



SOMMAIRE EXÉCUTIF

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



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 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 collectées jusqu'au 8 novembre 2020 ce qui nous a permis de connaître les enjeux liés à la première vague. **Plus de 110 organismes communautaires** de la région des Laurentides ont complété le sondage. Une majorité de secteurs d'intervention y sont représentés, notamment **les aînés, la sécurité alimentaire, les organismes intervenant auprès des jeunes 0-15 ans, les secteurs du handicap, de la santé mentale et de la proche aide, le logement, l'employabilité, l'itinérance, la lutte à la pauvreté, 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.**

Le sondage était composé de trois grands thèmes (les enjeux, les impacts, la deuxième vague) et trente-huit sous-questions nous permettant de recueillir des données qualitatives. L'analyse des résultats a été réalisée de sorte à retranscrire le plus justement possible les propos des répondants.

Le niveau de participation à ce sondage (plus de 110 réponses reçues en moins de trois semaines) démontre le besoin des 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 aux éventuelles prochaines vagues 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.

PRINCIPAUX CONSTATS

Les principaux constats 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 arrêter leurs activités de groupe et réinventer leurs modalités d'intervention afin de maintenir les services de soutien à distance par téléphone ou internet.
- L'application 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.
- 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.
- 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, le maintien du 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.



DÉFIS ET ENJEUX LIÉS À LA CRISE SANITAIRE

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 des différentes plateformes de visioconférence ait permis à une majorité d'organismes de continuer à offrir des services et tenir des rencontres d'équipe, ce type de plateformes ne remplace d'aucune façon les rapports interpersonnels. **Le sentiment d'isolement est un enjeu majeur qui fragilise le personnel.**

QUELQUES PISTES DE RÉFLEXION

Plusieurs moyens ont été identifiés dans la perspective de répondre aux besoins réels des organismes.

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 offre 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 d'identifier les nouveaux enjeux vécus par les organismes ainsi que les besoins des citoyens.

Pour plus d'information, nous vous invitons à vous référer au rapport complet du sondage qui sera diffusé au mois de janvier 2021.