



# RAPPORT DE SONDAGE: LES IMPACTS DE LA PANDÉMIE SUR LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL DE LA RÉGION DES LAURENTIDES- PHASE 2



---

## 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 possible.

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+

© **CRDSL - 2021**. 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 - Phase 2 .....	5
Territoire desservi.....	5
Secteurs représentés fr ls phase 2 du sondage.....	6
Les points saillants du sondage phase 2.....	6
Les stratégies utilisées pour maintenir l'offre de service.....	8
Des solutions à long terme pour la réorganisation.....	9
Implantation du télétravail.....	11
Recrutement des bénévoles.....	12
Recrutement de personnel et de rétention de main d'oeuvre.....	12
Développement du travail de concertation.....	13
Visibilité des organismes et situation financière.....	16
La santé mentale des travailleurs du milieu communautaire.....	18
Conséquences sur les personnes usagères et les populations.....	20
Augmentation de la demande de services.....	21
Les défis et les enjeux à relever dans l'après-pandémie.....	21
Conclusion rapport sondage - phase 2.....	25
ANNEXE 1: Le CRDSL, Mission, vision, valeurs, rôles et objectifs.....	26
ANNEXE 2: Questions du sondage.....	28

## MISE EN CONTEXTE

Dès le mois de mars 2021, le monde s'est vu plongé dans une crise sanitaire inattendue qui a eu pour conséquence une perte des repères déstabilisante pour l'ensemble de la population mondiale. La planète a dû s'ajuster, s'adapter au virus. Les gouvernements ont dû faire des choix pour protéger les populations tout en sachant qu'ils devraient assumer les conséquences.

Rapidement le CRDSL a souhaité réaliser un sondage pour être en mesure d'évaluer les impacts de cette crise sur les organismes communautaires de la région des Laurentides, ces derniers jouant définitivement un rôle majeur pour soutenir les populations les plus vulnérables à s'adapter à la situation et être en mesure de passer au travers.

Au fil du temps, la situation ne s'est malheureusement pas améliorée. Malgré un bref été où chacun a cru avoir retrouvé un peu de liberté, la deuxième vague arrivée à l'automne 2020 a conduit le CRDSL à proposer une deuxième phase de sondage afin de cerner les effets à long terme d'une crise qui s'étale dans le temps.

Le taux de participation à la deuxième phase du sondage a été encore une fois significatif de la nécessité pour les organismes de partager leur réalité et leurs difficultés (75 réponses reçues en moins de 3 semaines), mais aussi de faire ressortir leurs bons coups et leur capacité d'adaptation.

Les données recueillies nous permettent de brosser un portrait très représentatif des différents enjeux auxquels ont été confrontés les organismes durant la dernière année ainsi que des différents moyens mis en place afin d'y faire face.

Nous espérons que les données concrètes qui apparaissent dans ce rapport seront utilisées pour orienter les réflexions des potentiels bailleurs de fonds du milieu communautaire, afin que les programmes de financement répondent enfin aux besoins réels des organismes et surtout, de la population laurentienne.

## MÉTHODOLOGIE

Le sondage « Les impacts de la pandémie sur les organismes communautaires et le développement social de la région des Laurentides- Volet 2 » a été diffusé par courriel et également affiché sur la page Facebook du CRDSL dès le 15 février 2021. Les réponses ont été collectées jusqu'au 5 mars ce qui nous a permis de collecter les enjeux liés à la deuxième vague. 75 organismes communautaires de la région des Laurentides ont complété le sondage. Ce dernier était composé de 23 questions [1] nous permettant de recueillir des données qualitatives, divisées en trois grands thèmes :

- Les effets et conséquences de la pandémie sur les organismes en terme de ressources humaines (incluant les personnes bénévoles), l'offre de services et le financement de la première à la deuxième vague
- Les conséquences et effets sur les personnes usagères des services et, plus largement, les populations
- Les enjeux et les défis à relever dans l'après-pandémie.



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

## MÉTHODOLOGIE (SUITE)

L'analyse des résultats a été réalisée de sorte à retranscrire le plus justement possible les propos des répondants. Ce rapport ne se veut pas un rapport 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 mettre en lumière les nombreux impacts de la pandémie sur les organismes travaillant auprès de la population vulnérable de notre région.

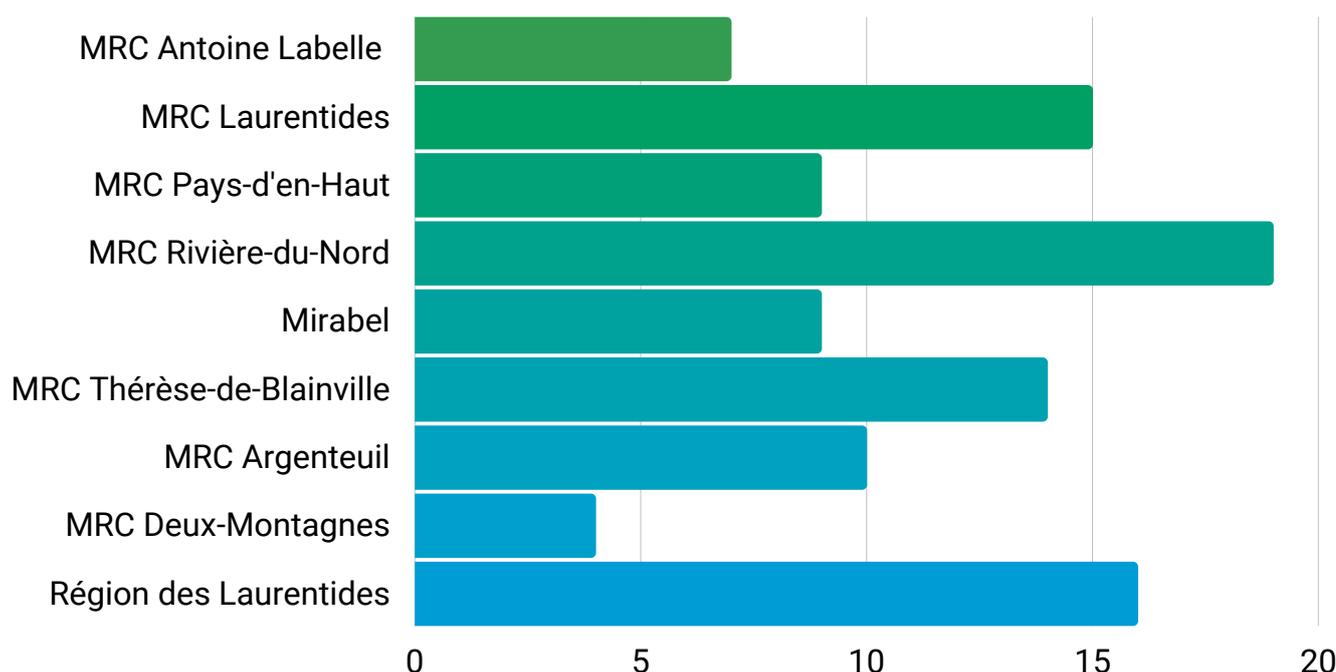
## LE SONDAGE : LES IMPACTS DE LA PANDÉMIE SUR LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL DANS LA RÉGION DES LAURENTIDES - PHASE 2

### 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, il est possible de documenter les défis, les enjeux, les bons coups. Pour ce faire, nous avons sondé l'ensemble des organismes communautaires de la région tous secteurs confondus (itinérance, jeunesse, aînés, logement, employabilité, santé mentale, etc.). Le sondage a été diffusé par les huit instances 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

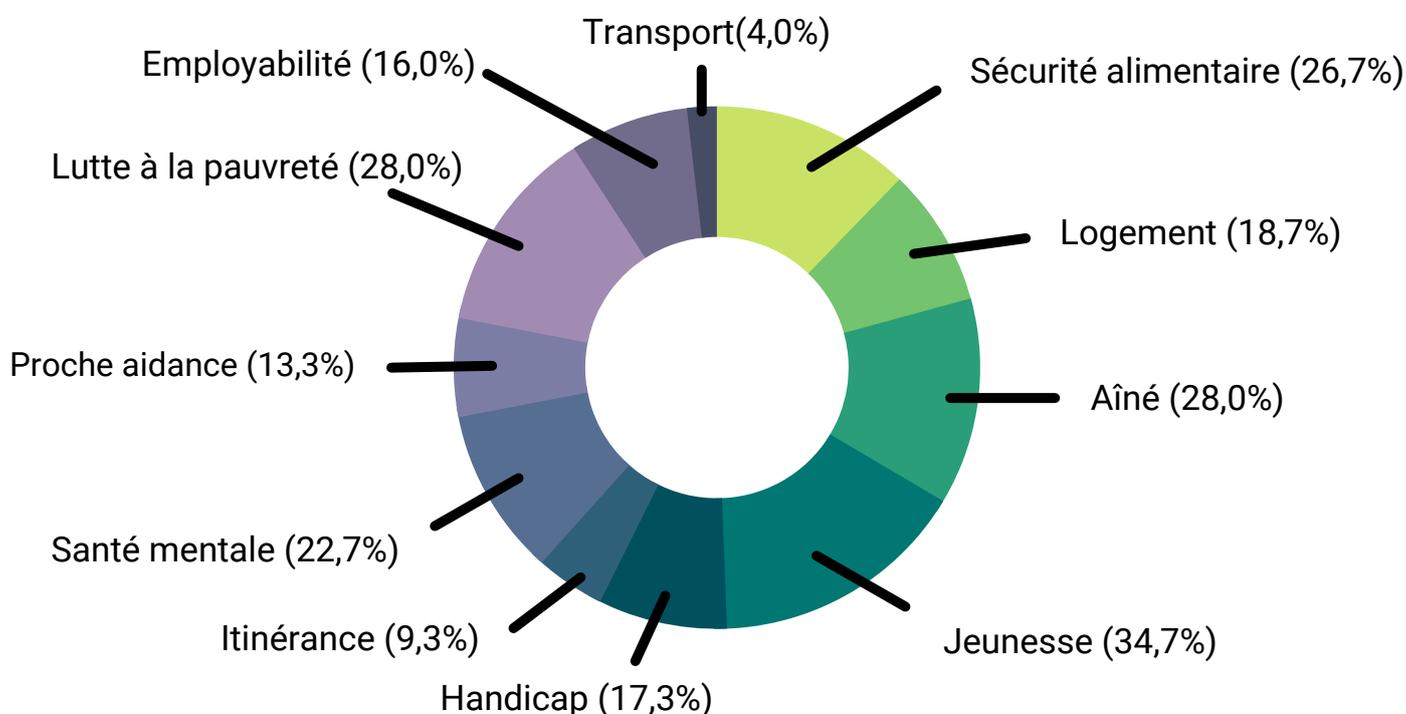
Parmi les 75 réponses reçues, voici la répartition de MRC. Parmi les organismes répondants, 72% avaient répondu au premier sondage sur les impacts de la pandémie alors que 28% ne l'avaient pas fait.



## SECTEURS REPRÉSENTÉS DE LA PHASE 2 DU SONDAGE

Au sein des organismes ayant complété le sondage, trois secteurs se démarquent particulièrement. Une proportion importante œuvre auprès des jeunes 0-15 ans (26 organismes) des aînés (21 organismes), en égalité avec le secteur de la lutte contre la pauvreté (21 organismes). Non loin de ces proportions, le secteur de la sécurité alimentaire (20 organismes) est également significatif. Ainsi, en ordre décroissant, les secteurs de la santé mentale (17 organismes), du logement (14 organismes), du handicap (13 organismes), de l'employabilité (12 organismes) et de la proche aide (10 organismes) sont représentés. Finalement les secteurs de l'itinérance (7 organismes) et du transport (3 organismes) sont deux secteurs minoritaires au niveau de la représentation.

D'autres secteurs ont été représentés, tels qu'auprès des familles, des écoles, de la condition féminine, de toxicomanie, de la santé, de concertation, d'immigration, etc.



## LES POINTS SAILLANTS DU SONDAGE PHASE 2

**LORS DE L'INSTAURATION DE L'ÉTAT D'URGENCE SANITAIRE LE 13 MARS 2020, LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ONT DÛ FAIRE FACE À DE MULTIPLES ENJEUX. DURANT LA DEUXIÈME VAGUE, DE NOUVEAUX ENJEUX ONT FAIT SURFACE.**

- L'offre de service a été modifiée, parfois plusieurs fois, pour être en mesure de continuer à répondre aux besoins des usagers en respectant les mesures de prévention sanitaire. Les usagers sont parfois démunis et les organismes cherchent constamment de nouveaux moyens pour essayer de les rejoindre davantage, ce qui alourdit la charge de travail des équipes.

---

## LES POINTS SAILLANTS DU SONDAGE PHASE 2 (SUITE)



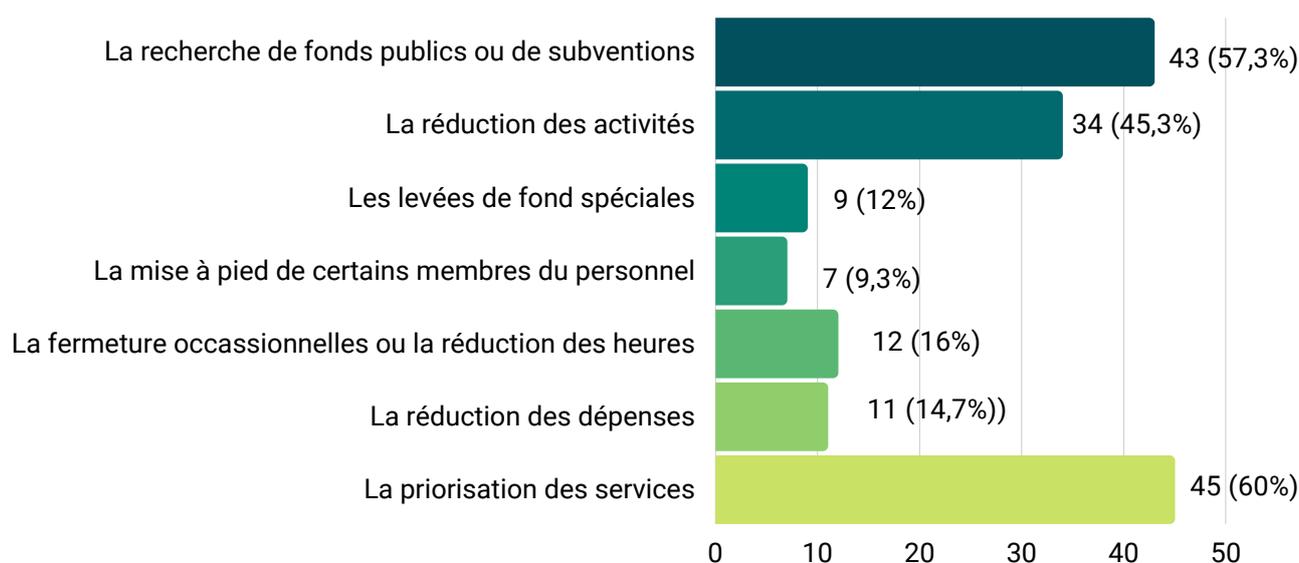
- Malgré l'adaptation des services, il est parfois encore difficile de trouver LA bonne formule, celle qui convient à chaque clientèle. L'absence de reprise des activités de socialisation en personne a un impact direct sur les populations les plus vulnérables (augmentation de la détresse et de l'isolement) qui sont plus difficiles à rejoindre et qui sont moins à l'aise avec les activités virtuelles. La perte de motivation des usagers de services est palpable.
  - Les mesures de distanciation physique limitent le nombre de participants aux activités, ce qui réduit la quantité d'individus desservis ou la fréquence des activités auxquelles ils peuvent participer et fragilise le lien et l'efficacité du soutien.
  - Plusieurs organismes ont diminué voire cessé leurs activités et sont parfois fermés, dans l'attente de l'assouplissement des mesures sanitaires, notamment les activités de loisirs et de socialisation.
- 
- La difficulté de trouver les locaux spacieux et abordables, le manque de bénévoles et la pénurie de main d'œuvre qualifiée sont des enjeux majeurs au bon fonctionnement des organismes, voire même un frein à leur développement.
  - Tous redoublent d'efforts pour faire face à l'augmentation de la demande mais auraient besoin de plus de ressources (financières, matérielles et humaines) pour fonctionner de façon encore plus efficace et assurer la sécurité et le bien-être de tous, autant employés qu'utilisateurs.
  - De plus, certains organismes qui ne sont pas éligibles aux différentes sources de financement s'inquiètent de l'avenir s'ils ne peuvent pas tenir d'activité d'auto-financement, et les défis sont de taille pour l'organisation de telles activités en mode virtuel.
  - Les aides financières d'urgence et la générosité des donateurs ont pallié à l'absence d'activité d'auto-financement et ont permis à une majorité d'organismes de maintenir leurs services à court terme. Certains évoquent même une clôture d'année financière avec un surplus budgétaire ponctuel en lien avec la réorganisation des services ayant engendré une diminution des dépenses notamment par l'absence de frais d'activités et de frais de déplacement.
  - Cependant la situation est très variable d'une organisation à l'autre car parfois, les coûts liés au maintien des activités ont augmenté : embauche de personnel pour répondre à la demande, augmentation du coût des denrées et achat du matériel sanitaire, augmentation de la quantité de livraison liée à l'augmentation des demandes.

## LES POINTS SAILLANTS DU SONDAGE PHASE 2 (SUITE)

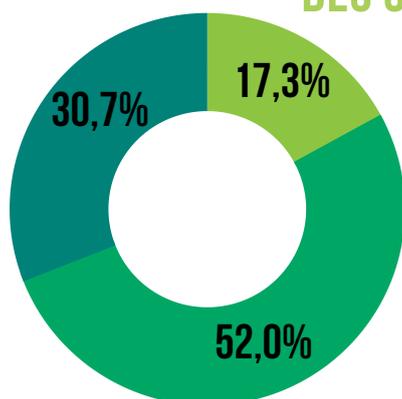
- Certains organismes ont vu les dépenses liées à certains projets de rénovation ou d'agrandissement déjà entamés augmenter significativement à cause de la répercussion directe de la hausse du coût des matériaux et des travaux de construction. Les délais dans ces domaines ont également augmenté ce qui ralentit l'avancée des projets. Des logements presque complétés ou en attente de rénovations ne peuvent pas être attribués en raison des délais d'intervention des entrepreneurs.
- Pour la majorité des organismes répondants, l'inquiétude liée à la possibilité de contracter le virus demeure, autant chez les usagers qu'au sein des équipes. Tous vivent dans un contexte d'incertitude.
- Les mesures sanitaires contraignantes se sont ajoutées à la charge de travail qui demeure lourde.
- Le rythme soutenu depuis une année est extrêmement exigeant et plusieurs se disent en perte de vitesse, parfois même en mode survie.

## LES STRATÉGIES UTILISÉES POUR MAINTENIR L'OFFRE DE SERVICE

Trois grandes stratégies pour maintenir l'offre de service ont été populaires chez les organismes participants: la priorisation des services (45 organismes, soit 60%), la recherche de fonds publics ou de subventions (43 organismes, soit 57,3%), la réduction des activités (34 organismes, soit 45,3%).



## DES SOLUTIONS À LONG TERME POUR LA RÉORGANISATION



Même si un peu moins d'un tiers des répondants estiment avoir trouvé des solutions à long terme pour la réorganisation de leurs services (30,7%), **plus de la moitié (52%) ne sont pas totalement satisfaits par les solutions actuellement mises en place et se questionnent sur leur efficacité dans la durée. En ce sens, certains répondants n'ont pas trouvés de solutions à long terme (17,3%).**

### Voici des solutions à long terme pour la réorganisation et la logistique

- Quelques organismes ont élaboré des protocoles qui sont mis en application en fonction du degré de confinement.
- La plupart ont cherché à mettre en place un certain équilibre entre les tâches pouvant être réalisées en télétravail et celles qui nécessitent une présence en personne dans les locaux de l'organisme.
- Les aménagements et la réorganisation des locaux permettant la tenue des activités dans le respect des consignes sanitaires est terminé, le personnel est équipé pour le télétravail.
- Le contexte a amené les organismes à innover et à mettre en place des solutions rapides pour maintenir leurs activités et leurs revenus. Certains ont mis en place des plateformes de vente en ligne. Plusieurs ont instauré des activités à faire à la maison, sous forme de boîtes à venir récupérer à l'organisme ou livrées à domicile contenant des instructions pour réaliser les activités à la maison (bricolage, cuisine, arts, ateliers de stimulation...)
- Les activités tenues à l'extérieur ont fait partie des solutions mises en place : groupes de paroles ayant lieu dans des espaces publics extérieurs ou dans les jardins des organismes en respect des mesures de distanciation.
- La multiplication des activités proposées avec un nombre plus restreint de participants ont permis d'offrir les services à davantage de bénéficiaires (par exemple deux ateliers au lieu d'un dans une journée) mais cette solution n'est pas envisageable pour certaines clientèles, notamment pour les jeunes qui ne sont disponibles qu'après les heures d'école.
- La réduction du temps d'intervention a aussi permis de répondre à une plus grande clientèle.
- L'instauration de la prise de rendez-vous obligatoire est facilitante pour la gestion des demandes mais représente un frein pour certaines clientèles plus vulnérables qui se présentent spontanément.

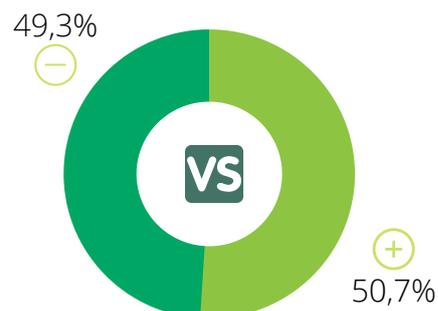


### Enjeux soulignés par les organismes:

- Certaines activités comme les repas communautaires sont assujetties aux autorisations gouvernementales et peuvent difficilement s'adapter aux contraintes actuelles.
- Le principal enjeu demeure l'impossibilité d'offrir des services en personne. Toutes les équipes attendent avec impatience de pouvoir rencontrer à nouveau les usagers et le personnel est prêt!

## IMPLANTATION DU TÉLÉTRAVAIL

Pour 50,7%, l'implantation à long terme du télétravail est vécue de façon positive dans leur organisation, alors que ce n'est pas le cas pour 49,3%.



### ENJEUX DE L'IMPLANTATION



- L'implantation du télétravail demeure encore un défi pour quelques organisations, notamment à cause de la difficulté d'accès au réseau internet, au manque d'équipement technologique à disposition et à la difficulté de certains à utiliser ces nouvelles technologies (notamment les bénévoles).
- Certaines organisations, de part la taille réduite de leur équipe et des locaux suffisants à leur disposition, ont choisi de ne pas implanter ce mode de fonctionnement pour favoriser les échanges directs entre le personnel.
- D'autres ont ajusté les façons de travailler à leur réalité propre en effectuant une partie de leur travail à distance (postes de gestion, d'administration, de communication...) et une autre partie dans leurs locaux (postes d'intervention ou d'animation).

**65,3% des répondants se disent en mesure d'utiliser les nouvelles technologies alors que 34,7% disent encore aujourd'hui avoir besoin de soutien et de formation dans ce domaine.**



- Certaines interventions demeurent cependant difficilement envisageables à distance, car incompatible avec certaines clientèles desservies. De plus, les impacts ne sont pas les mêmes qu'en personne.
- Une fois de plus, les organismes mentionnent que les activités virtuelles ne sont pas adaptées pour toutes les clientèles et le retour à des activités en personne apparaît comme la meilleure solution pour les rejoindre. Il s'agit en particulier des jeunes, des aînés, des personnes en situation de pauvreté, des itinérants...
- Le télétravail ne favorise pas le sentiment d'appartenance et ne permet pas de briser l'isolement car les personnes restent isolées chez elles.
- Le contact humain et le contact avec les milieux sont à la base de la mission d'une majorité d'organismes. Ces derniers se sentent démunis à répondre efficacement aux besoins de leur clientèle.
- De plus, les équipes ont besoin d'avoir des moments informels d'échanges afin de resserrer les liens et la cohésion. La distance complexifie la communication, autant au niveau des professionnels que des usagers.



### Certains effets pervers liés au télétravail sont à considérer :

- Pour les équipes de direction, la gestion du travail du personnel à distance est parfois complexe.
- Les temps de déplacement pour se rendre sur son lieu de travail sont de précieuses minutes gagnées chaque jour et qui pourraient améliorer la qualité de vie des employés. Cependant au fil du temps, les réunions commencent de plus en plus tôt le matin et finissent de plus en plus tard le soir. Chaque minute de la journée est utilisée le plus efficacement possible. Les réunions se succèdent et s'enchaînent à un rythme effréné.
- Les espaces d'échanges informels lors des pauses n'existent plus, les occasions de partage et de réseautage sont limitées.
- Le fait même de ne plus quitter son domicile accentue le sentiment d'isolement alors que les travailleurs du milieu communautaire n'ont jamais participé à autant de réunions.
- Nombreux sont ceux qui évoquent un impact significatif sur leur santé mentale et celle de leurs équipes.
- La conciliation travail-famille est un défi.

### Malgré tout, plusieurs points positifs sont soulignés par les organismes en lien avec l'utilisation du télétravail :

- Le gain de temps de déplacement
- L'amélioration des conditions de travail
- L'augmentation de l'efficacité
- Le meilleur accès à de la formation
- La facilité à participer aux réunions
- La facilité pour réunir des acteurs régionaux
- Certaines clientèles apprécient les services à distance, notamment celles qui peuvent difficilement se déplacer
- La réduction des coûts de loyer
- La possibilité d'embauche de ressources humaines résidant hors territoire
- La possibilité d'avoir plus de personnel alors que la place dans les locaux est limitée

### Ce qu'il faut retenir du télétravail

- La disponibilité des différentes plateformes numériques a permis sans aucun doute de maintenir le lien, a favorisé et facilité la concertation malgré les mesures de confinement et a été une solution rapide à des besoins urgents.
- Il est probable que ces nouvelles façons de faire vont perdurer dans le temps, même lors d'une reprise normale des activités. Plusieurs mentionnent leur intention de conserver les tâches administratives en télétravail et ainsi faciliter la conciliation travail-famille. Certains ont développé des outils informatiques pour faciliter les échanges et ces nouvelles façons de faire sont perçues comme un plus pour les organismes qui ont gagné en efficacité. C'est pourquoi une grande partie des organismes travaille sur le renforcement des habiletés du personnel au niveau du numérique, notamment en leur offrant des formations ainsi que la possibilité de participer à des communautés de pratiques sur le sujet.
- La majorité des organismes semble avoir trouvé un certain équilibre en lien avec ces nouvelles façons de travailler mais insiste aussi sur l'importance et la nécessité de se retrouver en personne.
- Le télétravail est parfois envisagé à plus long terme comme une solution pour réduire les coûts de fonctionnement de certains organismes, notamment grâce aux économies des coûts de loyers.



## RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES

# 70,7%

**70,7% des organismes vivent toujours d'importantes difficultés de recrutement des bénévoles.**

**Un élément majeur est à prendre en compte :** la grande majorité des bénévoles sont âgées de 65 ans et plus. La plupart ont été directement impactés par la pandémie et on dénote une perte de motivation, un sentiment d'isolement. Le manque d'activité physique lié au confinement a eu des effets notables et a engendré une perte des capacités physiques et cognitives chez certains bénévoles plus âgés. La disponibilité est moindre, notamment en lien avec la crainte de contracter le virus. L'inquiétude est palpable. Plusieurs préfèrent rester isolés pour ne pas se mettre en danger. Plusieurs également ne sont pas à l'aise avec les nouvelles technologies et sont donc difficiles à rejoindre et à mobiliser.

Pour la majorité des organisations, le recrutement des bénévoles est un enjeu quotidien et demeure une priorité, même hors contexte pandémique. Les locaux exigus de certains organismes ne sont pas favorables à la reprise des activités bénévoles car il est impossible de les accueillir adéquatement dans le respect des mesures sanitaires.

# 29,3%

**Les difficultés de recrutement de bénévoles sont résolues pour 29,3% des répondants.**

**Environ un tiers des organismes répondants disent ne pas avoir été impactés par les difficultés de recrutement de bénévoles. Ces derniers sont demeurés actifs et ont répondu présents malgré le contexte exceptionnel.**

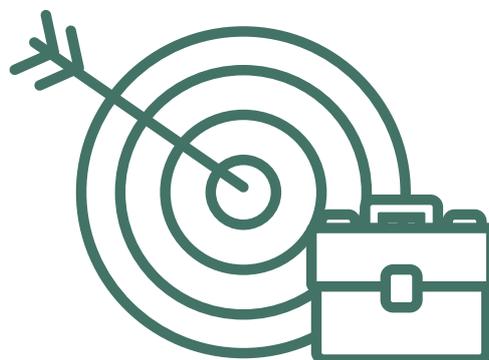


## RECRUTEMENT DE PERSONNEL ET DE RÉTENTION DE MAIN D'OEUVRE



# 49,3%

**Les difficultés de recrutement de personnel et de rétention de la main d'œuvre étaient nombreuses lors de la première vague. Ces difficultés sont toujours aussi préoccupantes pour 49,3% des répondants.**



La pénurie de main d'œuvre demeure un enjeu préoccupant. Les postes ouverts se comblent difficilement et parfois une répartition des tâches doit se faire à l'interne à cause du manque de ressources ce qui engendre une surcharge de travail.

---

## RECRUTEMENT DE PERSONNEL ET DE RÉTENTION DE MAIN D'OEUVRE (SUITE)

Les employés quittent le communautaire pour des emplois mieux rémunérés, notamment ceux de la fonction publique. Le recrutement et la rétention doivent impérativement être soutenus par la révision ESSENTIELLE de la rémunération globale. Les ressources en intervention se font rares, notamment parce que le salaire offert par les organismes communautaires ne peut pas compétitionner avec celui des réseaux de l'éducation, de la santé et des services sociaux.



Plusieurs organismes répondants auraient la nécessité d'embaucher du personnel mais le manque de financement les en empêche. Parfois il s'agit d'un enjeu d'espace, les installations des organismes étant trop petites pour accueillir des ressources supplémentaires.

Outre la difficulté de trouver du personnel, la difficulté pour trouver du personnel qualifié est grandissante car certaines qualifications professionnelles sont très en demande (éducateur(trice) spécialisé(e)s, intervenant(e) social(e), préposées aux bénéficiaires, préposées à l'entretien ménager...).

Les conditions de travail liées à la COVID-19 sont plus contraignantes et le recrutement de personnel n'en est que plus complexe. Parfois les personnes nouvellement embauchées quittent l'emploi car l'absence de contact et d'intervention directe ne facilitent pas le développement du sentiment d'appartenance et a un impact direct sur la motivation, ce qui engendre un phénomène de roulement du personnel très important.

De plus, les mesures gouvernementales de PCU et de PCRE rémunèrent parfois mieux les individus qui choisissent donc de ne pas reprendre le travail.

---

## DÉVELOPPEMENT DU TRAVAIL DE CONCERTATION



**70,7% des répondants estiment que le contexte de crise sanitaire a permis le développement du travail en concertation.**

## DÉVELOPPEMENT DU TRAVAIL DE CONCERTATION (SUITE)

**65,3% des organismes estiment que les nouvelles collaborations développées durant la pandémie se basent sur le soutien mutuel entre organismes**

65,3%

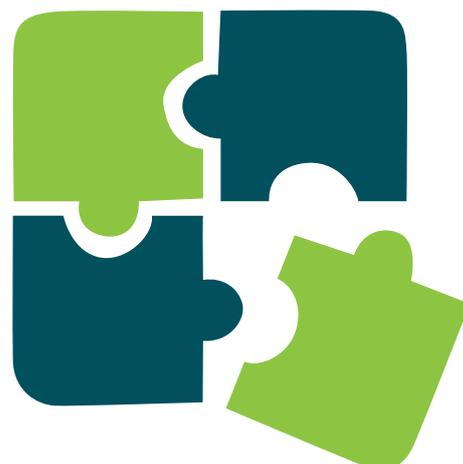


**Pour une majorité d'organismes (60%), le contexte pandémique n'a pas eu d'impact sur les liens établis avec leur instance territoriale en développement social. Cela s'explique par le fait que ces mêmes organismes décrivent une grande implication à la concertation avant même la pandémie.**

60,0%

Certains organismes se sont sentis soutenus, des outils ayant été mis à leur disposition pour faciliter leur organisation, plusieurs ont eu le sentiment d'être mieux compris dans leurs besoins et les rencontres de concertation permettaient de trouver des solutions collectives aux besoins de tous.

Pour d'autres, c'est la charge de travail qui les empêchait de participer plus activement aux rencontres des différents comités de crise ou rencontres de concertation.



Plusieurs mentionnent le développement ou l'amélioration de leurs relations avec les MRC. De nouveaux partenariats se sont établis. La présence accrue du CISSS des Laurentides en support aux différents comités est appréciée.

La nécessité de se concerter et de savoir ce que font les autres sur le même territoire est mise de l'avant. Le contexte a transformé les dynamiques relationnelles, les communications se sont améliorées, le réseau territorial a été identifié comme une source importante d'information. De plus, la visibilité des organismes a été renforcée et la reconnaissance du travail de chacun s'est améliorée.

# DÉVELOPPEMENT DU TRAVAIL DE CONCERTATION (SUITE)

## Les principaux bénéfices de la concertation soulevés sont:

- Meilleur accès à du financement
- Meilleur accès à l'information
- Accès à du soutien technique
- Évite le travail en silo et facilite l'arrimage entre les partenaires
- Permet le rapprochement des organismes travaillant dans le même domaine
- Complémentarité des ressources
- Réseau d'entraide – partage de vécu – support moral – lieu qui permet de briser l'isolement
- Meilleure connaissance des autres organismes et des réalités et des besoins de chacun
- Facilite le référencement des clientèles
- Prise de décision plus rapide
- Intelligence collective permettant de trouver des solutions
- Mise en commun des ressources pour concrétiser des projets
- Capacité d'action plus efficace
- Partage de pratiques
- Soutien en co-développement
- Meilleure visibilité et reconnaissance pour les organismes
- Accès à davantage de formations
- Amélioration des communications avec les partenaires



## Les défis de la concertations:



Ceux pour qui le travail en concertation est plus difficile nous disent que leur priorité était de supporter leur équipe et de maintenir leurs activités. De plus, la multiplication des rencontres zoom a parfois engendré des pressions et un sentiment de course contre la montre. D'autres pensent qu'une certaine « compétition » demeure entre les organismes œuvrant auprès des mêmes clientèles et qu'il y a encore des dédoublements de services.

Enfin, il n'est pas toujours aisé de parler de développement ou de mobilisation en temps de crise, les rencontres de concertation avaient davantage pour but de répondre aux besoins des partenaires impliqués sur les différents territoires. Les rencontres virtuelles sont pour certains un frein au développement de nouvelles relations.

Le contexte sanitaire a mis en perspective divers aspects tels que la contribution sociétale du communautaire, l'entraide et l'échange des bonnes pratiques dans un contexte exceptionnel. Tous tentent d'en tirer leçon.

## VISIBILITÉ DES ORGANISMES ET SITUATION FINANCIÈRE



**58,7% des répondants pensent que la pandémie a eu comme impact positif de mettre en lumière les réalisations de leur organisme et a amélioré sa visibilité dans leur milieu.**

**Les préoccupations liées au financement (perte de revenus de vos activités régulières ou de levées de fonds) sont résolues à ce jour pour 53,3% des organismes répondants.** 46,7% vivent encore des préoccupations à ce sujet.

Pour la plupart la situation financière de l'organisme n'est pas inquiétante à l'heure actuelle grâce aux subventions d'urgence temporaires mais des préoccupations sont déjà présentes pour les années à venir, ce qui les amène à réfléchir à des solutions à court – moyen terme.

Certains redoutent que leurs bailleurs de fonds habituels ne soient plus en mesure de les soutenir.

L'absence de financement récurrent à la mission demeure une inquiétude constatée pour bon nombre d'entre eux et cette inquiétude est amplifiée par la hausse des demandes de service. Le financement par projet est toujours synonyme d'alourdissement des tâches administratives.

Quelques organismes régionaux se sont vus financés avec des ententes pluri-annuelles afin de maintenir leurs actions de sensibilisation ce qui a permis de consolider leur position pour les années à venir.

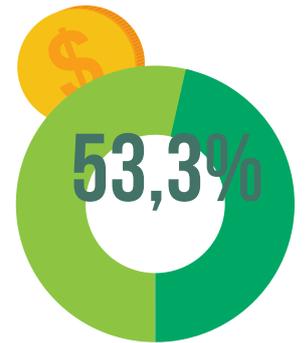
Mais c'est loin d'être le cas de l'ensemble des organismes locaux qui offrent une aide directe à la population.

Le contexte a conduit de nombreux organismes à repousser leurs échéanciers mais heureusement la plupart des bailleurs de fonds ont accepté de donner des délais supplémentaires pour les projets en cours.

Les mesures de subventions salariales d'urgence ont permis de combler le manque à gagner et ainsi maintenir les salaires, ce qui fût rassurant pour les organismes.

Certains organismes ont trouvé comme solution d'ajuster les prévisions budgétaires ce qui leur a permis de diminuer les dépenses.

Certains ont développé des ententes de services entre organismes.



Le contexte pandémique qui perdure depuis plus d'un an est un frein à l'organisation des habituelles levées de fonds et des activités étant de potentielles sources de revenus, ce qui fragilise la situation financière pour une grande majorité d'organismes. Certains réfléchissent à de nouvelles avenues de financement, mais cela implique une certaine expertise, ou du moins des connaissances et donc des formations ou le recrutement de personnel formé à cet effet. De plus, les activités de levées de fonds virtuelles semblent être moins lucratives que les activités en personne.

## VISIBILITÉ DES ORGANISMES ET SITUATION FINANCIÈRE (SUITE)

Alors que les demandes d'aide alimentaire continuent à augmenter, plusieurs s'inquiètent de savoir si le financement va suivre et permettra de répondre aux besoins. Il est mentionné que l'augmentation des demandes de services ne peut pas toujours être répondue par manque de budget. Certains ont même dû couper des services, réduire les heures du personnel, parfois même baisser les salaires qui sont déjà très bas.

Certains pensent que le climat économique pourrait se détériorer à moyen terme et anticipent un possible impact sur les dons des entreprises et des particuliers ce qui pourrait avoir d'importantes conséquences sur le financement de plusieurs organismes.

L'ensemble des organismes remettent en question le système actuel des appels de projets des différents ministères qui demeurent des financements ponctuels, engendrent une certaine compétition entre les organismes et qui ne permettent pas d'assurer leur pérennité.

Les organismes dénoncent une incohérence dans l'attribution des sommes en regard de la mission des organisations qui font le dépôt du projet - parfois existant et bien implanté.

Plusieurs sont rassurés par le fait que les dates limites de reddition de compte aient été reportées par de nombreux bailleurs de fonds. Mais une inquiétude demeure quant au fait d'être en mesure de réaliser leurs projets face à l'incertitude de la situation et aux mesures sanitaires qui perdurent dans le temps.

Le manque d'arrimage des programmes - municipaux, provinciaux et fédéraux – est identifié comme problématique. La pluralité des programmes ponctuels complexifie et alourdit les démarches administratives pour les organismes alors que la répartition des sommes dans des programmes récurrents consoliderait le fonctionnement des organismes et de ce fait même le filet social qu'ils constituent pour les citoyens.

**DE PLUS, LA POSSIBILITÉ DE COUPURES DE CERTAINES SUBVENTIONS GOUVERNEMENTALES EN INQUIÈTE PLUS D'UN. CERTAINS DEMANDENT LA RÉVISION ET LE REHAUSSEMENT DE CERTAINS FINANCEMENTS À LA MISSION.**

### Les effets du financement d'urgence

Plusieurs se sont trouvés impactés par l'arrêt du soutien financier de certains bailleurs de fonds (fondations par exemple) et parviennent à survivre grâce aux aides d'urgence gouvernementale. La situation à long terme est donc inquiétante pour ces organismes qui vont devoir trouver d'autres stratégies de financement.

Plusieurs s'inquiètent de la capacité de l'État d'être en mesure de poursuivre les aides d'urgence à moyen terme et à maintenir le financement du milieu communautaire à long terme. En effet, l'impact de la pandémie sur la dette de l'État aura sans aucun doute des répercussions sur les financements à venir.

### Les revenus autonomes

L'offre de formation qui était pour certains une source de revenus devient de plus en plus accessible gratuitement sur les différentes plateformes web depuis le début de la pandémie, ce qui engendre une perte supplémentaire de revenus.

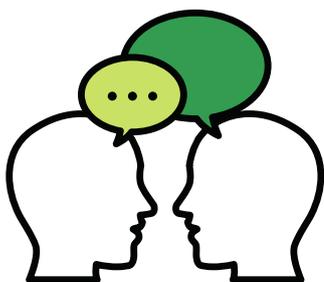
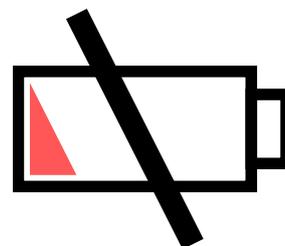
L'incertitude quant à la possibilité d'organiser prochainement des activités d'auto-financement ou des levées de fond est anxiogène pour plusieurs dont c'est la principale source de revenus. Il en est de même pour les ressourceries qui ont vu leurs ventes baisser de façon significative avec leur fermeture et les contraintes sanitaires alors qu'il s'agit de leur seule source de revenus : leur survie est en péril et est tributaire d'une reprise normale des activités.

# LA SANTÉ MENTALE DES TRAVAILLEURS DU MILIEU COMMUNAUTAIRE



- Pour environ un tiers des organismes répondants, même si la fatigue est présente, les liens entre les employés se sont renforcés, les équipes sont soudées et impliquées
- Humanisme, bienveillance, écoute, respect des limites sont des termes fréquemment utilisés pour prendre soin les uns des autres.
- Les mesures sanitaires mises en place sont rassurantes pour ceux qui travaillent auprès des clientèles.
- Il apparaît nécessaire de prendre du recul face à la situation pour ne pas se laisser envahir par les sentiments négatifs. Il faut rester vigilant pour éviter le surmenage des équipes, notamment à cause de la surcharge de travail et du manque de personnel.
- Cependant, le terme qui revient le plus fréquemment pour décrire la santé mentale des employés est « FRAGILE ».

La sur sollicitation des employés et des bénévoles a eu un effet direct sur la santé mentale de tous. Le sentiment de fatigue et d'usure est de plus en plus présent. Des signes d'anxiété, de détresse et d'épuisement se font sentir malgré les stratégies mises en place par les organismes pour soutenir les équipes. On note parfois une perte de motivation et des troubles du sommeil chez certains. Les arrêts maladie sont de plus en plus fréquents et directement liés à la situation actuelle : surcharge de travail, heures supplémentaires, etc. L'adaptation constante des pratiques et interventions ajoute du stress pour les équipes.



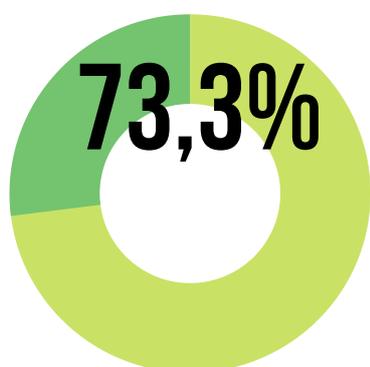
- Le contact physique avec leurs pairs manque aux individus : les discussions de corridor, les heures de lunch, sont des moments de socialisation. L'isolement social lié au confinement a un impact direct sur la santé mentale des équipes. Les rencontres virtuelles ne comblent qu'une partie des besoins de socialisation et ne remplacent pas la dynamique et la vitalité des contacts humains.
- Le fait de ne pas pouvoir tenir les activités en présence, notamment au niveau du soutien psychologique, a parfois fait émerger chez le personnel un sentiment d'inutilité.
  - Situation énergivore : difficulté de faire respecter le port du masque et la distanciation physique
  - Hypervigilance pour s'assurer du bien être des équipes
  - Inquiétude des effets sur la santé lorsque cette pression va enfin retomber : crainte d'absentéisme des ressources humaines qui auraient un impact direct sur le maintien des services
  - Impatience
  - Hypersensibilité

**L'impossibilité de planifier à long terme les activités crée un sentiment d'incertitude et d'insécurité. Cela engendre une pression constante et des préoccupations permanentes sur la façon d'adapter les services.**



## LA SANTÉ MENTALE DES TRAVAILLEURS DU MILIEU COMMUNAUTAIRE (SUITE)

- Pour ceux qui ont eu la possibilité de le faire, l'embauche de nouveaux employés a rajouté une charge de travail importante en terme de gestion et de formation.
- Pour d'autres, la réduction du personnel a augmenté la charge de travail.
- La conciliation travail-famille est un enjeu et les événements de la vie personnelle semblent avoir plus d'impact sur le moral des troupes qu'avant la pandémie. La majorité des individus semblent plus sensibles à ce qui les entoure, des éléments comme la température extérieure influence le moral. L'arrivée du printemps est signe d'espoir pour plusieurs.



**73,3% ont été en mesure d'implanter des stratégies pour réduire l'essoufflement des équipes, alors que 26,7% n'ont pas été en mesure de le faire**

### PLUSIEURS TYPES DE STRATÉGIES ONT ÉTÉ MISES EN PLACE POUR SUPPORTER LES ÉQUIPES.

#### Conditions de travail:

- Restructuration
- Réorganisation
- Réajustement des charges de travail
- Écoute empathique
- Flexibilité des horaires
- Accepter de ralentir
- Repousser les échéances
- Accès aux boîtes vocales à distance
- Embauche de personnels

#### Formations:

- Conférences et formations offertes
- Implication de bénévoles
- Mise en place de protocole pour améliorer la sécurité

#### Reconnaissance:

- Attentes signifiées
- Primes salariales
- Proposition de tâches complémentaires stimulantes
- Gestes de reconnaissances (cadeaux, communications)

#### Processus de travail:

- Instauration de feuilles de télétravail
- Mise à disposition du matériel technologiques
- Réduction des heures d'ouvertures et de participants aux activités
- Simplification des processus
- Révision des priorités

D'autres sont destinées à supporter la santé mentale et le bien-être du personnel : Périodes de vacances ou de récupération plus fréquentes, encouragement à prendre soin de soi, activités sociales d'équipe, rencontres cliniques, moment d'échange et de partage, rencontres d'équipe régulières et plus fréquentes permettant un soutien psychologique accru, quantité de pauses plus fréquentes à l'extérieur pour respirer, encouragement à faire preuve de bienveillance et de compassion, promotion des outils de soutien à disposition (groupes professionnels d'entraide, ligne d'écoute...), embauche de personnel dédié au soutien de l'équipe, favorisation de l'entraide et de l'encouragement mutuel

# CONSÉQUENCES SUR LES PERSONNES USAGÈRES ET LES POPULATIONS



Dans le premier sondage, plusieurs ont souligné la crainte de perdre le lien avec leurs usagers plus vulnérables. **La perte de ce lien est un constat pour pour 42,7% des répondants.**

Les autres 57,3% ont réussi à préserver ce lien.

## Moyens envisagés pour remédier à la rupture du lien avec la clientèle :

Même si une majorité d'organismes n'ont pas constaté de rupture des liens avec leur clientèle, un enjeu de taille demeure en rapport aux nouvelles technologies car de nombreuses personnes n'y ont pas encore accès: par manque de moyens financier, manque de connaissance dans le domaine ou encore pas d'accès à internet. Il s'agit d'une fracture numérique importante qui ne peut être comblée que par des appels téléphoniques ou des visites en personne.

## Les clientèles touchées:

La plupart des répondants pensent que l'ensemble de la population sans exception a vécu ou vivra des impacts de la pandémie à court ou moyen terme:

- Les aînés
- Les personnes avec des troubles de santé mentales
- Les jeunes
- Les familles
- Les personnes à risques de dépendances
- Les itinérants
- Les adultes
- Les salariés

Parmi les autres catégories de personnes ne faisant pas partie des choix proposés, les femmes apparaissent comme celles qui ont subi le plus de préjudices.

Différents **moyens** sont utilisés par les organismes pour maintenir le lien avec les usagers plus vulnérables :

- amélioration des communications : révision des stratégies et des outils, meilleures stratégies numériques,
- collaboration et complicité avec les organismes du milieu
- appels de bienveillance aux membres inscrits de façon systématique à l'agenda,
- activités extérieures dès que le temps le permet
- services offerts au domicile des personnes : les intervenants se déplacent
- proposer des activités en petits groupes dans le respect des règles sanitaires
- adaptation de l'offre de service avec des ateliers virtuels
- garder les organismes ouverts pour accueillir les itinérants
- ouverture de halte chaleurs
- envoi de matériel ou de documentation par la poste
- livraison de repas

**76% des organismes répondants estiment que la santé mentale des personnes qui fréquentent leur organisme s'est détériorée depuis cet automne.**

## Les autres catégories identifiées sont :

- |   |  |
|---|--|
| -Les personnes handicapées.   | -Les personnes hébergées                         |
| -Proches aidants  | -Les adolescents                                 |
| -Les personnes ayant une santé fragile ayant dû s'isoler et leurs proches | -Les entrepreneurs et les travailleurs autonomes |
|   | -Les personnes en situation de pauvreté          |

---

## AUGMENTATION DE LA DEMANDE DE SERVICES



À l'automne 2020, une majorité d'organismes en sécurité alimentaire ainsi que plusieurs autres ont constaté une augmentation des demandes de soutien.

**C'était encore le cas pour 54,7% des répondants à l'hiver 2020-2021.**

D'autres organismes ont constaté un accroissement de leur clientèle et l'arrivée de « nouveaux pauvres ».

**Pour faire face à l'augmentation des demandes de services, les organismes ont mis en place plusieurs stratégies :**

- nouvelles demandes de financement pour accroître et diversifier leur offre de service
- demandes de fonds groupées et montant répartis entre organismes
- achat de davantage de denrées pour répondre à la demande
- appel aux dons
- embauche de personnel
- formation de nouveaux bénévoles
- création de listes d'attente
- adaptation et restructuration des services offerts pour répondre aux besoins et à la demande
- rajouts d'activités supplémentaires
- ajustement de la durée des suivis en fonction des besoins
- référencement vers d'autres organismes au besoin
- simplification des formalités administratives pour avoir accès aux services
- diversification des modalités d'offre de service (en personne dans les locaux ou à domicile, par téléphone, en virtuel)

Cependant, plusieurs organismes ne peuvent toujours pas répondre adéquatement aux besoins de leur clientèle à cause du manque de ressources matérielles, financières ou professionnelles.

---

## LES DÉFIS ET LES ENJEUX À RELEVER DANS L'APRÈS-PANDÉMIE

**LA SANTÉ MENTALE EST UNE PRÉOCCUPATION POUR L'ENSEMBLE DES ORGANISMES, AUTANT POUR LEURS EMPLOYÉS QUE POUR LES CLIENTÈLES. 89,3% DES RÉPONDANTS SONT INQUIETS DES EFFETS À LONG TERME DE LA SITUATION QUE NOUS VIVONS ACTUELLEMENT POUR LEURS USAGERS**

## LES DÉFIS ET LES ENJEUX À RELEVER DANS L'APRÈS-PANDÉMIE (SUITE)

L'isolement, déjà présent avant la pandémie pour la plupart des clientèles qui bénéficient des services des organismes communautaires, s'est accentué dans la dernière année en lien avec les mesures de confinement et de couvre-feu, et les impacts sont nombreux :

- Fatigue
- Anxiété
- Tensions
- Déprime
- Dépression
- Repli sur soi
- Pensées suicidaires
- Troubles mentaux exacerbés
- Perte d'estime de soi
- Perte d'intérêt et de motivation
- Décrochage scolaire
- Irritabilité
- Perte de capacités cognitives
- Perte d'appétit
- Sentiment d'insécurité
- Augmentation de la violence
- Désorganisation
- Consommation et dépendance
- Rupture sociale



**Les femmes et les mères** n'ont plus accès aussi facilement à un réseau de soutien et d'entraide et se trouvent de plus en plus isolées et en situation de vulnérabilité. L'augmentation de la charge mentale a des conséquences néfastes. **Les familles s'épuisent et les premiers effets du manque de socialisation des enfants avec leurs pairs commencent à se faire sentir. Voici ceux qui sont identifiés** : retard de développement, troubles du langage, troubles de la socialisation... Certains enfants nés au début de la pandémie n'ont encore jamais eu l'occasion de côtoyer physiquement d'autres enfants!

Les organismes dénoncent l'inadéquation des ressources disponibles dans le réseau de la santé : personnel insuffisant, liste d'attente de plusieurs mois pour bénéficier des services, besoins non répondus sauf en situation d'extrême urgence, suivis limités dans le temps.... Les services de santé mentale sont saturés, même au privé. La situation est alarmante et les populations vivant des étapes de fragilité liées à la pandémie sont livrées à elles-mêmes.

Les liens de confiance et le sentiment d'appartenance à un groupe se sont fragilisés et les organismes doivent redoubler d'efforts afin de garder le contact avec leur clientèle.

La scolarisation à distance couplée à la défavorisation sociale et matérielle entraînent des retards d'apprentissage et de développements d'habilités sociales chez les jeunes

## LES DÉFIS ET LES ENJEUX À RELEVER DANS L'APRÈS-PANDÉMIE (SUITE)

Le manque d'exercice physique et le manque de stimulation liées au confinement ont des conséquences directes sur la plupart des catégories de population :

- Diminution des capacités physiques
- Perte d'autonomie
- Syndrome de glissement conduisant à l'hébergement
- Santé globale détériorée
- Sédentarité

On note une augmentation des personnes hospitalisées contre leur gré et une augmentation des ordonnances judiciaires de soins.

Les proches aidants ont vécu de plein fouet les mesures de confinement. Pour ceux qui ont été privés de visiter leurs proches durant la première vague les effets ont été dévastateurs : inquiétude, anxiété, sentiment de culpabilité... Pour ceux qui ont perdu des proches pendant cet épisode, le processus de deuil est extrêmement douloureux.

Parallèlement, les proches aidants qui vivaient à domicile avec la personne aidée ont vu la charge de leurs responsabilités augmenter : impossibilité de sortir pour recharger les batteries, coupure des services de répit, charge mentale accentuée, inquiétude quand au fait de pouvoir contaminer son proche, isolement... Pour ces personnes, le niveau de détresse psychologique est grand.

### 60% DES RÉPONDANTS SONT ÉGALEMENT INQUIETS DES EFFETS À LONG TERME DE LA SITUATION SUR LEURS EMPLOYÉS



Les effets de la pandémie sur les travailleurs du milieu communautaires sont également nombreux :

- Usure
- Épuisement lié aux contraintes d'adaptation continue, au port du masque et des visières, au nettoyage des zones de travail...
- Fatigue chronique
- Irritabilité
- Perte de motivation associée à la surutilisation du numérique et au manque de rencontres en personne
- Difficulté de garder la distance professionnelle face à des suivis de plus en plus lourd
- Augmentation du nombre de démissions ou d'arrêts maladie engendrant un important roulement au niveau du personnel, une instabilité des équipes et une augmentation de la charge de travail pour les employés toujours en poste
- Découragement
- Besoin de se voir exprimer davantage de reconnaissance et d'encouragement
- Inquiétude face à l'avenir et à leur situation professionnelle.

Il est difficile de se prononcer sur les impacts à long terme de cette pandémie sur les travailleurs du milieu communautaire, mais elle a permis de mettre en lumière leur extraordinaire résilience et leur grande capacité d'adaptation, leur grande préoccupation de se réinventer pour être en mesure de continuer à soutenir leurs différentes clientèles.

Malgré tout un constat ressort : l'absence de récurrence et de pérennité de financement des organismes communautaires engendre une incertitude permanente auprès des travailleurs du milieu qui vivent en quelque sorte dans un contexte de sursis avec la crainte constante que leur emploi soit aboli. L'anxiété engendrée par cette situation d'instabilité professionnelle est un facteur aggravant pour la santé mentale des travailleurs du milieu.



60% des répondants ont des préoccupations liées au financement à plus long terme.

# LES DÉFIS ET LES ENJEUX À RELEVER DANS L'APRÈS-PANDÉMIE (SUITE)

L'intégration à la société sera d'autant plus difficile pour les personnes immigrantes, en recherche d'emploi, avec des troubles de santé mentale... après cette période d'isolement social qui a engendré une rupture avec la société et une perte de tous les repères.

La reprise normale des activités pose toutefois de nombreuses questions, notamment des inquiétudes demeurent quant à la possibilité de contracter le virus. Tout le monde commence à s'habituer aux mesures instaurées depuis maintenant plus d'un an et cela va demander une nouvelle adaptation à tous de reprendre un semblant de vie normale. Comment allons-nous être en mesure de nous adapter à cette nouvelle réalité, qui sera certainement différente de notre vie d'avant?

## En conclusion, voici les enjeux identifiés à long terme:

- Le maintien des mesures sanitaires gouvernementales très restrictives
- La limite des organismes à pouvoir répondre aux demandes d'aide qui augmentent toujours (limites physiques, techniques et de RH)
- L'augmentation de la charge de travail difficilement tenable à long terme
- Le maintien de bonnes conditions de travail
- L'équilibre entre télétravail et présence au bureau
- La formation continue des employés
- Le recrutement de la main d'œuvre et rétention du personnel avec des conditions salariales plus avantageuses
- accroître la visibilité de l'organisme pour en favoriser l'accès
- La reconnaissance dans le milieu
- Le recrutement de bénévoles
- L'adaptation des services en continu
- Le maintien des services
- Le financement et l'auto-financement
- Le développement ou la consolidation des partenariats et des collaborations entre organismes pour mieux répondre aux besoins des clientèles
- L'augmentation de la lourdeur des demandes
- Le changement du profil de clientèle
- L'augmentation des listes d'attente
- Le recul de la clientèle déjà vulnérable
- La rétention de la clientèle existante
- Le recrutement d'une nouvelle clientèle
- L'accès aux ressources en santé pour nos jeunes
- La santé mentale des jeunes et l'augmentation des besoins
- Le maintien du lien avec les jeunes
- La réorganisation des services pour une reprise des activités de groupe afin que les participants n'aient pas de craintes de contamination
- La taille des locaux ne permettant pas la tenue des activités avec les mesures de distanciation
- L'acquisition de nouvelles compétences numériques
- Les critères pour être financé au PSOC
- La zone grise entre un organisme communautaire autonome et une entreprise d'économie sociale



---

# LES DÉFIS ET LES ENJEUX À RELEVER DANS L'APRÈS-PANDÉMIE (SUITE)

## En conclusion, voici les enjeux identifiés à long terme (suite):

- La pénurie de logements et de locaux abordables
- Le manque de ressources d'urgence (hébergement de toutes sortes)
- L'approvisionnement en denrées
- L'impossibilité de se projeter dans l'avenir
- Le manque d'implication de certains membres de CA

---

## CONCLUSION RAPPORT SONDAGE - PHASE 2

Les deux phases du sondage réalisé par le CRDSL auprès des organismes communautaires de la région des Laurentides ont permis de mettre en lumière les nombreux impacts de la pandémie au cours des derniers mois.

Plusieurs stratégies ont été mises en place par les organismes du milieu pour être en mesure de maintenir l'offre de service tout en s'adaptant aux nombreuses contraintes liées à la pandémie et aux mesures sanitaires qui y sont rattachées. La résilience du milieu communautaire est une force essentielle qui lui a permis de maintenir son rôle de filet social durant les derniers mois.

Avec son lot d'épreuves, la pandémie a mis en lumière la force du réseau et l'importance de travailler ensemble. La concertation s'est solidifiée, les réflexes de collaboration se sont développés. Les nombreux bénéfices liés à l'intelligence collective ne sont aujourd'hui plus à démontrer. Les liens établis durant les derniers mois ont permis d'accélérer les processus et, grâce à une mise en commun des ressources, d'accroître l'efficacité des actions.

Le télétravail a de nombreux bénéfices. Il a notamment permis de faciliter certaines collaborations et a facilité une certaine conciliation entre le travail et les responsabilités familiales.

Cependant, le sentiment de fatigue et d'essoufflement des travailleurs du milieu qui manquent de ressources financières, matérielles et humaines pour être en mesure de répondre adéquatement aux demandes grandissantes de la population de notre région est criant.

Les impacts sur la santé mentale et la santé globale des clientèles les plus défavorisées sont nombreux, mais l'ensemble de la population commence à ressentir les signes d'un isolement social qui se prolonge dans le temps.

La pandémie n'a fait que mettre en lumière des problématiques sociales déjà très présentes mais qui étaient passées sous silence.

Quel rôle pouvons-nous jouer pour que ces réalités soient abordées et que de vraies solutions pour diminuer les inégalités sociales soient proposées?

La mise en exergue des nombreuses problématiques nous amène à nous positionner afin de savoir quelle réponse sociale nous souhaitons apporter collectivement pour une société plus juste et bienveillante.

# 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

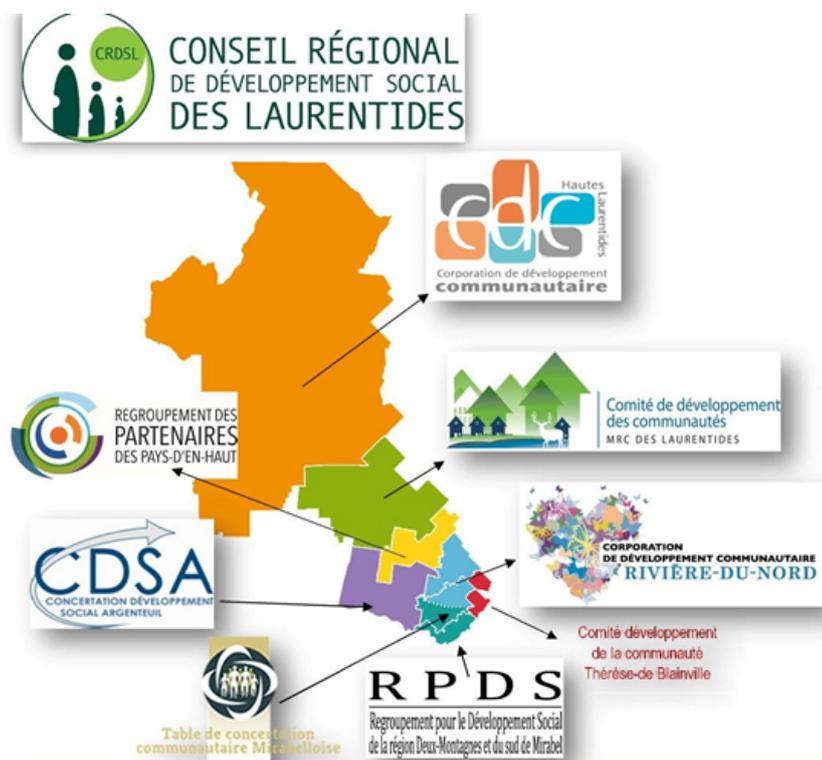
**Respect** : Le respect implique d'être à l'écoute des besoins des communautés selon leurs priorités, leurs pratiques, leur culture et leur propre rythme de changement.

**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.

### Concerter

- 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

- Dans quelle(s) MRC votre organisme offre-t-il ses services?
- Dans quel(s) secteur(s) votre organisme œuvre-t-il?
- Autre(s) secteur(s) non spécifié(s) précédemment, précisez.
- Quel est le nom de votre organisme?
- Quelles sont vos coordonnées électroniques?
- Avez-vous répondu au premier sondage sur les impacts de la pandémie?
- À l'heure actuelle, comment évaluez-vous la situation générale pour votre organisme?
- L'implantation à plus long terme du télétravail est-elle vécue de façon positive dans votre organisation? Expliquez.
- Que pourriez-vous nous dire en lien avec la santé mentale de vos équipes?
- Avez-vous été en mesure d'implanter des stratégies pour réduire l'essoufflement des équipes? Si oui, décrivez-nous ces stratégies. Si non, pourquoi?
- Avez-vous trouvé des solutions à long terme pour la réorganisation de vos services? Expliquez.
- Parmi les stratégies qui ont été utilisées pour maintenir l'offre de service des organismes, lesquelles utilisez-vous encore? Cochez les deux plus importantes .
- Est-ce que l'implantation et le respect des mesures sanitaires sont désormais acquis?
- Est-ce que les difficultés de recrutement de bénévoles sont désormais résolues? Expliquez.
- Les difficultés de recrutement de personnel et de rétention de la main d'œuvre étaient nombreuses lors de la première vague. Est-ce que ces difficultés sont tout aussi préoccupantes aujourd'hui? Expliquez.
- Parmi les nouvelles collaborations qui se sont développées durant la pandémie, lesquelles vous concernent et sont toujours d'actualité. Cochez les deux principales.
- Est-ce que le contexte actuel a renforcé vos liens avec l'instance territoriale en développement social de votre MRC? Expliquez.
- Diriez-vous que le contexte de crise sanitaire a permis le développement du travail en concertation? Si oui, quels bénéfices en avez-vous retiré? Si non, pourquoi?
- Diriez-vous que la pandémie a eu comme impact positif de mettre en lumière les réalisations de votre organisme et a amélioré sa visibilité dans votre milieu?
- Êtes-vous aujourd'hui, vous et votre clientèle, en mesure d'utiliser les nouvelles technologies ou auriez-vous encore besoin de formation et de soutien dans ce domaine?
- Est-ce que vos préoccupations liées au financement (perte de revenus de vos activités régulières ou de levées de fonds) sont résolues à ce jour? Expliquez.
- Dans le premier sondage, plusieurs ont souligné la crainte de perdre le lien avec leurs usagers plus vulnérables. Est-ce que cette perte de lien est un constat pour vous? Si oui, quel moyen pensez-vous pouvoir utiliser pour y remédier?
- À l'automne 2020, une majorité d'organismes en sécurité alimentaire ainsi que plusieurs autres ont constaté une augmentation des demandes de soutien. Est-ce le cas pour vous? Si oui, comment êtes-vous en mesure d'y faire face?
- Selon votre réalité, quelle est la catégorie de population qui a été la plus impactée par les mesures restrictives liées à la COVID? Si autre, précisez.
- Est-ce que la santé mentale des personnes qui fréquentent votre organisme s'est détériorée depuis cet automne?
- La santé mentale est une préoccupation pour l'ensemble des organismes, autant pour leurs employés que pour les clientèles. Êtes-vous inquiets des effets à long terme de la situation que nous vivons actuellement pour vos usagers? Expliquez. Pour vos employés? Expliquez.
- Avez-vous des préoccupations liées au financement à plus long terme? Quelles sont-elles?
- Êtes-vous en mesure d'identifier des défis ou enjeux à plus long terme pour votre organisme? Expliquez.
- Dans son premier rapport de sondage, le CRDSL identifiait quelques pistes de solution pouvant répondre à certains enjeux. Parmi les propositions ci-dessous, veuillez indiquer celles qui vous semblent le plus pertinentes (maximum trois choix). Avez-vous d'autres suggestions ou commentaires?
- Seriez-vous intéressé à participer à une brève entrevue téléphonique ou zoom (20 à 30min) afin de compléter certaines informations du sondage et vous permettre de nous partager votre réalité? Si oui, indiquez votre nom et le numéro de téléphone pour vous rejoindre : .