



SOMMAIRE EXÉCUTIF

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



MISE EN CONTEXTE

Dès le mois de mars 2020 le monde s'est vu plongé dans une crise sanitaire inattendue liée au virus SARS-CoV2 responsable de la maladie Covid-19. Le 13 mars 2020, l'état d'urgence sanitaire a été décrété au Québec et des mesures de confinement ont été mises en place. Les organismes communautaires ont malgré tout maintenu leurs services ayant été reconnus comme organismes de première importance pour supporter les citoyens.

Un premier sondage « Les impacts de la pandémie sur les organismes communautaires et le développement social de la région des Laurentides » a été effectué par le CRDSL à l'automne 2020 et le rapport de ce sondage a été diffusé en janvier 2021.

Avec l'arrivée de la deuxième vague, en septembre 2020, un deuxième sondage « Les impacts de la pandémie sur les organismes communautaires et le développement social de la région des Laurentides - Volet 2 » a circulé entre le 15 février et le 5 mars 2021. 75 organismes ont complété ce deuxième sondage. Ce dernier était composé de 23 questions nous permettant de recueillir des données qualitatives, divisées en trois grands thèmes :

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

L'ensemble des organismes communautaires de la région tous secteurs confondus (itinérance, jeunesse, aînés, logement, sécurité alimentaires, employabilité, santé mentale, lutte à la pauvreté, etc.) ont été sondés afin d'être en mesure de documenter leurs défis, leurs enjeux, leurs bons coups.



© 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.

PRINCIPAUX CONSTATS

1. Les effets et conséquences de la pandémie sur les organismes en termes de ressources humaines (incluant les personnes bénévoles), l'offre de services et le financement de la première à la deuxième vague



A. Impacts sur l'offre de service : stratégies mises de l'avant

- 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%).



B. Impacts sur les méthodes de travail : 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%.
- Par ailleurs, 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.

C. Impacts sur les ressources humaines: recrutement et préoccupations de santé mentale

- 70,7% des organismes vivent toujours d'importantes difficultés de recrutement des bénévoles.
- Pour la majorité des organisations, le recrutement des bénévoles est un enjeu quotidien et demeure une priorité, même hors contexte pandémique.
- La pénurie de main d'œuvre demeure un enjeu préoccupant. Les difficultés de recrutement de personnel et de rétention de la main d'œuvre sont préoccupantes pour 49,3% des répondants. Une révision des conditions salariales et de la rémunération globale des employés du milieu communautaire apparaît essentielle.
- 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 73,3% des organismes pour soutenir les équipes et tenter de réduire l'essoufflement.
- 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.
- 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, découragement, inquiétude face à l'avenir
 - 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

D. Le travail de concertation: une conséquence positive de la pandémie

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



E. La reconnaissance : autre conséquence positive de la pandémie

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.

F. Le financement: préoccupation toujours présente

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



2. Les conséquences et effets sur les personnes usagères des services et, plus largement, les populations



A. Majoritairement, les préoccupations sont de l'ordre de la santé mentale

- 76% des organismes répondants estiment que la santé mentale des personnes qui fréquentent leur 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. 89,3% DES RÉPONDANTS SONT INQUIETS POUR LEURS USAGERS DES EFFETS À LONG TERME DE LA SITUATION QUE NOUS AVONS VÉCU AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE.



B. Les groupes de personnes les plus durement touchées

Plusieurs catégories de personnes ont été plus durement touchées par les effets connexes de la pandémie :

- Les femmes
- Les enfants
- Les adolescents
- Les aînés
- Les proches aidants
- Les personnes en situation d'itinérance
- Les personnes souffrant de troubles de santé mentale et de dépendance

3. Les défis et enjeux à relever dans l'après pandémie

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.



A. Les principaux enjeux identifiés à long terme au niveau de la clientèle, de la réorganisation du travail, de l'offre de services et du financement

- Le changement du profil de clientèle
- L'augmentation des listes d'attente
- L'équilibre entre télétravail et présence au bureau
- La formation continue des employés
- L'acquisition de nouvelles compétences numériques
- Le recrutement de bénévoles
- L'amélioration de la visibilité de l'organisme pour en favoriser l'accès et offrir les services à une nouvelle clientèle
- L'adaptation des services en continu
- 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
- La pénurie de logements et de locaux abordables
- Le manque de ressources d'urgence (hébergement de toutes sortes)
- L'approvisionnement en denrées
- Le financement et l'auto-financement
- L'impossibilité de se projeter dans l'avenir

B. Les principaux défis à relever: attraction et rétention de la main d'œuvre, capacité de répondre aux demandes, maintien de la reconnaissance du travail et pérennité des concertations/partenariats établis

- La limite des organismes à pouvoir répondre aux demandes d'aide qui augmentent toujours (limites physiques, techniques et de RH) et qui deviennent plus lourdes
- La reconnaissance dans le milieu
- Le recul de la clientèle déjà vulnérable et le maintien du lien
- Le recrutement de la main d'œuvre et rétention du personnel avec des conditions salariales plus avantageuses et de bonnes conditions de travail
- L'augmentation de la charge de travail difficilement tenable à long terme
- Le développement ou la consolidation des partenariats et des collaborations entre organismes pour mieux répondre aux besoins des clientèles

CONCLUSION

Les deux sondages réalisés 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.

Avec son lot d'épreuves, la pandémie a confirmé 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.

La mise en exergue des nombreuses problématiques sociales déjà bien présentes mais passées sous silence avant la pandémie nous amène à nous positionner afin de savoir quelle réponse sociale nous souhaitons apporter collectivement pour une société plus juste et bienveillante.

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

Nous avons des leçons à tirer des événements vécus au cours de la dernière année, nous devons désormais travailler ensemble à la préservation et la consolidation de ces acquis.

