant(e)s à une délégation de pouvoirs de prévention aux organismes communautaires<sup>8</sup>**

Milieu socio-démographique	% moyen d'appui à la proposition de hausser la délégation de pouvoirs de prévention aux organismes communautaires.
Rural	88,2%
Banlieue	76%
Grand centre	84%

Compte tenu de l'importance de l'élément de proximité et de représentativité des valeurs locales dans l'efficacité d'une campagne de prévention, cela nous amène à croire que la décentralisation vers le secteur communautaire de ce type de pouvoirs permet selon les répondant(e)s une meilleure articulation des politiques à ce niveau. L'appui à cette proposition témoignant d'une confiance envers les acteurs de proximité dont font partie les organismes communautaires plutôt qu'à l'État central se vaut pour tous les milieux socio-démographiques et peu importe si les répondant(e)s ont connu une hausse ou une baisse de confiance institutionnelle. Nous pouvons d'ailleurs le constater à l'intérieur des deux tableaux suivants quant à l'appui moyen des participant(e)s à cette affirmation à partir de la direction qu'ont eu les organismes communautaires sur leur niveau de confiance institutionnelle, c'est-à-dire à la hausse comme à la baisse.

---

<sup>8</sup> Id.

**Tableau 15. Pourcentage d'appui moyen chez les participant(e)s avec une hausse de confiance institutionnelle à l'affirmation en faveur d'une augmentation de la prévention vers le milieu communautaire<sup>9</sup>**

Milieu socio-démographique	% moyen d'appui à la proposition. Participant(e)s avec hausse de confiance inst.
Rural	86,7%
Banlieue	80%
Grand centre	100%

**Tableau 16. Pourcentage d'appui moyen chez les participant(e)s avec une baisse de confiance institutionnelle à l'affirmation en faveur d'une diminution de la prévention vers le milieu communautaire<sup>10</sup>**

Milieu socio-démographique	% moyen d'appui à la proposition. Participant(e)s avec baisse de confiance inst.
Rural	90,9%
Banlieue	72%
Grand centre	80%

---

<sup>9</sup> Id.

<sup>10</sup> Id.

À l'intérieur de ceux-ci, on remarque que même si la confiance institutionnelle des répondant(e)s est influencée différemment, donc à la hausse ou à la baisse, par le milieu communautaire, cela n'a que très peu d'impact sur l'appui moyen à la proposition afin d'augmenter les pouvoirs de prévention entre les mains des organismes communautaires. En effet, seuls les répondant(e)s en contexte de banlieue et avec une baisse de confiance institutionnelle accordaient moins de 75% d'appui à cette proposition. Au même titre que les répondant(e)s avec une baisse de confiance institutionnelle, les répondant(e)s avec une hausse de celle-ci ont attribué des résultats très élevés en fonction d'une transmission des pouvoirs de prévention par l'État central vers les organismes communautaires. Cela confirmerait du même coup les résultats à la question précédente concernant la confiance envers l'expertise du milieu communautaire, puisqu'une délégation de pouvoirs de la sorte vers un acteur donné aurait été impossible si un minimum de confiance envers l'expertise de ce dernier était inexistant. Nous pourrions aussi croire qu'en vertu de ces résultats moyens, les acteurs locaux seraient perçus par les répondant(e)s comme étant plus en mesure de trouver les solutions aux problématiques quotidiennes et ainsi à en prévenir leur apparition future. À partir de ce type d'instances, la confiance institutionnelle pourrait ainsi s'établir avec des acteurs publics restant en poste suffisamment longtemps pour mettre en place en collaboration avec les citoyen(ne)s concerné(e)s les solutions appropriées. L'un(e) des dernier(ère)s participant(e)s en milieu rural à nous avoir fait parvenir son questionnaire rempli nous démontre l'importance de la permanence d'un individu en fonction d'autorité dans une communauté donnée afin de favoriser les meilleures interventions possibles :

Les organismes communautaires travaillent avec les gens à la base. Ils sont très près des gens et au fait des

problématiques vécues. De ce fait, ils connaissent les besoins et interviennent de façon à répondre à ceux-ci. Nous entendons souvent nos membres affirmer qu'ils reçoivent des services plus adaptés à leurs besoins au sein des organismes communautaires qu'au sein des services offerts par le réseau public. Milieu rural – Répondant(e) 37.

Nous y comprenons donc qu'un lien de confiance plus fort envers l'expertise contenue dans les organismes communautaires s'articule dans leur capacité d'intervention rapprochée du terrain. Cela nous permet donc de croire que les deux groupes de facteurs d'influence de la confiance institutionnelle peuvent être parfois imbriqués l'un dans l'autre et ne travaillent pas toujours en silo. Une relation basée sur une direction horizontale entre les prestataires de services dans les organismes communautaires et les personnes bénéficiaires n'est donc pas incompatible à une relation verticale basée sur l'expertise du premier par rapport aux besoins de ressources et de connaissances du deuxième.

Un dernier point à noter concerne la possible distinction entre les milieux socio-démographiques de provenance des répondant(e)s. Les différents défis propres à chacun des trois milieux en cause auraient pu être une source d'influence sur les résultats finaux. Toutefois, outre pour le fait que la confiance des répondant(e)s en milieu rural a été influencé plus fortement à la baisse à partir de leur implication dans le milieu communautaire, les écarts entre les milieux socio-démographiques sont catégorisés comme faibles. Dans la majorité des moyennes de réponses aux questions quantitatives, nous avons noté un écart de moins de 15% entre la plus haute et la plus basse moyenne aux différentes affirmations. De plus, l'ordre dans lequel chacune des moyennes s'inscrit ne suit pas une logique démographique, puisque bien que le milieu rural, moins peuplé, se retrouve à l'une des deux extrémités, ce n'est pas le cas des grands centres urbains qui se retrouvent au centre de cette distribution. Les répondant(e)s en banlieue de grand centre urbain se retrouvent donc en moyenne à l'autre point de la distribution,

ce qui invalide toute forme d'influence du milieu socio-démographique sur les résultats en fonction du nombre de personnes desservies. Le type de milieu socio-démographique ne semble donc pas avoir un impact important sur les pourcentages moyens des répondant(e)s indépendamment de la nature de l'influence sur la confiance institutionnelle (à la hausse ou à la baisse). Nous pouvons le constater dans le tableau 17 présentant les écarts entre le plus haut et le plus bas pourcentage moyen pour les tableaux 4, 5, 8, 11 et 14 qui n'incluaient pas l'analyse en fonction de la nature de l'influence.

**Tableau 17. Écarts entre le pourcentage moyen le plus haut et le plus bas, tableaux 4, 5, 8, 11, 14**

Tableau/Écarts entre le pourcentage moyen le plus haut et le plus bas	Tableau 4	Tableau 5	Tableau 8	Tableau 11	Tableau 14
---	5,5%	11,9%	5%	2,9%	8%

Il est donc possible de remarquer que les écarts entre les plus hauts et les plus bas pourcentages d'appui aux propositions sont particulièrement faibles (11,9% étant l'écart le plus élevé), voire pratiquement nulles (2,9% au tableau 11). Le milieu socio-démographique de provenance des répondant(e)s ne semble donc pas, comparativement à ce que nous avons présumé au départ, avoir eu un effet significatif et régulier sur les réponses regroupées en pourcentage d'appui moyen aux différentes propositions.

Pour chacun des milieux socio-démographiques, nous pouvons donc répondre à la problématique de recherche en affirmant que les organismes communautaires affectent le niveau de confiance institutionnelle des personnes qui s’y impliquent (section 4.1). De plus, cette influence est majoritairement néfaste pour la confiance que les individus impliqués dans les organismes communautaires attribuaient auparavant aux institutions publiques (section 4.2). Enfin, nous confirmons, autant à partir des réponses quantitatives que qualitatives, que les facteurs d’influence liés à la proximité et à l’inclusion démocratique (section 4.3) que de l’expertise (section 4.4) ont joué un rôle dans la modification de la confiance institutionnelle des individus ciblés.

## **Conclusion**

Ce mémoire fut articulé autour de la possibilité que les organismes communautaires, à titre d'acteurs intermédiaires dans le réseau de distribution de biens et de services publics, affectent le niveau de confiance institutionnelle des personnes qui s'impliquent dans ce milieu social en plein développement. Après avoir défini le phénomène de la confiance tel qu'étudié dans la présente recherche et en particulier vis-à-vis de l'État, nous avons déterminé deux groupes de facteurs influençant la confiance des individus envers leurs institutions publiques. Le premier de ces deux groupes comportait les facteurs liés au sentiment de proximité, de représentativité et d'appartenance de la population vis-à-vis de ses institutions. Une relation d'horizontalité doit ainsi être présente entre le prestataire de services et le bénéficiaire de manière à ce que celui-ci perçoive que les affirmations et recommandations du premier soient émises dans ses propres intérêts et en conformité avec ses valeurs et opinions. Par exemple, au cours des dernières années, le nombre de partenariats entre le médecin et le patient est en constante augmentation afin de faire en sorte que la médecine et les soins prodigués reflètent le mieux possible les volontés de la personne bénéficiaire et fasse même progresser la science médicale en matière de prévention et de soins par la suite (Pomey et *al.* 2015, 41-50; Richards et *al.* 2013; Rathert, Wyrwyh et Boren 2012, 351-379). D'autre part, il fut aussi question de facteurs de confiance liés à l'autorité et à l'expertise. En effet, même si la confiance entre deux acteurs est idéale en matière de représentativité et de convergence d'opinions/intérêts, il est nécessaire que le premier acteur fournissant un service pour le deuxième en ait les capacités pour le faire et de répondre à la demande. La présence d'une certaine verticalité dans la relation semble ainsi nécessaire à la mise en place d'une confiance institutionnelle durable pour la société civile. Les institutions publiques sont d'ailleurs très régulièrement le principal point de référence vers qui les

populations se tournent pour obtenir de l'aide ou des biens et services. Or, celles-ci sont constamment sujettes à changement dans une optique de délégation, de décentralisation et de privatisation des services publics de manière à rendre leur prestation plus efficiente et moins coûteuse pour l'État central. C'est à ce moment que les réseaux d'acteurs intermédiaires apparaissent et deviennent progressivement de nouveaux pôles de confiance au fur et à mesure que leur nombre et leur importance sociale est reconnue et que les individus s'y impliquent bénévolement ou à titre de travailleur(se)s salarié(e)s. Cela est tout particulièrement le cas des organismes communautaires qui peuvent créer, au même titre que les institutions centrales, un sentiment de confiance de proximité et d'inclusion démocratique en vertu de leur structure participative et à proximité géographique des individus, en particulier en milieu rural, tout en pouvant être perçu comme une bonne source d'expertise dans la prestation de services indépendamment de l'État. Nous nous interrogeons donc sur le rôle des organismes communautaires sur la confiance institutionnelle des personnes qui s'y impliquent.

Pour ce faire, nous nous sommes penché(e)s sur l'historique des relations entre les organismes communautaires (et donc des personnes s'y impliquant) et l'État au Québec depuis les premiers balbutiements des organismes communautaires lors des années 1960 avec la Clinique communautaire de Pointe-St-Charles jusqu'à aujourd'hui où ils jouent un rôle de premier plan en santé publique dans toutes les régions du Québec. Leur présence et leur autonomie leur ont permis d'influencer les décideurs publics dans la mise en place des premiers C.L.S.C. au début des années 1970. À ce moment, la nouvelle de la décentralisation des services publics fut très bien accueillie par les organismes communautaires qui en facilitèrent l'arrivée. Nous pouvions donc croire que les individus impliqués avaient une plus grande confiance envers les institutions publiques en vertu de cette décision. Toutefois, les décennies subséquentes

caractérisées par un désengagement de l'État central des problématiques sociales et un désir d'institutionnalisation des organismes communautaires et de leurs pratiques au détriment de l'autonomie et de la participation démocratique de ceux-ci auront possiblement eu l'effet inverse et ce, jusqu'à aujourd'hui. Par contre, dans un contexte de mise en place de réseau et de compétition entre les acteurs et les individus qui y sont impliqués, il se peut qu'une méfiance s'installe entre ces derniers et que l'État soit perçu comme le meilleur libre arbitre et gestionnaire possible, ce qui augmenterait la confiance institutionnelle. De la même manière, l'implication dans le niveau communautaire pourrait permettre aux individus de prendre plus connaissance des programmes, services et politiques mis en place par l'État et ainsi de retisser/consolider un lien de confiance entre les individus et les institutions publiques.

Afin de pouvoir répondre de la manière la plus optimale possible à ces interrogations, à savoir si les organismes communautaires ont véritablement affecté le niveau de confiance institutionnelle de leurs membres et de quelles manières, nous nous sommes par la suite concentrés sur la mise en place de l'outil méthodologique (chapitre 3) afin de répondre à cette problématique et au modèle analytique y incombant, c'est-à-dire l'enquête par questionnaire. Celui-ci était composé de deux parties, l'une quantitative par sept questions à choix multiple et l'autre qualitative par deux questions facultatives à développement. De cette manière, il était possible d'obtenir de manière optimale des précisions et de nouvelles informations concernant les premières réponses.

Nous avons par la suite vu que les personnes responsables des organismes communautaires offrant des services aux personnes handicapées physiquement ou/et mentalement étaient les plus à même de répondre au questionnaire, de par leur proximité vis-à-vis des instances gouvernementales et de leurs connaissances du milieu communautaire. Il ne

faut pas non plus oublier le fait que ces personnes ont plus de possibilités d'avoir vu leur niveau de confiance envers les institutions être influencé par les organismes communautaires en raison du temps et de l'implication qu'elles ont accordé à ces derniers. Du coup, par voie de courriel, nous avons tenté de rejoindre les 247 personnes responsables des organismes communautaires visés pour un total de 59 questionnaires retournés et complétés. Cela représenta un taux de participation plus qu'appréciable de 23,89%, soit plus du double de l'objectif visé et ce, tout en ayant une pluralité de milieux socio-démographiques de provenance. Il fut ainsi possible d'analyser les réponses tout en contrôlant un possible effet entre les milieux ruraux, de banlieue et de grands centres urbains (Montréal et Québec).

Enfin, l'analyse des résultats quantitatifs et qualitatifs (chapitre 4) nous aura permis de répondre aux quatre hypothèses et à la question de recherche. Dans un premier temps, nous avons pu rejeter l'hypothèse nulle voulant que la relation entre les organismes communautaires et la confiance institutionnelle des membres qui s'y impliquent ne soit pas suffisamment forte pour en conclure à une quelconque relation. Cela aurait eu d'ailleurs pour effet d'invalider la possibilité de vérifier les trois autres hypothèses subséquentes. Les participant(e)s nous ayant affirmé être généralement en accord avec l'affirmation voulant que les organismes communautaires aient influencé leur niveau de confiance institutionnelle, nous nous sommes par la suite penchés sur la revue de la littérature afin d'obtenir les premières pistes de réflexion sur la situation dans le cas nous préoccupant, c'est-à-dire le Québec. Il a notamment été question de l'historique des relations entre les organismes communautaires et l'État québécois que cette influence amenait majoritairement la confiance institutionnelle des individus impliqués à la baisse. Par la suite, nous avons pu percevoir que les organismes communautaires pouvaient affecter la confiance institutionnelle des individus y étant impliqués en devenant à leur tour des

pôles de confiance liés à la proximité et à l'inclusion démocratique et à l'expertise au même titre que l'État central. Si les individus percevaient le secteur communautaire comme une meilleure source de confiance sur ces thématiques que ce qu'ils entendent dans le secteur public, leur niveau de confiance institutionnelle risque d'en être affecté à la baisse. L'inverse se vaut aussi pour une hausse du niveau de confiance institutionnelle.

Ayant pu examiner chacune de ces hypothèses, nous tenons du même coup à remercier chaleureusement les participant(e)s à la poursuite de cette recherche sans qui cela aurait été impossible. Plusieurs points ont pu être éclairés grâce à eux et elles, non seulement vis-à-vis des interrogations que comportait cette étude, mais aussi dans une perspective plus élargie de description des relations entre les organismes communautaires et l'État central. Non seulement le milieu communautaire n'est parfois pas suffisamment connu de l'ensemble de la population, la question de la relation entre les acteurs en cause, notamment dans un contexte de réseau, demeure souvent incompris. Il serait donc pertinent de connaître leur véritable impact social pour une population n'étant pas desservie et encore moins impliquée à l'intérieur des organismes communautaires, contrairement aux participant(e)s de notre étude. Quel est l'effet de ces organismes communautaires sur la confiance institutionnelle des proches des personnes impliquées? Deviennent-elles ensuite conscientisées par les problématiques entourant le milieu communautaire? Est-ce que cela affecte leur niveau de confiance institutionnelle? Cela serait un point de départ intéressant afin de connaître les effets des organismes communautaires sur l'état de la confiance institutionnelle de la population de manière générale. D'autres recherches pourront ainsi se baser sur cette étude à titre de point de départ

## Bibliographie

- Alvarez, Michael R., Thad E. Hall et Morgan H. Llewellyn. 2008. « Are Americans Confident Their Ballots Are Counted? ». *The Journal of Politics* 70 (no 3) : 754-766.
- Andersson, Thomas, et Roy Liff. 2012. « Multiprofessional Cooperation And Accountability Pressures: Consequences of a post-new public management concept in a new public management context ». *Public Management Review* 14 (no 6) : 835-855.
- Babones, Salvatore. 2013. « Austerity Economics and the Threat to Human Infrastructure ». *Peace Review* 25 (no 4) : 576-583.
- Bélaïr-Cirino, Marco. 2016. *La Fondation Lucie et André Chagnon largue le gouvernement du Québec*. En ligne. <http://www.ledevoir.com/non-classe/465504/la-fondation-lucie-et-andre-chagnon-largue-le-gouvernement-du-quebec> (page consultée le 22 août 2017).
- Bélangier, Jean-Pierre. 1999. « Les organismes communautaires, une composante essentielle de ce tiers secteur ». *Nouvelles Pratiques sociales* 12 (no 2) : 89-102.
- Bélangier, Jean-Pierre, Robert Sullivan et Benoit Sévigny. 2000. *Capital social, développement communautaire et santé publique*. Montréal : ASPQ Éditions.
- Bennett, Elizabeth A., et al. 2013. « Disavowing Politics : Civic Engagement in an Era of Political Skepticism ». *American Journal of Sociology* 119 (no 2) : 518-548.
- Blanc, Jérôme, et Marie Fare. 2016. « Turning values concrete : the role and ways of business selection in local currency schemes ». *Review of Social Economy* 74 (no 3), 298-319.

- Börzel, Tanja A. 1998. « Organizing Babylon - On the Different Conceptions of Policy Networks ». *Public Administration* 76 : 253-273.
- Bourque, Denis, et René Lachapelle. 2010. *L'organisation communautaire en CSSS*. Montréal : Presses de l'Université du Québec.
- Bradford, Neil. 2004. « Place Matters and Multi-level Governance : Perspectives on a New Urban Policy Paradigm ». *Policy Options* 25 (no 2) : 30-44.
- Brady, Henry E. 2000. « Contributions of survey research to political science ». *PS, Political Science and Politics* 33 (no 1) 47-57.
- Brager, George, Harry Specht et James L. Torczyner. 1987. *Community Organizing*. New York : Columbia University Press.
- Brown, Kevin M., Russell Hoye et Matthew Nicholson. 2012. « Generating trust? Sport and community participation ». *Journal of Sociology* 50 (no 4) : 437-457.
- Catterberg, Gabriela, et Alejandro Moreno. 2006. « The Individuals Bases of Political Trust : Trends in New and Establish Democracies ». *International Journal of Public Opinion Research* 18 (no 1) : 31-48.
- Choi, Eunjung et Jongsoek Woo. 2016. « The Origins of Political Trust in East Asian Democracies : Psychological, Cultural, and Institutional Arguments » *Japanese Journal of Political Science; Cambridge* 17 (no 3) : 410-426.
- Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles. S.d. *Historique de la Clinique communautaire*. En ligne. <http://ccpsc.qc.ca/fr/historique> (page consultée le 15 mai 2017).
- Contandriopoulos. André-Pierre. 2008. « La gouvernance dans le domaine de la santé : une régulation orientée par la performance ». *Santé publique* 20 (no 2) : 191-199.

- Couillard, Marie-Andrée, et Ginette 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.
- Crichton, Anne, et al. 1997. *Health Care : A Community Concern?* Calgary : Calgary University Press.
- Depelteau, Julie, et al. 2013. *Les organismes communautaires. Financement et évolution des pratiques*. En ligne. <http://iris.recherche.s3.amazonaws.com/uploads/publication/file/Communautaire-WEB-02.pdf> (page consultée le 22 août 2017).
- Deschênes, Jean-Claude, Jean Turgeon et Guy Simard. 2016. « Le système de santé et de services sociaux ». Dans Denis Latulippe (dir.), *La sécurité sociale au Québec. Historique et enjeux*. Québec : Presses de l'Université Laval.
- Deslauriers, Jean-Pierre, et Renaud Paquet. 2003. *Travailler dans le communautaire*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.
- De Vries, Michiel, et Juraj Nemec. 2013. « Public sector reform: an overview of recent literature and research on NPM and alternative paths ». *International Journal of Public Sector Management* 26 (no 1) : 4-16.
- Ducharme, Élise, et Frédéric Lesemann. 2011. « Les fondations et la « nouvelle philanthropie » : un changement de paradigmes scientifiques et politiques ». *Lien social et Politiques* 65 : 203-224.
- Duval, Michelle. 2007. « Les organismes communautaires comme lieux d'élargissement de l'espace démocratique ». Dans Marie-Josée Fleury, Mireille Tremblay, Hung

- Nguyen et Luc Bordeleau (dir.), *Le système sociosanitaire au Québec*. Montréal : Gaëtan Morin Éditeur : 467-476.
- Duval, Michelle, et al. 2005. *Les organismes communautaires au Québec. Pratiques et enjeux*. Montréal : Gaëtan Morin Éditeur.
- Eggleton, Art C. P. (hon.), et Kevin K. Ogilvie (hon.). 2010. *La réponse du Canada à la Pandémie de grippe H1N1 de 2009*. En ligne.  
<http://www.parl.gc.ca/content/sen/committee/403/soci/rep/rep15dec10-f.pdf> (page consultée le 23 décembre 2016).
- El-Sadr, Wafaa. 1992. « The Challenge of Minority Recruitment in Clinical Trials for AIDS ». *JAMA* 267 (no 7) : 954-957.
- Fleuret, Sébastien. 2015. « Construction locale de la santé : quels sont les facteurs de réussite des projets locaux de santé communautaire? ». *L'Espace Politique* 26 :1-17.
- Fitzgerald, Jennifer, et Jennifer Wolak. 2016. « The roots of trust in local government in western Europe ». *International Political Science Review* 37 (no 1) : 130-146.
- Fortin, Andrée. 2003. « Les organismes et groupes communautaires ». Dans Vincent Lemieux, Pierre Bergeron, Clermont Bégin et Gérard Bélanger (dir.), *Le système de santé au Québec*. Saint-Nicolas : Les Presses de l'Université Laval, 201-226.
- Gagnon, Éric (dir.). 2001. *Les impacts du virage ambulatoire : responsabilités et encadrement dans la dispensation des soins à domicile*. En ligne.  
[http://www.fcass-cfhi.ca/migrated/pdf/ResearchReports/OGC/gagnon\\_f.pdf](http://www.fcass-cfhi.ca/migrated/pdf/ResearchReports/OGC/gagnon_f.pdf) (page consultée le 22 août 2017).

Gallup. 2017. *Confidence in Institutions*. En ligne.

<http://news.gallup.com/poll/1597/confidence-institutions.aspx> (page consultée le 23 mai 2018).

Gaumer, Benoît, et Marie-Josée Fleury. 2009. « CLSCs in Quebec : Thirty years of Community Action ». Dans Howard Palley (dir.). *Community-Based Programs and Policies*. New-York : Routledge. 87-103.

Graham, Yvonne J. 2005. « Case Study : The Health Keepers Model of Service Delivery ». Dans Marcia Bayne Smith, Yvonne J. Graham et Sally Guttmatcher. *Community-Based Health Organizations*. San Francisco : Josey-Bass, 151-200.

Gronlund, Kimmo, et Maija Setala. 2007. « Political Trust, Satisfaction and Voer Turnout ». *Comparative European Politics* 5 (no 4) : 400-422.

Hakhverdian, Armen, et Quinton Mayne. 2012. « Institutional Trust, Education, and Corruption : A Micro-Macro Interactive Approach ». *Journal of Politics* 74 (no 3) : 1-33.

Heckscher, Charles. 2015. *Trust in a Complex World : Enriching Community*. Oxford : Oxford University Press.

Islam, Fakhru. 2015. « New Public Management (NPM) : A dominating paradigm in public sectors ». *African Journal of Political Science and International Relations* 9 (no 4) : 141-151.

Klein, Naomi. 2015. *Tout peut changer*. Arles (France) : Actes Sud.

Klijn, Erik-Hans, et Joop Koppenjan. 2012. « Governance network theory : past, present and future ». *Policy and Politics* 40 (no 4) : 587-606.

Kovach, Imre et Luca Kristof. 2009. « The Role of Intermediate Actors in Transmitting Rural Goods and Services in Rural Areas Under Urban Pressure ». *Journal of Environmental Policy & Planning* 11 (no 1) : 45-60.

La Coalition des Tables Régionales d'Organismes Communautaires. S.d. *Action communautaire autonome*. En ligne. <http://www.ctroc.org/encore-une-page/nouvelle-page> (page consulté le 13 mars 2017).

Lamoureux, Henri. 2007. *L'action communautaire*. Montréal : VLB Éditeur.

Lamoureux, Henri, Robert Mayer et Jean Panet-Raymond. 1989. *Community Action*. Montréal : Black Rose Books.

L'Avenue Inc. 2016. *Santé et sexualité*. En ligne. <https://www.arrondissement.com/tout-get-search/t1/s8-sante-sexualite/?searchModule=ALL&searchString=handicap%C3%A9s> (page consultée le 15 mai 2017).

Law, Wing-Wah. 2004. « Translating Globalization and Democratization into Local Policy : Educational Reform in Hong Kong and Taiwan ». *International Review of Education* 50 (no 5) : 497-524.

Livet, Pierre. 2009. « La confiance et la reconnaissance sociale ». Dans Claire Lobet- Maris, Robin Lucas et Benjamin Six, dir., Berne : Peter Lang, 57-71.

MacFarlane, Ronald G., Linda P. Wood et Monica E. Campbell. 2015. « Toronto, une ville saine à dessein : pour un milieu bâti plus sain ». *Revue canadienne de santé publique* 106 (no 1) : 5-8.

Mauss, Marcel. 1923-1924. *Essai sur le don. Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques*. Paris : Les Presses universitaires de France.

- Ministère de la Santé et des Services Sociaux. 2017. *Répertoire des ressources du domaine de la santé et des services sociaux*. En ligne.  
<http://www.msss.gouv.qc.ca/repertoires/> (page consultée le 14 mai 2017).
- Molm, Linda D., David R. Schaefer, Jessica L. Collett. 2009. « Fragile and resilient trust : Risk and uncertainty in negotiated and reciprocal exchange ». *Sociological Theory* 27 (no 1) : 1-32.
- Montpetit, Caroline. 2012. *Est du Québec – Les tribulations d’un village résolu à survivre*. En ligne. <http://www.ledevoir.com/societe/actualites-en-societe/354749/les-tribulations-d-un-village-resolu-a-survivre> (page consultée le 17 mai 2017).
- Nyqvist, Frederic, Mikael Nygård et Gunborg Jakobsson. 2012. « Social participation, interpersonal trust and public health : A study of 65- and 75-year-old in western Finland ». *Scandinavian Journal of Public Health* 40 : 431-438.
- Organisation mondiale de la santé. 1986. *Promotion de la santé. Charte d’Ottawa*. En ligne. [http://www.euro.who.int/\\_data/assets/pdf\\_file/0003/129675/Ottawa\\_Charter\\_F.pdf](http://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0003/129675/Ottawa_Charter_F.pdf) (page consultée le 9 octobre 2017).
- Origgi, Gloria. 2008. *Qu’est-ce que la confiance?* Paris : Vrin.
- Orjuela, Camilla. 2014. « Corruption and identity politics in divided societies ». *Third World Quarterly* 34 (no 5) : 753-759.
- PARIS21, et Statistics Norway. 2009. *Pour une présentation conviviale des statistiques*. En ligne. [https://www.ssb.no/en/omssb/samarbeid/internasjonalt-utviklingssamarbeid/\\_attachment/117797?\\_ts=13f15cb6678](https://www.ssb.no/en/omssb/samarbeid/internasjonalt-utviklingssamarbeid/_attachment/117797?_ts=13f15cb6678) (page consultée le 24 août 2018).

- Pate, Judy, et Graeme Martin. 2003. « Confiance et contrat psychologique ». Dans Vincent Mangematin et Christian Thuderoz (dir.). *Des mondes de confiance. Un concept à l'épreuve de la réalité sociale*. Paris : CNRS Éditions, 71-84.
- Peckham, Stephen, et al. 2017. « Views of public health leaders in English local authorities – changing perspectives following the transfer of responsibilities from the National Health Service to local government ». *Local Government Studies* 43 (no 5) : 842-863.
- Peters, Guy B. 2010. *The Politics of bureaucracy*. New York : Routhledge.
- Pomey, Marie-Pascale, et al. 2015. « Le « Montreal model » : enjeux du partenariat relationnel entre patients et professionnels de la santé ». *Santé publique* S1 : 41-50.
- Pool. Léa. 2011. *L'industrie du ruban rose*. En ligne.  
[https://www.onf.ca/film/industrie\\_du\\_ruban\\_rose/](https://www.onf.ca/film/industrie_du_ruban_rose/) (page consultée le 13 mars 2017).
- Proulx, Serge, Julien Rueff et Nicolas Lecomte. 2007. « La redéfinition du tiers secteur québécois à l'aune du militantisme technique ». *Hermès* 47 : 107-114.
- Putnam, Robert. 1993. *Making Democracy Work. Civic Tradition in Modern Italy*. Princeton : Princeton University Press.
- Québec. Vérificateur général du Québec. *Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2015-2016*. En ligne.  
[http://www.vgq.gouv.qc.ca/fr/fr\\_publications/fr\\_rapport-annuel/fr\\_2015-2016-CDD/fr\\_Rapport2015-2016-CDD.pdf](http://www.vgq.gouv.qc.ca/fr/fr_publications/fr_rapport-annuel/fr_2015-2016-CDD/fr_Rapport2015-2016-CDD.pdf) (page consultée le 12 juin 2018).
- Rathert, Cheryl, Mary D. Wyrwich et Susan Austin Boren. 2012. « Patient-Centered Care and Outcomes ». *Medical Care Research and Review* 70 (no 4) : 351-379.

- Reynaud, Bénédicte. 2016. « Forms of Trust and Conditions for Their Stability ». *Cambridge Journal of Economics*. 41 (no 1) : 127-145.
- Richards, Tessa, et al. 2013. *Let the patient revolution begin*. En ligne. <https://www.bmj.com/content/bmj/346/bmj.f2614.full.pdf> (page consultée le 13 mars 2017).
- Richey, Sean. 2010. « The Impact of Corruption on Social Trust ». *American Politics Research* 38 (no 4) : 676-690.
- Ritter, Gary W., Robert Maranto et Stuart Buck. 2009. « Harnessing Private Incentives in Public Education ». *Review of Public Personnel Administration* 29 (no 3): 249-269.
- Rönnerstrand, Björn. 2013. « Social Capital and immunisation against the 2009 A(H1N1) pandemic in Sweden ». *Scandinavian Journal of Public Health* 41 : 853-859.
- Rothstein, Bo. 2011. *The Quality of Government*. Chicago : The University of Chicago Press.
- Rousseau, Jean-Jacques. 1795. *Du contrat social; ou principes du droit politique*. Éditions sans cartons.
- Roy, Jacques. 1989. *Un C.L.S.C. « des champs » dans ses relations avec la population et les organismes...* Québec : Centre de recherche sur les services communautaires.
- Simonet, Daniel. 2008. « The New Public Management Theory and European Health-Care Reforms ». *Canadian Public Administration/Administration publique du Canada* 51 (no 4) : 617-635.
- Skelcher, Chris, Mathur Navdeep et Mike Smith. 2005. « The Public Governance of Collaborative Spaces: Discourse, Design and Democracy ». *Public Administration* 83 (no 3) : 573-596.

- Sørensen, Eva, et Jacob Torfing. 2001. « Scandinavian studies of power and Democracy. A review article ». *Public Administration* 79 (no 1) : 223-233.
- Stengers, Isabelle. 2009 « Les scientifiques sont-ils dignes de confiance ? ». Dans Claire Lobet-Maris, Robin Lucas et Benjamin Sin, dir., Berne : Peter Lang, 163-170.
- Storm Pedersen, John, et Karl Löfgren. 2012. « Public Sector Reforms : New Public Management without Marketization? The Danish Case ». *International Journal of Public Administration* 35 : 435-447.
- Suh, Hyungjun, Jaeyeol Yee et Dukjin Chang. 2013. « Type of trust and Political Participation in Five Countries : Results of Social Quality Survey ». *Development and Society* 42 (no 1) : 1-28.
- Sun, Wenkai, et Xianghong Wang. 2012. « Do governments actions affect social trust? Cross-city evidence in China ». *The Social Science Journal* 49 (no 4) : 547-557.
- Tao, Ran, et al. 2014. « How does political trust affect social trust? An analysis of survey data from rural China using an instrumental variables approach ». *International Journal of Political Science Review : IPSR London* 35 (no 2) : 237-253.
- TROCL. S.d. *L'histoire du mouvement communautaire*. En ligne.  
<http://www.trocl.org/docref/histoire.pdf> (page consultée le 14 mars 2017).
- Tucker, Andrew. 2004. « The Role of Reflexive Trust in Modernizing Public Administrations ». *Public Performance & Management Review* 28 (no 1) : 53-74.
- Turcotte, Martin. 2015. *Trends in Social Capital in Canada*. En ligne.  
<http://www.statcan.gc.ca/pub/89-652-x/89-652-x2015002-eng.pdf> (page consultée le 22 avril 2017).

- Twiss, Joan M. 1992. « California Healthy Cities Project : Piloting Community-Based Health Promotion Statewide ». *National Civic Review* 81 (no 2) : 105-114.
- Van Assche, Danny, et Guido Dierickx. 2007. «The decentralisation of city government and the restoration of political trust ». *Local Government Studies* 33 (no 1) : 25-47.
- Wang, Ching-Hsing. 2016. « Political trust, civic duty and voter turnout : The Mediation argument ». *The Social Science Journal* 53 : 291-300
- Wang, Guiguo. 2004. « The Impact of Globalization on State Sovereignty ». *Chinese Journal of International Law* 3 : 473-484.
- Weber, Max. 1971. *Économie et société*. Paris : Pocket.
- Williams, David. 2000. « Aid and Sovereignty : Quasi-States and the International Financial Institutions ». *Review of International Studies* 26 (no 4) : 557-573.
- Yang, Keifeng. 2006. « TRUST AND CITIZEN INVOLVEMENT DECISIONS : Trust in Citizens, Trust in Institutions, and Propensity to Trust ». *Administration & Society* 38 (no 5) : 573-595.

# **Annexe 1 : Questionnaire de sondage**

## **Les organismes communautaires et la confiance institutionnelle : les premiers pas vers les solutions pour l'avenir?**

### **Questionnaire de sondage**

Nom du chercheur : Kévin St-Jean

Affiliation : Département de science politique.

Faculté des arts et des sciences.

Université de Montréal.

Candidat à l'obtention du diplôme de : Maîtrise ès sciences (M. Sc.).

Nom et titre de la directrice de recherche :

Laurence Bherer. Professeure agrégée et responsable des programmes de deuxième cycle en science politique.

Le 15 mai 2017

Université de Montréal

### **Avant-propos**

Le questionnaire suivant sera composé de huit questions. Chacune d'elle demandera de répondre en fonction d'une échelle de 0 à 100 en fonction de votre accord ou non avec l'information contenue dans la question, 0 signifiant « Totalement en désaccord » et 100 « Totalement en accord ». Il est aussi possible de répondre A pour « Ne sait pas » et B pour « Désire ne pas répondre ». Pour l'ensemble de l'exercice, vous serez libre de poser des questions à tout moment à l'adresse courrielle suivante : [kevin.st-jean@umontreal.ca](mailto:kevin.st-jean@umontreal.ca) . Vous pourrez aussi à tout moment vous retirer de l'exercice et demander à ce que l'on retire les informations contenues dans votre formulaire de réponse de la recherche en cours, sauf lorsque celle-ci sera publiée. Il sera alors impossible de retirer quoique ce soit. Toutes les données demeureront toutefois anonymes.

## Questionnaire

1. Quel pourcentage de confiance accordez-vous aux institutions gouvernementales vis-à-vis du système de santé?

**Réponse :**

2. Dans quelle proportion êtes-vous en accord avec cette affirmation :  
« Avoir un plus grand nombre d'acteurs communautaires œuvrant en santé et en services sociaux augmente ma confiance dans le système de santé publique »?  
(0%=aucun accord, 100%=entièrement en accord)

**Réponse :**

3. Quel est votre pourcentage de satisfaction à l'égard des rapports qu'entretiennent votre organisme communautaire avec les institutions gouvernementales ?

**Réponse :**

4. Dans quelle proportion êtes-vous en accord avec cette affirmation :  
« Les organismes communautaires sont de meilleures sources d'expertise dans leur domaine précis que ce qui est contenu dans le secteur public entièrement institutionnalisé »? (0%=aucun accord, 100%=entièrement en accord).

**Réponse :**

5. Dans quelle proportion êtes-vous en accord avec cette affirmation :

« Les organismes communautaires devraient avoir plus de pouvoirs en matière de prévention afin d’agir sur la société » ? (0%=aucun accord, 100%=entièrement en accord).

**Réponse :**

6. Dans quelle proportion la relation que vous avez avec le secteur des organismes communautaires a-t-elle influencé le niveau de confiance que vous aviez envers les institutions gouvernementales par rapport à la période où je n’étais pas impliqué(e) dans ce secteur ?

**Réponse :**

7. Par rapport à la question 6, s’il y a eu modification du niveau de confiance, l’influence des organismes communautaires sur votre niveau de confiance envers les institutions s’est traduite par :

A) Une hausse de la confiance envers les institutions gouvernementales.

B) Une baisse de la confiance envers les institutions gouvernementales.

C) Désire ne pas répondre.

D) Ne sait pas.

**Réponse :**

8. (Facultatif) : Par rapports aux questions 6 et 7, comment/pourquoi ce changement dans le niveau de confiance envers les institutions gouvernementales est-il arrivé?



