



RAPPORT

LES IMPACTS DE LA PANDÉMIE SUR LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL DE LA RÉGION DES LAURENTIDES



REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier le gouvernement du Canada pour l'attribution d'un soutien financier dans le cadre du Fonds d'urgence pour l'appui communautaire (FUAC) sans lequel la collecte des résultats et la rédaction de ce rapport n'auraient pas été possibles.

Nous tenons également à remercier les huit tables territoriales en développement social pour le partage du sondage auprès de leurs membres ainsi que l'ensemble des organismes communautaires qui ont pris le temps de compléter le sondage pour nous faire part de leurs réalités.

COMITÉ DE PROJET

Auteur :

Violaine Guerin
Coordonnatrice du Conseil Régional de Développement Social des Laurentides (CRDSL)

Collaborateurs :

Hélène Bélanger-Bonneau
Médecin conseil à la Direction de Santé Publique, CISSS des Laurentides

Lise Desrochers
Directrice – Développement des collectivités, Centraide Laurentides

Danièle Savoie
Coordonnatrice régionale en sécurité alimentaire, REGAL+

Mise en page :

Dominique Deschênes-Lambert
Coordonnatrice - Marketing et événements, développement philanthropique, Centraide Laurentides

© **CRDSL - 2020**. Tous droits réservés. Toute copie, reproduction ou diffusion, intégrale ou partielle, du contenu de ce rapport doit obtenir l'approbation écrite et préalable de l'auteur.

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements	2
Comité de projet.....	2
Mise en contexte.....	4
Méthodologie.....	4
Le sondage : Les impacts de la pandémie sur les organismes communautaires et le développement social dans la région des Laurentides.....	5
Territoire desservi.....	5
Secteurs représentés.....	6
Les résultats.....	6
L'impact sur les bénévoles.....	10
Les impacts au niveau des ressources humaines et des services.....	11
Le télétravail.....	11
Le changement des clientèles qui fréquentent les organismes.....	13
Le changement des besoins des clientèles.....	14
Les impacts financiers.....	15
La deuxième vague.....	16
Les défis pour faire face à la deuxième vague.....	17
Les principaux besoins exprimés par les organismes pour la relance...	18
Quelques pistes de réflexion – Prospectives suggérées par le comité de projet.....	19
Conclusion.....	20
ANNEXE 1: Le CRDSL, Mission, vision, valeurs, rôles et objectifs.....	21
ANNEXE 2: Questions du sondage.....	23

MISE EN CONTEXTE

Partout dans le monde, la crise sanitaire actuelle oblige une réorganisation sociale importante et inégalée, et l'ampleur de la mobilisation actuelle nous amène à nous questionner sur les enjeux d'adaptation que cette crise sanitaire nous impose aujourd'hui, et qu'elle nous imposera dans le futur. L'idée de la réalisation de ce sondage a surgi avec le désir de mieux comprendre les effets psychosociaux de la crise et les stratégies d'adaptation organisationnelles et opérationnelles mises de l'avant par les organismes communautaires de la région des Laurentides.

Le niveau de participation à ce sondage (plus de 110 réponses reçues en moins de 3 semaines) démontre la nécessité pour les organismes de faire connaître leur réalité et reconnaître leurs besoins. Les données recueillies nous permettent de brosser un portrait très représentatif des différents enjeux auxquels ont été confrontés les organismes durant cette période de pandémie, mais aussi les différents moyens mis en place afin d'y faire face.

Les résultats de cette enquête nous permettront également d'être mieux préparés à d'éventuelles crises sanitaires et à la relance, car nous pourrions bénéficier des apprentissages liés à cette période d'adaptation.

Nous souhaitons également que les données recueillies puissent appuyer les travaux entourant le futur Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire (PAGAC). En effet, les données concrètes qui apparaissent dans ce rapport pourront être utilisées pour orienter les réflexions afin que le plan puisse s'arrimer aux besoins réels des organismes et surtout, de la population laurentienne.

MÉTHODOLOGIE

Le sondage intitulé « **Les impacts de la pandémie sur les organismes communautaires et le développement social de la région des Laurentides** » a été diffusé par courriel et également affiché sur la page Facebook du CRDSL dès le 22 octobre 2020. Les réponses ont été colligées jusqu'au 8 novembre 2020 ce qui nous a permis de collecter les enjeux liés à la première vague. Plus de 110 organismes communautaires de la région des Laurentides ont complété le sondage. Ce dernier était composé de 3 grands thèmes (les enjeux, les impacts, la deuxième vague) et 38 sous-questions[1] nous permettant de recueillir des données qualitatives. L'analyse des résultats a été réalisée afin de retranscrire le plus justement possible les propos des répondants.

Ce rapport ne se veut pas un outil de recherche, mais davantage un outil permettant d'identifier des problématiques grâce aux enjeux et aux préoccupations qui ont été nommés par les répondants, dans le but de proposer des pistes de réflexion vers des actions concrètes à mettre en œuvre dans le territoire des Laurentides.

[1] L'ensemble des questions du sondage est disponible en Annexe 2 du présent rapport.



LE SONDAGE : LES IMPACTS DE LA PANDÉMIE SUR LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL DANS LA RÉGION DES LAURENTIDES

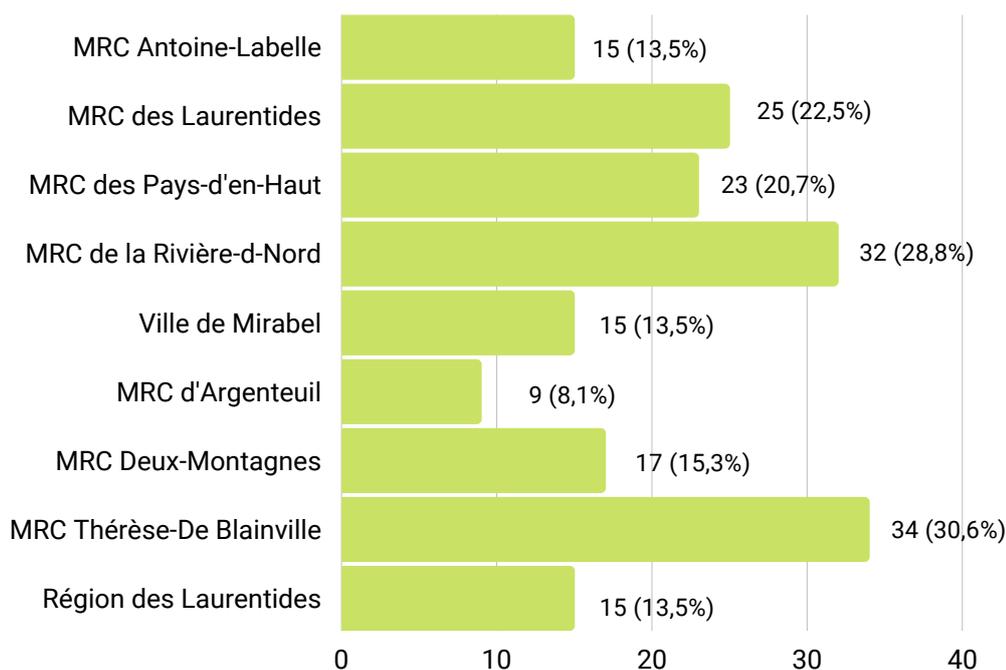
Par l'entremise de ce sondage, nous avons souhaité réaliser un état de situation des enjeux auxquels ont dû faire face les organismes communautaires de notre région afin d'être en mesure de continuer d'offrir leurs services à la population.

Dans quelle mesure cette crise sanitaire a eu un impact sur le développement social au sein de notre communauté?

En brossant un portrait de situation de la réalité vécue par les organismes durant la pandémie, nous sommes en mesure de documenter la réalité des organismes, les défis, les enjeux, les bons coups. Pour ce faire, nous avons sondé l'ensemble des organismes communautaires de la région tous secteurs confondus (alimentation, itinérance, jeunesse, aînés, logement, employabilité, santé mentale, etc.). Le sondage a été diffusé par les huit tables territoriales en développement social de la région auprès de leurs membres afin d'identifier les différents services qui se sont adaptés ou développés durant la pandémie, de voir à leur complémentarité et de définir de quelle façon ils ont répondu à un besoin de la population.

TERRITOIRE DESSERVI

Parmi les 110 réponses reçues, voici la répartition par MRC. À ces chiffres se rajoutent 15 organismes régionaux (13,5 %) offrant des services sur l'ensemble du territoire des Laurentides.



SECTEURS REPRÉSENTÉS

Au sein des organismes ayant complété le sondage, trois secteurs sont fortement représentés. Une proportion importante œuvre ainsi auprès des aînés (48 organismes, soit 43,6%), de la sécurité alimentaire (37 organismes, soit 33,6 %) et des jeunes 0-15 ans (34 organismes, soit 30,9%). Les secteurs du handicap, de la santé mentale et de la proche aide sont représentés de façon égale, totalisant chacun 17,3% des réponses. Finalement le logement représente 13,6% des réponses et l'employabilité et l'itinérance 12,7% des réponses respectivement.

D'autres secteurs ont également été représentés, tels que la lutte à la pauvreté, notamment par l'achat de marchandises à prix réduit ou le don de vêtements et autres matériels essentiels, les adolescents de 12 à 17 ans, les jeunes de 16 à 25 ans, la famille, la violence conjugale, la condition féminine, le bénévolat, l'immigration, la réinsertion sociale, la dépendance, le maintien à domicile, la philanthropie et la concertation.

LES RÉSULTATS

DEPUIS L'INSTAURATION DE L'ÉTAT D'URGENCE SANITAIRE LE 13 MARS 2020, LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ONT DÛ FAIRE FACE À DE MULTIPLES ENJEUX.

Les principaux enjeux recensés dans le sondage sont:

- La perte d'autofinancement et par le fait même la perte de revenus et le manque de ressources financières.
- La gestion du personnel en situation de crise sanitaire : gestion des risques et de la sécurité du personnel, anxiété, inquiétudes, baisse de motivation, augmentation de la charge de travail, absences du personnel en situation de sous-effectif, conciliation travail-famille en situation de télétravail, soutien des intervenants face aux situations difficiles que vivent les bénéficiaires et à l'augmentation de la demande (usure de compassion), difficulté de recrutement, pénurie de ressources humaines, mise à pied temporaire en lien avec la perte de certaines sources de revenus.
- L'implantation du télétravail (achat de matériel informatique, familiarisation avec les nouveaux outils informatiques, modification des façons de faire...).
- La réorganisation des services en lien avec la fermeture temporaire des lieux physiques. De nombreux organismes ont dû stopper leurs activités de groupe et réinventer leurs modalités d'intervention afin de maintenir les services de soutien à distance par téléphone ou internet.
- La mise en place des mesures sanitaires, complexes et coûteuses.
- Le temps investi rien que pour se tenir informé de l'évolution de la situation et des différentes règles sanitaires : processus extrêmement énergivore pour l'équipe de gestion des organismes.
- La nécessité d'adaptation continue qui essouffle les équipes.



LES RÉSULTATS (SUITE)



- La perte des bénévoles réguliers. En effet, une grande majorité des bénévoles sont âgées de 65 ans et plus et étaient donc les premiers à être confinés.
- Le recrutement, l'accueil, l'intégration et la gestion de nouveaux bénévoles.
- La nécessité d'informer, sensibiliser et faire respecter les consignes sanitaires aux différentes clientèles.
- La perte de contact avec les clientèles les plus vulnérables, notamment celles qui n'ont pas accès à du matériel informatique.
- L'augmentation des risques liés au contexte de confinement, car l'isolement et l'anxiété sont des facteurs déclencheurs et aggravants en dépendance.
- L'augmentation des demandes et de la clientèle, surtout en ce qui concerne la sécurité alimentaire.
- Le maintien du sentiment d'appartenance à l'organisme malgré la distanciation physique et l'absence d'activité en personne, maintenir le lien avec les clientèles.
- La santé mentale fragilisée autant chez le personnel que pour la clientèle (sentiment d'isolement, d'anxiété, symptômes dépressifs...).
- La diminution de l'approvisionnement en dons alimentaires.

POUR FAIRE FACE À CES ENJEUX, LES ORGANISMES ONT DÉVELOPPÉ DES MOYENS ET DE NOUVELLES FAÇONS DE FAIRE QUI DÉMONTRENT LEUR RÉSILIENCE.

L'adaptation des services fut tout un défi pour une majorité d'organismes ayant répondu au sondage et a engendré une augmentation des heures de travail afin d'être en mesure de faire face aux enjeux. Les organismes ont dû faire preuve de créativité.

Plusieurs se sont inspirés des meilleures pratiques des organismes ayant une mission similaire ainsi que des recommandations gouvernementales. En début de pandémie, l'arrimage du soutien des autorités sanitaires a été complexe. La révision des pratiques d'intervention était inévitable. Plusieurs ont mis l'accent sur les suivis individuels afin de conserver un lien avec leur clientèle. Les services ont été adaptés afin d'être en mesure de continuer à répondre aux besoins. Certains organismes ont procédé à l'envoi postal de cahiers d'activités. L'exploitation des réseaux sociaux afin de maximiser la visibilité et l'utilisation des différentes plateformes numériques telles que ZOOM ou TEAM se sont développées de façon exponentielle. La participation à des webinaires et des formations en ligne ont permis aux employés de maintenir leur motivation, d'améliorer leurs pratiques et de développer de nouvelles connaissances et de nouvelles façons de faire.

Plusieurs ont instauré un protocole COVID afin de garantir la sécurité de tous.

LES RÉSULTATS (SUITE)

Parmi les effets positifs de cette situation hors du commun, nous notons le renforcement et la consolidation du travail d'équipe. En effet, les organismes sondés mentionnent avoir constaté davantage de collaboration au sein des équipes de travail, dans un esprit de soutien mutuel et d'entraide. Le partage de divers outils pour la gestion du stress est également une pratique répandue au sein des organismes, notamment la ressource Léo.

La nécessité de soutien et de formation des équipes afin de leur permettre de faire face à de nouveaux défis auprès de leur clientèle s'est avérée primordiale.

Les collaborations entre organismes se sont développées afin de répondre aux divers besoins des clientèles et ont permis d'explorer avec les partenaires des nouvelles façons de faire.

Plusieurs ont développé des outils afin de diminuer le niveau de stress de leurs usagers en les tenant informés régulièrement de la situation sanitaire. Les communications avec les membres ont été plus fréquentes. Le jumelage entre certaines clientèles s'est parfois implanté afin de développer un réseau d'entraide et de soutien au sein même des usagers (par exemple l'implantation de covoiturage pour la distribution alimentaire).

Une difficulté demeure concernant les populations les plus vulnérables qui n'ont pas accès à la technologie ou même au téléphone et qui ne sont donc pas joignables. Certains organismes ont été en mesure d'équiper technologiquement une partie de ces personnes grâce à des subventions d'aide d'urgence. Néanmoins les organismes évaluent avoir maintenu le contact avec +/- 50% de leur clientèle, car même si une majorité des usagers ont accès à un ordinateur il n'est pas toujours aisé pour eux d'utiliser certaines plateformes et cela nécessite un accompagnement.

Malgré les divers fonds d'urgence privés et publics disponibles, la réorganisation des locaux et l'achat de matériel divers en lien avec les nouvelles mesures sanitaires ont été vécus comme des pressions financières supplémentaires, car cela a engendré de nombreux frais imprévus.

Les municipalités et autres partenaires ont souvent apporté un support dans les moments les plus intenses de la crise.

Concernant le personnel, les situations divergent selon les organismes. En effet, certains ont dû mettre à pied des membres de l'équipe par manque d'activité et manque de ressources financières alors que d'autres ont procédé à l'embauche de personnel additionnel et même parfois à l'instauration d'une prime salariale pour favoriser le retour au travail.

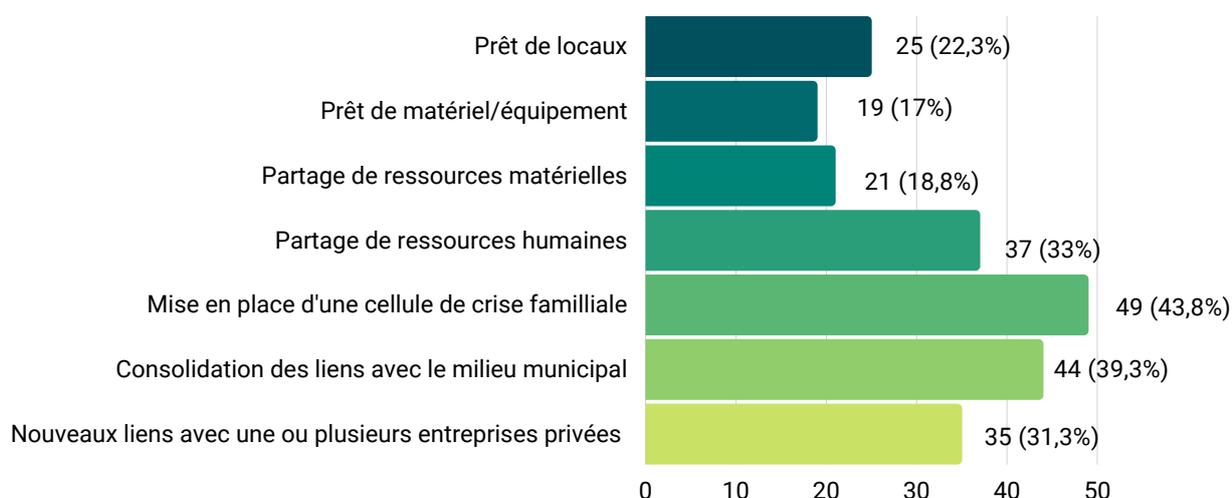
En ce qui concerne l'hébergement d'urgence, des ressources alternatives ont vu le jour afin de continuer à répondre aux besoins.

Au cours des premières semaines de la crise, le visage des bénévoles s'est transformé. Le confinement des personnes âgées de 70 ans et plus a eu un véritable impact sur les organismes qui se sont trouvés très rapidement en pénurie de bénévoles. Cependant, de nouveaux bénévoles se sont présentés, notamment les jeunes et les personnes à l'emploi dont les activités professionnelles étaient arrêtées à cause de la fermeture de l'entreprise pour laquelle ils travaillaient. Il demeure néanmoins difficile de recruter des bénévoles et cette pénurie complexifie le maintien de l'offre de service dans de nombreux organismes. Certains ont procédé à l'embauche de personnel à temps partiel pour combler ce manque.

LES RÉSULTATS (SUITE)

DE NOMBREUSES COLLABORATIONS SE SONT DÉVELOPPÉES DURANT LA PANDÉMIE AFIN D'ÊTRE EN MESURE DE RÉPONDRE AUX BESOINS ET D'OPTIMISER LES RESSOURCES.

Parmi les principales collaborations établies, la mise en place de cellules de crise initiées par les MRC et le CISSS des Laurentides favorisant la concertation des partenaires a été la plus populaire, suivie de près par la consolidation des liens avec le milieu municipal, le partage de ressources humaines et les nouveaux liens avec une ou plusieurs entreprises privées. Arrivent ensuite le prêt de locaux, le partage des ressources matérielles et le prêt de matériel / équipement.



Les autres collaborations citées sont :

- le partage des meilleures pratiques en ce qui concerne les mesures préventives
- l'échange d'informations
- le soutien mutuel entre organismes
- les nouvelles collaborations financières (accès à de nouveaux programmes de financement et soutien des députés)
- le partage d'expertise technologique
- le support des organismes et réseaux nationaux pour faciliter l'accès à l'information
- les dons de la population (vêtements, meubles, denrées, argent...)
- le support des MRC, de la Santé publique et du CISSS
- le développement de liens avec les médias

86,8%

Pourcentage des répondants qui pensent que ces nouvelles collaborations vont perdurer pour la deuxième vague et 80% pensent qu'elles perdureront même après la pandémie.

62%

Pourcentage des répondants qui ont affirmé avoir reçu une reconnaissance de leur milieu.

Les principales formes de reconnaissance sont :

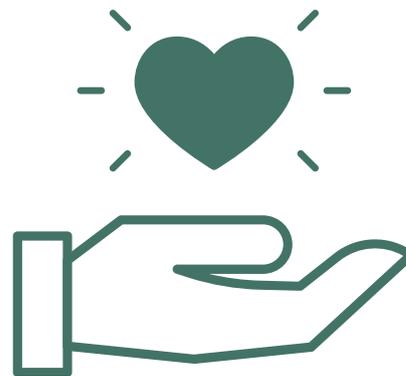
1. le soutien financier des députés provinciaux, des municipalités, des MRC et des différents bailleurs de fonds;
2. des articles de presse et une visibilité dans les médias locaux (entrevues à la radio ou à la télévision communautaire);
3. des remerciements, félicitations par lettre, courrier électronique et en personne.

L'IMPACT SUR LES BÉNÉVOLES

LES PRINCIPALES PRÉOCCUPATIONS EN CE QUI CONCERNE LES BÉNÉVOLES EN LIEN AVEC LES CHANGEMENTS LIÉS À LA CRISE SANITAIRE SONT :

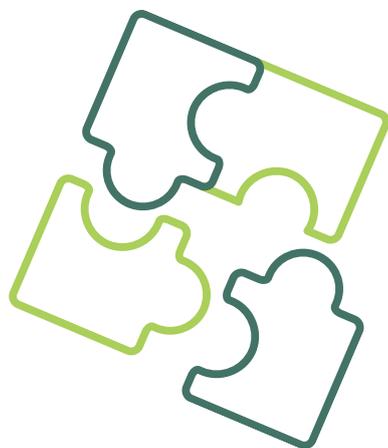
- Les craintes pour sa propre santé ou celle de leurs proches (76,7%)
- Le manque de relation avec les pairs (60%)
- L'augmentation de la charge mentale (36,7%)
- La détresse psychologique (ex. : dépression, anxiété, absentéisme, etc.) (36,7%)
- L'augmentation du temps d'implication bénévole (32,2%)
- Le télétravail (13,3%)
- La conciliation travail-famille (4,4%)

D'autres préoccupations ont été nommées telles que le manque de bénévoles, la difficulté à assurer leur sécurité et à faire respecter les consignes sanitaires, le sentiment d'isolement, le découragement et la démobilisation, le recrutement de nouveaux bénévoles, la difficulté à utiliser les nouvelles technologies.



36%

Pourcentage des répondants qui affirment avoir résolu ces préoccupations à l'heure actuelle alors que 64% des répondants affirment ne pas les avoir résolues.



72,1%

Pourcentage des répondants qui affirment que la pandémie a eu un impact sur l'implication, la disponibilité ou le recrutement des bénévoles de leur organisme.

Parmi les moyens utilisés pour pallier à ce problème on retrouve :

- l'utilisation de plateformes de recrutement et des réseaux sociaux
- la réalisation des tâches habituellement faites par les bénévoles par des employées
- la reconnaissance des bénévoles présents pour consolider leur implication
- l'utilisation du réseau des partenaires, des tables de concertation, des municipalités et des médias afin de diffuser les offres de bénévolat
- l'embauche de personnel supplémentaire à temps partiel
- la réduction des activités

LES IMPACTS AU NIVEAU DES RESSOURCES HUMAINES ET DES SERVICES

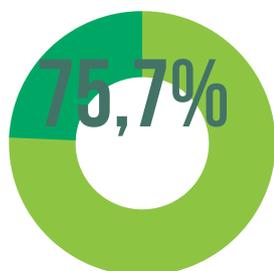
LES PRINCIPALES PRÉOCCUPATIONS DES ORGANISMES POUR LEURS EMPLOYÉS SONT :

- L'augmentation de la charge mentale (68,2%)
- La crainte pour sa propre santé ou celle de ses proches (61,8%)
- Le manque de relation avec les pairs (57,3%)
- Le télétravail (50,9%)
- L'augmentation de la charge de travail (45,5%)
- La détresse psychologique (ex. : dépression, anxiété, absentéisme, etc.) (43,6%)
- La conciliation travail-famille (36,4%)
- L'incertitude liée à l'emploi (26,4%)

D'autres préoccupations ont été nommées telles que l'isolement des employés en télétravail, le manque de motivation et la difficulté à regarder vers l'avant, les difficultés à répondre aux besoins grandissants de la population, le sentiment d'impuissance, la crainte de manquer d'effectifs en cas d'éclosion.

Un des enjeux rencontrés a été le départ massif d'employés en lien avec la PCU et la difficulté de recrutement en temps de pandémie afin d'être en mesure de maintenir l'offre de services.

Le télétravail



des organismes répondants ont été en mesure de mettre en place le télétravail.



des organismes répondants sont en mesure d'offrir des services via les télécommunications.

Ceux pour qui le télétravail n'a pas été envisageable sont essentiellement des organismes œuvrant dans le secteur de la sécurité alimentaire, leurs services se faisant par de la distribution de denrées ou de la livraison de repas. D'autres secteurs comme l'hébergement en situation de crise ne peuvent pas offrir de services à distance.

D'autres encore n'ont pas été en mesure de l'implanter par manque de ressources informatiques, manque d'accès à internet ou encore quand les activités proposées par l'organisme ne peuvent pas être adaptées de façon virtuelle (activités de stimulation, certaines activités de loisirs telles que la marche, répit...).

LES IMPACTS AU NIVEAU DES RESSOURCES HUMAINES ET DES SERVICES (SUITE)

LES SERVICES

Parmi les organismes sondés, 59,5% ont été déclarés par un ministère comme services essentiels.

Parmi les organismes qui n'ont pas été déclarés comme essentiels (40,5%), nombreux sont ceux qui se sentent invalidés dans leur mission.

Au sein des organismes déclarés comme services essentiels, 59,5% ont déclaré que cette classification n'avait pas rajouté de pressions supplémentaires sur leur offre de service.

Parmi les 40,5% d'organismes qui ont déclaré avoir subi des pressions supplémentaires en lien avec le fait d'être déclarés services essentiels, les principales pressions subies sont les suivantes :

- la complexité d'adaptation et ajout de services
- le risque omniprésent pour la santé pour les activités qui se font en présentiel
- l'aménagement des locaux pour maintenir le service
- l'épuisement de l'équipe et le manque de ressources financières pour ajouter du personnel de soutien
- le sentiment d'obligation de présence pour supporter la clientèle au-delà du besoin de repos
- l'augmentation de la quantité des demandes
- le temps investi dans les demandes de financement et dans les redditions de compte pour être en mesure de continuer à offrir des services
- le respect des consignes sanitaires (désinfection des milieux de façon quotidienne, port du matériel de protection, normes à respecter...)
- le sentiment d'impuissance et de ne pas être en mesure de répondre adéquatement aux besoins de la clientèle
- la gestion du stress des équipes et des bénéficiaires



Malgré plusieurs adaptations, les organismes mentionnent que le risque pour la santé et sécurité des employés et bénévoles est omniprésent. La clientèle desservie est de plus en plus dépressive, anxieuse et en détresse, ce qui amène une charge mentale et de travail pour les intervenants, l'ensemble du personnel et les bénévoles. L'assouplissement des mesures de travail et le soutien émotionnel des employés font partie des solutions apportées.

Le sentiment d'incertitude lié au contexte sanitaire et à la capacité individuelle de chaque personne à faire face à la situation complexifie le quotidien des organismes. De plus, l'augmentation de la charge de travail engendre un manque de temps pour adresser ces problématiques et les résoudre.

L'absence d'accès à internet et au matériel informatique reste un enjeu. Le sentiment d'épuisement professionnel est grandissant, d'autant plus que la situation se prolonge dans le temps.

Bien que l'utilisation de la plateforme ZOOM ait permis à une majorité d'organismes de continuer à offrir des services et tenir des rencontres d'équipe, ce genre d'activité ne remplace pas les contacts en personne et le sentiment d'isolement est un enjeu majeur qui fragilise le personnel.

LES IMPACTS AU NIVEAU DES RESSOURCES HUMAINES ET DES SERVICES (SUITE)

LE CHANGEMENT DES CLIENTÈLES QUI FRÉQUENTENT LES ORGANISMES

Une grande partie des personnes âgées qui fréquentaient les organismes communautaires pour briser l'isolement n'ont plus été en mesure de le faire. Également, les personnes plus à risque (ex.: dépendance) ont diminué leur fréquentation ce qui les fragilise encore davantage.

Un constat ressort : les services offerts en ligne ne conviennent pas à tout le monde. L'intérêt est moindre que pour des activités en personne. De plus, le nombre de places disponibles pour les activités en personne étant limité, le nombre de participants est moindre et la clientèle a diminué.

Les comptoirs alimentaires accusent une forte augmentation de la demande, avec un nouveau type de clientèle, notamment les travailleurs dont les entreprises ont été fermées et qui se sont retrouvés sur la PCU. En effet, même si leurs revenus restent plus élevés que les autres usagers, ils ne couvrent plus leurs dépenses.



Les populations les plus vulnérables sont directement impactées par les coûts liés aux consignes sanitaires à appliquer individuellement et ont d'autant plus de difficulté à joindre les deux bouts.

Le niveau d'agressivité et d'impatience a augmenté, ainsi que les difficultés d'ordre psychologiques telles que le stress, l'anxiété, la dépression, etc.

Il y a également eu une augmentation massive des demandes de services des proches aidants qui se sont retrouvés confinés avec la personne aidée sans plus avoir de répit ainsi que pour ceux qui ont été privés de visite des personnes hébergées (RPA, R.I, CHSLD).

La pandémie a aussi modifié les modalités d'accueil au sein des organismes, car les usagers ne peuvent plus s'y présenter sans prendre de rendez-vous, ce qui n'est pas facilitateur pour les clientèles plus à risque.

On dénote également une augmentation des personnes en recherche d'emploi, ainsi que des demandes de familles y compris celles qui proviennent de milieux plus aisés.

On note que la pandémie a eu comme impact positif de faire découvrir de nombreux organismes communautaires. Une grande majorité des gens ignoraient l'existence des services et le contexte les a incités à chercher de l'aide.

LES IMPACTS AU NIVEAU DES RESSOURCES HUMAINES ET DES SERVICES (SUITE)

AU-DELÀ DES CHANGEMENTS DE CLIENTÈLE AU SEIN DES ORGANISMES, LES BESOINS ONT ÉGALEMENT ÉVOLUÉ.

- **L'isolement lié à la pandémie a engendré une importante augmentation de la détresse psychologique dans l'ensemble de la population qui nécessite donc davantage de soutien pour lequel les intervenants ne sont pas toujours formés.** Les clientèles ont besoin d'être rassurées et les employés se trouvent parfois démunis face à ce type de situation. De plus, les usagers ont davantage besoin de se confier et d'être écoutés, car ils n'ont plus personne à qui parler à cause du confinement.
- **Les besoins se font également plus nombreux qu'auparavant.**
- Au niveau des familles, le besoin de soutien scolaire s'est accru avec la fermeture des écoles, car cela a engendré une perte de motivation et de persévérance chez les jeunes.
- Au niveau de l'emploi, il y a eu une augmentation des demandes en réorientation de carrière et de nombreuses demandes de formation.
- On a également enregistré une forte demande pour se procurer du matériel sanitaire (masques, désinfectant...).
- Une grande partie de la population, y compris les aînés, ont besoin de trouver de nouvelles façons de s'occuper et de socialiser, mais le besoin de pouvoir reprendre des activités normales et de retrouver le contact humain est criant.
- Les besoins sont souvent urgents, ce qui rajoute de la pression aux organismes.

LES IMPACTS FINANCIERS

Nous avons sondé les organismes afin de définir s'ils avaient des enjeux financiers pour maintenir leurs opérations pour cet automne (du 1er septembre 2020 au 31 mars 2021).

Parmi les sources de revenus affectées, on retrouve :

73,9%

l'autofinancement (annulation de campagne de financement ou de collecte de fonds, diminution de ventes de services, etc.)

45%

les dons

28,8%

les subventions (financement par projet, entente de service, ou autres programmes fédéraux, provinciaux ou municipaux)

25,2%

autres



Parmi les personnes sondées, 55,9% affirment avoir des enjeux financiers alors que pour 44,1% des organismes répondants ce n'est pas une préoccupation.

Parmi les stratégies utilisées pour maintenir leur offre de service, la plus courante fût la recherche de fonds publics ou de subventions autres (65,8% des réponses), suivie par la réduction des activités dans 45,9% des cas, les levées de fond spéciales pour 21,6% des répondants, la mise à pied de certains membres du personnel ou la réduction des heures salariées (18,9%), la fermeture temporaire de l'organisme pour 16,2% et enfin les fermetures occasionnelles ou la réduction des heures d'ouverture dans 14,4% des cas.

D'autres stratégies ont été utilisées, par exemple le déménagement dans de nouveaux locaux moins coûteux, la réduction des dépenses, la priorisation des services notamment en consultant leur clientèle afin d'adapter leurs services aux besoins réels.

Plusieurs organismes ont également modifié leurs stratégies de financement en acceptant des dons à la place de pouvoir tenir une guignolée, en organisant des campagnes de financement sur le web ou encore en collectant des cannettes ou en faisant appel à la générosité de la population.

Cependant, des inquiétudes demeurent. La perte de certaines sources de revenus, notamment à cause de l'annulation de certaines activités d'autofinancement, n'a pas été compensée à ce jour et les organismes doivent doubler d'efforts pour trouver des solutions innovantes de levée de fonds. Néanmoins, malgré les différentes possibilités d'activités virtuelles et les campagnes de sollicitation, les dons se font plus rares et les principaux donateurs se font moins généreux. La recherche de subventions semble être une alternative, mais de nombreux organismes n'ont à ce jour pas encore trouvé de solution pour remédier à ce problème.

LA DEUXIÈME VAGUE

Parmi les quelques 110 organismes répondants, 93,7% affirmaient être prêts à faire face à la deuxième vague du COVID et 90,1% s'estimaient en position de continuer leurs activités ou les relancer pour l'automne 2020, notamment grâce aux financements d'urgence reçus et au maintien de l'aide salariale.

La deuxième vague s'envisageait plus sereinement, car les organismes savaient désormais à quoi ils devraient faire face et la réorganisation des milieux de travail et d'accueil des usagers était déjà faite. Cependant, ils se disaient encore en pleine période d'adaptation et d'ajustement des services, ce qui est très demandant pour les équipes qui se sentent essouffées. Une grande majorité des services ont continué d'être offerts durant l'été alors qu'habituellement les organismes communautaires sont en pause à cette période de l'année. Les équipes n'ont donc pas été en mesure de prendre des congés et la fatigue se faisait déjà sentir à l'automne 2020.

Il était mentionné qu'il serait important de permettre un roulement des équipes afin que tous puissent prendre une période de congé, de répit avant le temps des fêtes où l'on prévoyait encore une augmentation des demandes d'aide, dans le but d'éviter des épuisements professionnels. En effet, si les équipes se fragilisent, l'offre de service ne pourrait plus être maintenue. Plusieurs organismes ont cependant dû cesser à nouveau leurs activités de groupe en personne en lien avec les mesures sanitaires.

Les diners communautaires, qui permettent la socialisation des clientèles les plus démunies et isolées, ne sont pas en mesure d'être redémarrés, ce qui engendre des inquiétudes pour les utilisateurs qui fréquentent habituellement ce genre de service. Dans une grande majorité des cas, le télétravail a été mis en place et les organismes se sont outillés en équipement informatique ce qui leur permet d'envisager plus sereinement une reprise des activités.

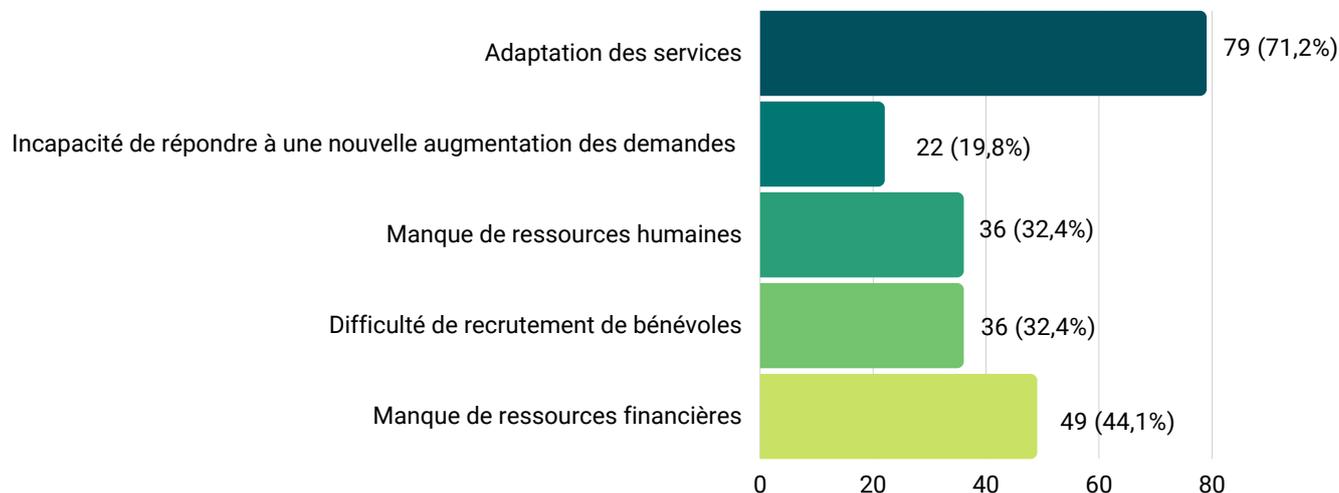
Plusieurs organismes ont pu maintenir leur offre de service grâce à des subventions qui leur permettent de répondre à la hausse des demandes jusqu'au 31 mars 2021. Toutefois, ils anticipent une baisse des aides financières après cette date et se demandent comment ils pourront être en mesure de combler les besoins de leur clientèle qui seront probablement toujours aussi nombreux. Ils restent donc à l'affût de l'ensemble des programmes financiers qui se font disponibles.

Les organismes offrant des conférences aux aînés sont eux aussi préoccupés, car la difficulté d'accès aux nouvelles technologies est un enjeu pour cette clientèle. L'accès à l'information et la sensibilisation à la fraude ou à la maltraitance sont donc compromis.

Plusieurs organismes ont établi un plan d'action afin de faire face aux enjeux sanitaires ce qui sécurise les équipes.

En ce qui concerne les organismes travaillant dans le secteur de la réussite éducative et de la persévérance scolaire, le contact avec les écoles s'est complexifié et les collaborations tardent à redémarrer. Ils se sentent prêts, disponibles, mais sous-utilisés.

LES DÉFIS POUR FAIRE FACE À LA DEUXIÈME VAGUE



Parmi les principaux défis nommés par les organismes pour faire face à la deuxième vague, on retrouve l'adaptation continue des services pour 71,2 % des répondants. S'en suit le manque de ressources financières pour 44,1 %. Viennent ensuite le manque de ressources humaines et la difficulté de recrutement de bénévoles dans 32,4 % des cas, et enfin l'incapacité de répondre à une nouvelle augmentation des demandes (19,8 %).

Plusieurs autres défis ont été identifiés, par exemple :

- le sentiment de responsabilité d'assurer la sécurité des membres de l'équipe et des bénévoles;
- l'essoufflement des équipes;
- le manque de place, le besoin de locaux plus grands afin d'être en mesure de continuer à desservir la clientèle de façon sécuritaire;
- l'âge des bénévoles;
- la difficulté d'accès aux différents types de logements pour aînés (CHSLD, RI et RPA) afin de faire respecter les droits des résidents;
- la formation des nouveaux employés et bénévoles;
- la lourdeur de la gestion administrative (AGA, rapports annuels, demandes d'aide financière, redditions de comptes...);
- les adolescents sont de plus en plus difficiles à rejoindre.

LES PRINCIPAUX BESOINS EXPRIMÉS PAR LES ORGANISMES POUR LA RELANCE SONT LES SUIVANTS :

Un retour à la normale

Du soutien psychologique pour les équipes

Du repos!

Des ressources humaines qualifiées

Des financements à la mission et non plus au projet

Un allègement des formulaires de demande de soutien financier et de reddition de compte

Un rehaussement des financements

Une pérennité des sources de financement

Davantage de bénévoles

Un accompagnement et de la formation pour mieux maîtriser les nouvelles technologies et utiliser les nouveaux moyens de communication internet: Facebook, site web.

L'accès internet à l'ensemble de la population du territoire

Des consignes claires de la part du Gouvernement

Davantage de denrées alimentaires

Trouver des moyens de rejoindre les jeunes et les personnes isolées

L'achat de matériel informatique

QUELQUES PISTES DE RÉFLEXION - PROSPECTIVES SUGGÉRÉES PAR LE COMITÉ DE PROJET

Favoriser la **mutualisation de lieux** de co-travail incluant des équipements informatiques en partage.

Favoriser un **financement à la mission** permettant une pérennité des services.

Favoriser un **accès au réseau haute vitesse** à l'ensemble de la population des Laurentides.

Développer ou consolider les liens de collaboration entre les partenaires publics et les organismes communautaires afin de faciliter le maintien de leurs activités. Par exemple, le prêt de locaux dans les édifices municipaux permettant de continuer à offrir les activités en respectant les consignes sanitaires, le prêt de matériel informatique, lorsque non utilisé, le soutien financier, etc.

Favoriser le **partage des ressources de soutien psychologique** à l'ensemble des travailleuses, ex-travailleuses et bénévoles du secteur d'emploi de l'économie sociale et de l'action communautaire. Par exemple le service LÉO de soutien gratuit est une réponse directe à la détresse psychologique qui a émergé dans les organisations en contexte de COVID-19.

Favoriser les **campagnes de sensibilisation à l'importance du bénévolat** sur les médias afin de recruter de nouveaux bénévoles et de développer l'intérêt de l'ensemble de la population.

Faciliter l'**accès à une alimentation de qualité** à la population des Laurentides à moindre coût en quantité suffisante, particulièrement en temps de crise.

Favoriser la **présence des travailleurs de rue et des travailleurs de rang**, surtout dans les grands territoires où certains citoyens sont très isolés.

Favoriser la mutualisation de la formation et des ressources humaines.

Cette formule de partage des ressources a plusieurs avantages :

- Rétention de la main d'œuvre employée à temps plein plutôt qu'à temps partiel et embauche sur le long terme plutôt que pour un ou deux ans comme c'est le cas la plupart du temps pour répondre à des besoins liés à des projets d'une durée limitée
- Gain de temps et d'énergie pour les organismes qui n'ont pas à faire des recrutements
- Personnel efficace et formé (main d'œuvre qualifiée)
- Facilité de remplacement du personnel
- Accès à une gamme de formation à moindre coût.

CONCLUSION

Les résultats de ce sondage démontrent clairement la capacité d'adaptation des organismes œuvrant auprès des populations les plus vulnérables, malgré les nombreuses difficultés auxquelles ils ont dû faire face. L'importance de les reconnaître et de les soutenir dans leur expertise du terrain est primordiale.

Le travail des différents organismes dans leur milieu est plus que jamais d'actualité et la crise sanitaire a fait ressortir les écarts liés aux inégalités sociales et les défis à relever collectivement.

Dans l'ensemble de la population ayant vécu la quarantaine et l'isolement dans différents contextes, on trouve une prévalence élevée de symptômes de dépression, d'anxiété, de troubles de l'humeur, de troubles de stress post-traumatique, d'insomnie, et plus encore. Les travailleurs du milieu communautaire sont directement touchés par cette augmentation de détresse psychologique au sein de leur clientèle, car les diverses problématiques en lien avec la santé mentale rajoutent une pression supplémentaire sur les organismes qui ne sont pas suffisamment outillés pour y faire face, ce qui engendre une fragilité au sein des équipes et une usure de compassion qui inquiète les gestionnaires.

De plus, les organismes sont préoccupés par le bien-être des populations les plus à risque, qu'ils ont de plus en plus de difficulté à rejoindre.

Ce rapport met clairement en évidence le rôle de filet social de l'ensemble des travailleurs du milieu communautaire, qui contribuent à assurer les besoins essentiels des clientèles les plus démunies. Les organismes communautaires contribuent à l'amélioration du tissu social et des conditions de vie de leur communauté respective. Leurs services sont complémentaires à ceux assurés par les établissements publics de santé et de services sociaux et les services municipaux. De par leur présence sur le terrain, ils sont les instances de première ligne pour comprendre les besoins de la communauté. Ce sont donc des alliés de choix pour réduire les inégalités sociales et intervenir auprès des personnes en situation de vulnérabilité.

Dans le contexte actuel où la pandémie se poursuit, le CRDSL a prévu de donner une suite à ce sondage afin de réaliser un état de situation comparatif et d'identifier les nouveaux enjeux vécus par les organismes ainsi que les besoins des citoyens.

ANNEXE 1

LE CRDSL, MISSION, VISION, VALEURS, RÔLES ET OBJECTIFS

DÉFINITION DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL

«Un ensemble de processus qui appellent la contribution conjointe de l'État et de la société civile et qui visent l'amélioration des conditions de vie et des potentiels des personnes et des communautés.»

MISSION

Le CRDSL a comme mission, à titre d'instance de concertation régionale multisectorielle autonome, d'accroître et de soutenir la capacité d'action collective en développement social de la région des Laurentides.

VISION

D'ici 5 ans, par son action rassembleuse, le CRDSL sera reconnu pour ses capacités de mobilisation de l'ensemble des acteurs concernés pour contribuer à trouver des solutions à des enjeux collectifs et pour faciliter la mise en œuvre de projets structurants et concrets dans trois axes d'intervention :

1. Soutenir la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale
2. Agir en faveur du développement social
3. Favoriser l'accès au logement abordable

VALEURS

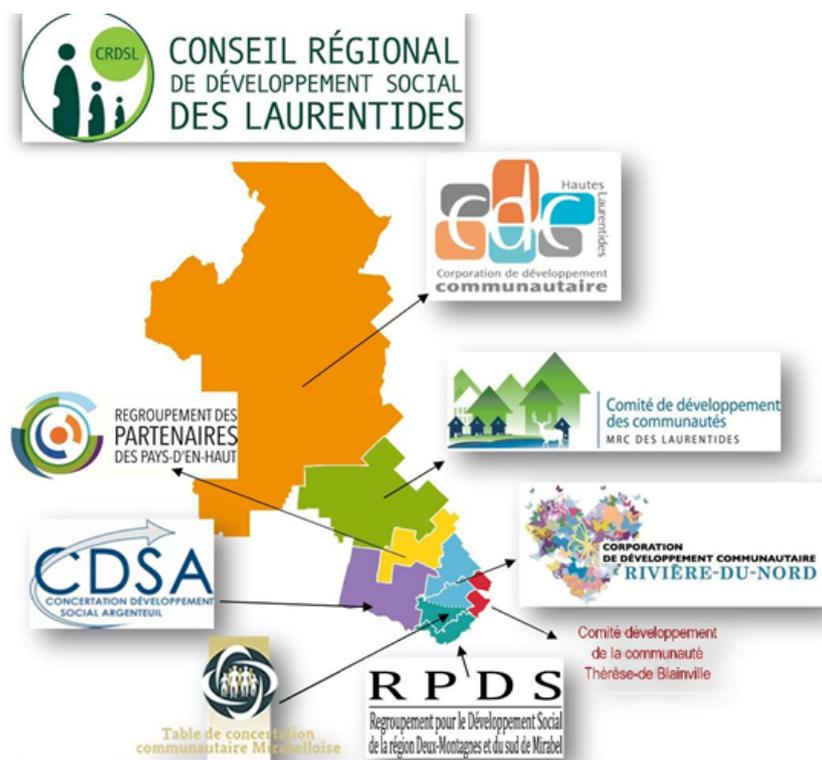
Respect : Le respect implique d'être à l'écoute des besoins des communautés selon leurs priorités, leurs pratiques, leur culture et leur propre rythme de changement.

Égalité : Tous les acteurs en développement social dans les Laurentides sont considérés de manière égalitaire sans égard à la portée de leur intervention, leur pouvoir et leurs capacités techniques. Cette approche égalitaire permet des échanges constructifs entre les représentants de la société civile, du milieu communautaire et de l'État.

Démocratie : La démocratie encourage la pleine participation des membres dans la concertation et dans le processus de prise de décisions. Elle favorise la participation citoyenne.

Solidarité : La solidarité s'exprime par l'entraide, la coopération et la concertation plutôt que par la compétition. Elle assure la cohésion dans les démarches et mobilise les acteurs vers des objectifs communs. C'est un puissant moteur de transformation sociale.

Transparence : L'objectif de la transparence est d'établir une relation de confiance. La transparence implique que soit communiquée une information complète et de qualité.



ANNEXE 1 (SUITE)

RÔLES

Mobiliser

- Rassembler les représentants des communautés et les partenaires de la région pour initier le dialogue autour de préoccupations communes.

Concierter

- Mettre en commun et concilier les diverses approches des partenaires et des communautés afin de contribuer à la cohérence et à l'émergence de partenariats multisectoriels.
- Permettre l'évolution des échanges et des collaborations entre les communautés confrontées à des enjeux communs.

Informier, consulter et documenter

- Diffuser les données statistiques disponibles afin de faciliter l'adoption d'une vision commune des enjeux et des réalités de la région.
- Enrichir les recherches et les portraits socioéconomiques par l'expertise terrain et les observations témoignées par les membres.
- Exercer une veille informationnelle et documentaire sur les divers enjeux et problématiques émergentes en développement social, en vue d'y travailler en amont.
- Recueillir les informations fédérales, provinciales et régionales et les transmettre aux regroupements locaux afin d'alimenter les réflexions.
- Développer et diffuser des argumentaires en faveur des divers champs d'intervention du développement social.

Soutenir

- Soutenir les regroupements locaux de développement social en s'impliquant selon leurs besoins et leurs réalités distinctes.
- Soutenir le développement des savoirs et des compétences en matière de développement social par la diffusion d'information, le partage d'outils adaptés et l'organisation d'activités de transfert de connaissance sur les bonnes pratiques en développement social.
- Soutenir la planification, le développement et la mise en œuvre de projets concertés ayant un impact favorable sur le développement social de la région, et agir en tant que promoteur de certains d'entre eux.

Réseauter

- Offrir des occasions d'échanges facilitant les partages et la création de liens entre les acteurs préoccupés par le développement social afin de contribuer à l'atteinte des objectifs de chacun dans une perspective de contribution au bien-être de la population des Laurentides.

Représenter

- Sensibiliser les acteurs aux besoins et aux préoccupations communes des membres.
- Faire valoir les impacts, les retombées des politiques et les mesures touchant le développement social sur la qualité de vie.

OBJECTIFS TRANSVERSAUX

Contribuer à renforcer la capacité des organisations à travailler ensemble

À partir d'une compréhension commune des membres à l'égard des enjeux et des défis de la région, le CRDSL soutient le partage des connaissances et du savoir-faire ainsi que l'utilisation de stratégies adaptées aux nouvelles réalités. Cette contribution amène l'ensemble des partenaires à se considérer comme faisant partie d'un tout, créant une synergie multisectorielle.

Accroître la portée des actions collectives

Grâce à la collaboration de partenaires porteurs d'initiatives, le CRDSL favorise et soutient la réalisation de projets structurants autour d'enjeux collectifs communs. Cette concertation procure à l'ensemble des membres une force d'action accrue et une cohérence dans l'arrimage de leurs stratégies.

ANNEXE 2

QUESTIONS DU SONDAGE

- Adresse e-mail
- Dans quelle(s) MRC votre organisme offre-t-il ses services?
- Dans quel(s) secteur(s) votre organisme œuvre-t-il?
- Autre secteur non spécifié précédemment, précisez
- Quel est le nom de votre organisme?
- Depuis l'instauration de l'état d'urgence sanitaire le 13 mars 2020, quels sont les trois principaux enjeux auxquels votre organisme a dû faire face?
- De quelle façon avez-vous géré ces enjeux?
- Quelles ont été les nouvelles collaborations que vous avez développées pour faire face aux difficultés de la pandémie? Précisez le type de collaboration
- Autres types de collaborations non spécifiées précédemment, précisez.
- Pensez-vous que ces nouvelles collaborations vont perdurer pour la deuxième vague? Précisez pourquoi?
- Pensez-vous que ces collaborations vont perdurer après la pandémie? Précisez.
- Avez-vous eu une reconnaissance de votre milieu (lettre, article dans les médias, soutien financier, etc.)? Précisez quel type de reconnaissance. Si la réponse est non, indiquez NA.
- Quelles sont vos principales préoccupations pour vos employés en lien avec les changements liés à la crise sanitaire?
- Autres préoccupations non identifiées précédemment, précisez
- Quelles sont vos principales préoccupations pour vos bénévoles en lien avec les changements liés à la crise sanitaire?
- Autres préoccupations non spécifiées précédemment, précisez
- À l'heure actuelle avez-vous résolu ces préoccupations? Précisez votre réponse. Si oui, comment? Si non, pourquoi?
- Avez-vous des enjeux financiers pour maintenir vos opérations pour cet automne (du 1er septembre 2020 au 31 mars 2021)?
- Quelles sources de revenu seront affectées? Indiquez par ordre de priorité du plus affecté au moins affecté. Développez pour D. s'il y a lieu.
- Quelles sont vos stratégies pour maintenir votre offre de service?
- Autres stratégies non spécifiées ci-dessus, précisez
- Est-ce **que** les services de votre organisme ont été déclarés par un ministère comme services essentiels?
- Si oui, cela a-t-il rajouté des pressions supplémentaires sur votre organisme?
- Précisez quel type de pression. Si la réponse est non, indiquez NA.
- Est-ce que votre organisme a été en mesure de mettre en place le télétravail? Commentez
- Votre organisme est-il en mesure d'offrir des services via les télécommunications?
- Est-ce que la pandémie a eu un impact sur l'implication, la disponibilité ou le recrutement des bénévoles de votre organisme?
- Si oui, quels moyens avez-vous trouvé pour remédier à ce problème?
- Avez-vous été en mesure d'identifier s'il y a eu des changements au sein de la clientèle qui fréquente votre organisme et si oui
- quels sont-ils?
- Est-ce que les besoins de vos bénéficiaires ont changé et de quelle façon?
- Êtes-vous prêts à faire face à la deuxième vague du COVID?
- Votre organisme est-il en position de continuer ses activités ou les relancer pour cet automne ? Précisez.
- Quels sont les principaux défis de votre organisme pour faire face à la deuxième vague?
- Autres défis non identifiés précédemment, précisez.
- Quels sont les principaux besoins de votre organisme pour la relance?
- Avez-vous tout autre commentaire à rajouter?