

COVID-19 : Actions des organismes communautaires en temps de crise : essentielles mais non reconnues

Dans ce cahier...

Maintenir les liens avec les populations	2
Répondre aux besoins urgents	4
Adapter les activités régulières	6
Maintenir la mobilisation et l'action collective	8
Rester fidèle à ses approches et à sa mission : un défi en temps de crise	9

Depuis plus d'un an, le monde entier a été plongé au cœur d'une crise sanitaire sans précédent avec la propagation de la COVID-19. En entraînant une crise économique et sociale, la situation sanitaire a **frappé inégalement** les populations et **accentué les inégalités** existantes. Les organismes d'action communautaire autonome (ACA) se sont rapidement mis en action, à travers leurs équipes, membres et bénévoles, pour répondre aux besoins des personnes et des communautés.

En lien avec le confinement et les difficultés d'accès aux services publics, plusieurs populations ont été confrontées à de **nouveaux défis**, notamment les personnes âgées, les jeunes, les personnes en situation de handicap, celles en situation d'itinérance, celles en situation de pauvreté, etc. De plus, les femmes, les personnes immigrantes et celles issues des communautés racisées, font partie des populations qui ont été touchées de façon spécifique et **disproportionnée** par la crise, que ce soit en raison de leur surreprésentation dans les services essentiels ou de leurs conditions de vie rendant difficile l'application des mesures sanitaires.

Les organismes ont dû rapidement réorganiser leur travail pour répondre à ces besoins accrus tout en respectant les mesures sanitaires. Pour cela, ils ont **adapté leurs activités régulières** tout en développant de **nouvelles activités, essentielles** mais souvent **non reconnues**, en lien avec la crise.

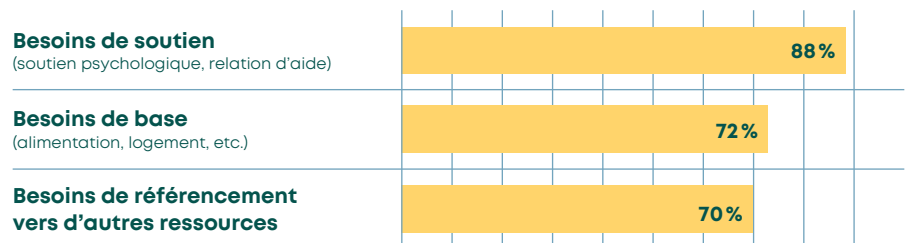


À partir des données issues d'un sondage réalisé par l'Institut de recherche et d'informations socioéconomiques (IRIS) à l'automne 2020 et d'une analyse préliminaire de groupes de discussion menés avec des organismes communautaires à l'hiver 2021, ce cahier vise à présenter comment les organismes se sont adaptés durant les premiers mois de la crise et les impacts de ces changements sur leurs actions et mission.

Évolution des besoins des populations

Durant le 1^{er} confinement (avril à juin 2020), la grande majorité des **groupes de base**¹ ont perçu une **augmentation des besoins** chez les populations et communautés qu'ils rejoignent.

Pourcentage de groupes ayant perçu une augmentation des besoins suivants



¹ Les données quantitatives sont issues du sondage réalisé par l'Institut de recherche et d'informations socioéconomiques (IRIS) du 23 octobre au 14 décembre 2020 auprès d'organismes d'action communautaire autonome du Québec. Celles présentées dans ce cahier concernent uniquement les groupes de base et excluent les regroupements.

Maintenir les liens avec les populations



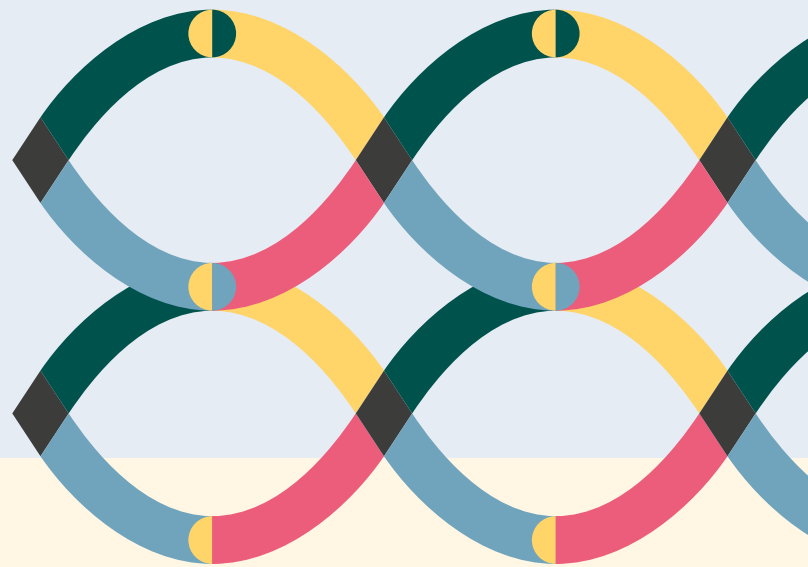
Les premiers jours de la crise ont été un choc pour de nombreuses personnes au sein des organismes communautaires, avec l'imposition d'un confinement généralisé interdisant tout rassemblement et la fermeture de la majorité des activités économiques. Les consignes gouvernementales ne mentionnaient pas les organismes communautaires et chacun a dû décider quelles mesures d'urgence mettre en place.

La plupart des organismes ont réorganisé leur travail et activités **en quelques jours seulement**. Préoccupés par la gestion du risque sanitaire, ils se sont ajustés rapidement dans un contexte marqué par l'incertitude, des consignes changeantes, peu claires et peu adaptées à leurs réalités².

La capacité des organismes à **accéder à leurs locaux** a influencé la possibilité ou non de maintenir des activités en présence. Beaucoup d'organismes qui occupent des locaux dans des bâtisses municipales ou appartenant aux réseaux de la santé et de l'éducation, se sont vus interdits d'accès sans prise en compte du caractère essentiel de leurs activités. En plus d'autres enjeux liés à la mise en oeuvre des mesures sanitaires, la taille et la configuration des locaux ont aussi joué un rôle dans la capacité des organismes à maintenir des activités respectant la distanciation physique.

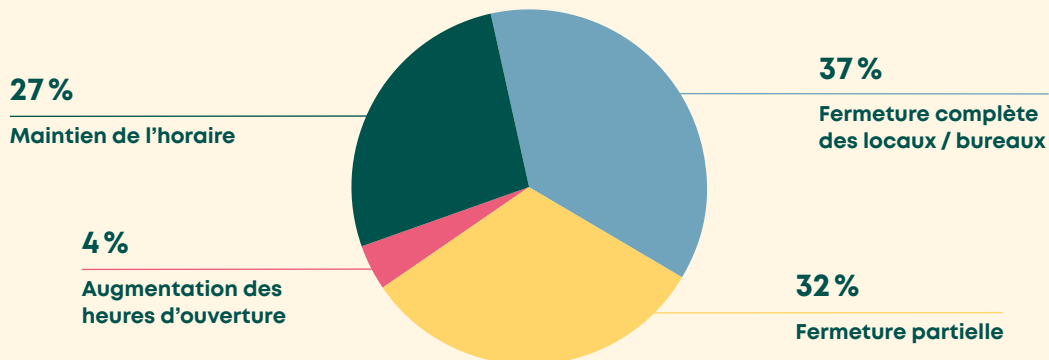
Le premier réflexe de beaucoup d'organismes a été de trouver une **nouvelle façon de rejoindre leurs membres et les personnes participantes** à leurs activités. La capacité à rejoindre les populations dans un contexte de confinement a été un défi de taille pour des organismes qui visent des populations marginalisées, confrontées à des défis communicationnels (accès au matériel de communication, littéracie, etc.). Beaucoup ont effectué des tournées d'appels téléphoniques visant à maintenir le lien, expliquer que l'organisme était toujours en activité (même à distance), rassurer les personnes et identifier leurs besoins.

² Voir le Cahier préliminaire de l'Observatoire de l'ACA sur la gestion du risque sanitaire.



Impact sur l'accessibilité des activités des groupes de base durant le 1^{er} confinement (avril à juin 2020)

51% des organismes ont considéré leurs activités comme des services essentiels selon la définition du gouvernement (maintien des activités en présence).

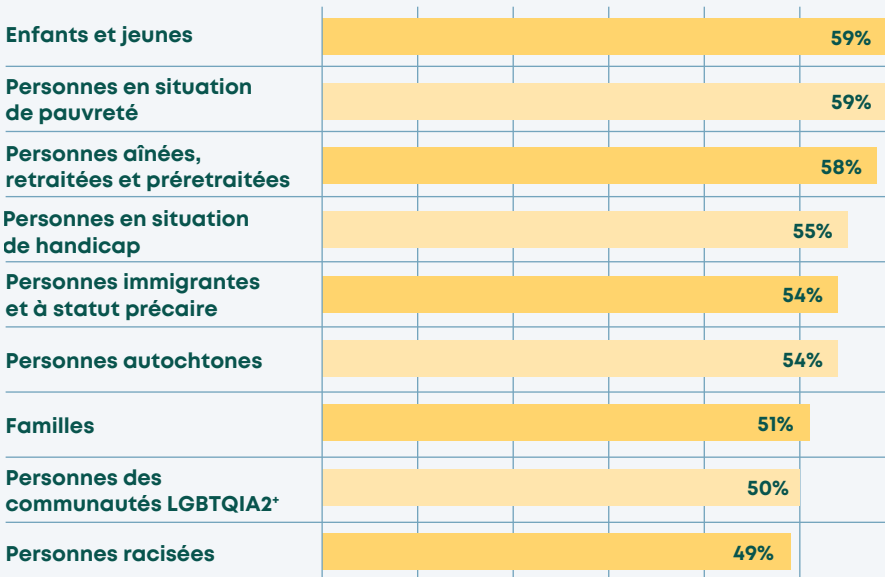


C'est sûr que quand on nous a dit de rester chez nous et de ne plus sortir, on a été pris au dépourvu comme tout le monde. On s'est rabattu sur le téléphone, ça a été le premier réflexe. On a appelé tout notre monde, ça a fait beaucoup de téléphones. Dans notre questionnaire, c'était vraiment ça : « Avez-vous besoin de nourriture? Avez-vous besoin d'argent? Avez-vous besoin d'aide pour payer votre loyer? Avez-vous besoin de soutien psychosocial? ». On avait toute notre liste officielle de ressources.

Défis pour rejoindre les populations

61% des organismes ont éprouvé **plus de difficulté à rejoindre les populations ou les communautés visées** pendant le confinement d'avril à juin 2020.

Pourcentage de groupes de base ayant éprouvé plus de difficulté à rejoindre les populations suivantes pendant le confinement d'avril à juin 2020 :



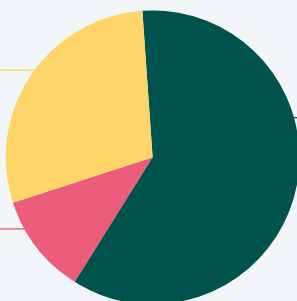
Personnes rejointes pendant le confinement d'avril à juin 2020 par rapport à la même période en 2019 :

29%

Plus de personnes rejointes

11%

Même nombre de personnes rejointes



60%

Moins de personnes rejointes pendant le confinement d'avril à juin 2020 que pendant la même période en 2019

Répondre aux besoins urgents

Afin de répondre aux besoins identifiés en lien avec la crise, nombreux sont les organismes qui ont développé de **nouvelles activités**, déstabilisant leur planification, engendrant des coûts non prévus et sollicitant toute la créativité et la résilience de leurs équipes.

Les principales actions déployées en lien avec la crise visaient à :

Informer
sur les consignes
sanitaires et sensibiliser
les populations

Soutenir
psychologiquement
les personnes

Distribuer
de la nourriture et
du matériel visant la réponse
aux besoins de base

Référer
vers d'autres
ressources au besoin

Nouvelles activités développées depuis le début du confinement (mars à novembre 2020) pour répondre aux besoins de la communauté :

- **Accueil et écoute** pour **23%** des organismes
- **Aide et entraide** pour **20%** des organismes
- **Accompagnement et référence** pour **20%** des organismes
- **Dépannage** (alimentaire, matériel) pour **14%** des organismes

Avec le soutien de leurs regroupements, les organismes ont vécu beaucoup d'enjeux autour de **l'information** qui venait de multiples sources : comprendre puis expliquer les consignes sanitaires et les mesures gouvernementales a constitué tout un défi !

Les organismes communautaires ont joué un rôle majeur dans le **soutien psychologique** aux populations durant la crise. Les besoins dans ce domaine étaient immenses et les travailleuses communautaires, dans tous les secteurs, ont dû accompagner des personnes vivant de grandes détresses.

La poursuite des **pratiques d'intervention en télétravail** a présenté des défis importants pour les travailleuses notamment le besoin de disposer d'un espace privé (calme et confidentiel) et la perte du soutien de la part de son équipe. De plus, des personnes non intervenantes ont été amenées à faire du travail de soutien psychologique sans formation ou supervision.

Au final, ce réflexe des organismes communautaires de **« prendre soin »** (travail de *care*) de leur communauté est difficile à visibiliser, alors qu'il implique beaucoup de temps et de charge émotionnelle pour les équipes. Or ces dernières sont très majoritairement composées de femmes qui portent déjà de manière disproportionnée les **charges mentale et émotionnelle** dans toutes les sphères de leur vie (famille, travail, militance, etc.).

Au sein des populations vivant du **racisme systémique**, les besoins étaient exacerbés. Par exemple, tous les Centres d'amitié autochtones ont maintenu leurs services essentiels et resserré leur filet de sécurité autour des personnes et des familles des Premières Nations et du Peuple inuit qui étaient confrontées à des situations de détresse très difficiles, provoquées ou aggravées par les mesures sanitaires. On peut penser aux impacts du confinement sur l'isolement et les tensions familiales, à la fermeture des accès à plusieurs communautés territoriales (réserves ou terres réservées), à la vulnérabilité accrue au racisme systémique vécu par les personnes non accompagnées dans le réseau de la santé, ou encore aux impacts du couvre-feu sur la possibilité de quitter un milieu non sécuritaire. Les services de proximité à l'extérieur des Centres ont donc été renforcés (visites à domicile, activités sur le territoire, accompagnement vers les services publics, etc.). De plus, au sein des petites communautés autochtones urbaines où tout le monde se connaît, les intervenants et intervenantes communautaires doivent soutenir leur communauté, tout en gérant leur propre **implication émotionnelle** face à des situations qui touchent leurs proches. La crise et ses impacts représentent alors une **charge affective supplémentaire** immense à porter pour ces travailleuses de proximité, lesquelles ont eu besoin de support supplémentaire de la part de leur organisation.



Nous, on n'est pas des intervenant.e.s, on n'est vraiment pas un organisme d'intervention. On voulait continuer de prendre des nouvelles de nos participants chaque semaine, mais il y a des gens qui vivaient des détresses bien plus grandes que ce qu'on est capables de gérer [...] entre autres, des gens qui avaient des pensées suicidaires, et ça retombait sur les épaules de nos animateurs de dire : « J'ai une participante qui ne va vraiment pas bien. Je veux continuer de l'appeler, mais je ne sais pas quoi faire ».



Il y a eu spontanément aussi de l'aide entre les groupes. Il y en a qui sont allées aider des groupes alimentaires qui étaient débordés parce qu'il n'y avait plus de bénévoles et ils étaient juste deux employé.e.s. Il y a eu 2-3 organismes qui ont eu du financement pour créer un hébergement pour itinérants de plus, parce qu'il n'y avait pas assez de places. Il y en a une de notre organisme qui est allée là, donner un coup de main. Dans les maisons d'hébergement aussi, aller aider pour le ménage parce qu'ils avaient eu la COVID...

Parmi ces nouvelles activités, beaucoup étaient de **nouvelles actions** développées dans l'urgence, plus ou moins en lien avec la mission et les activités régulières de l'organisme (ex. soutien téléphonique, livraison de nourriture ou de matériel auprès de personnes isolées, etc.). Même si ces nouvelles actions étaient parfois ponctuelles ou de courte durée, les rendant **invisibles de l'extérieur**, c'est leur accumulation qui témoigne du caractère essentiel et de l'ampleur du soutien offert par les organismes communautaires aux populations durant la crise.

Les organismes ont aussi développé de **nouvelles solidarités** en offrant du soutien auprès d'autres organismes (ex. prêt de personnel et de matériel, achat en groupe de matériel de protection, organisation de formation en ligne conjointe, etc.).

Beaucoup d'organismes et de regroupements communautaires ont participé aux **cellules de crise** mises en place sur leur territoire en partenariat avec les autres réseaux (ex : liste de ressources, prêt de personnel, identification des besoins et allocations de fonds d'urgence, etc.).

On s'est transformé.e.s en répit de jour. C'est avec la collaboration des organismes du quartier, des employé.e.s d'autres organismes qui offrent des plages horaires pour venir à l'accueil, pour offrir du café, offrir de la nourriture. On a des ordinateurs, le Wi-Fi, on peut prêter des tablettes. On n'a pas reçu du financement pour ça, c'est une initiative. On fait ça, mais est-ce que ça pourrait éventuellement poser un enjeu pour le respect de notre mission ? Pour l'instant, c'est un beau projet, mais on ne sait pas trop encore si ça va nous tirer dans le dos un peu. On y va avec les besoins du quartier.

Défis en lien avec les nouvelles activités :

Le développement dans l'urgence de nouveaux services entraîne des **défis de pérennisation**, certains se retrouvant sans financement quelques mois plus tard, même s'ils répondent à un besoin permanent du milieu.

Ces nouvelles activités ont aussi **tendance à être invisibilisées** aux yeux des partenaires externes, en prenant la forme d'une multiplication d'actions ponctuelles inhabituelles, en lien avec la crise et ses impacts.



Adapter les activités régulières

Bien que la plupart des activités de groupe aient été suspendues, de nombreuses **activités régulières** qui se font habituellement en présence, ont été **maintenues** mais **transformées**. Cette réorganisation a eu un coût financier notamment en lien avec l'achat de matériel (technologique, sanitaire, etc.). Les équipes de travail aussi ont dû se réinventer, se former et s'adapter dans un contexte déjà très demandant.

Les organismes ont utilisé **différents modes d'adaptation** permettant de respecter les mesures sanitaires, tels que :

- ➔ **Mode virtuel** (ex : groupes de discussion sur zoom, formations en ligne, intervention auprès des jeunes dans des jeux vidéo, etc.)
- ➔ **Téléphone** (ex : appels d'amitié, conférences téléphoniques, etc.)
- ➔ **À l'extérieur en respectant la distance physique** (ex : visites de balcon, marches accompagnées, etc.)
- ➔ **À l'intérieur en respectant la distance physique et les gestes barrières** (ex : halte répit, soutien individuel, etc.)

Des fois, les animatrices étaient 15-20-30 minutes sur la galerie parce que les mamans avaient beaucoup de questions, de besoins, d'isolement, de craintes. Ça a vraiment multiplié les difficultés chez nos familles qui sont déjà vulnérables.

Adaptation des activités régulières durant le 1^{er} confinement (avril à juin 2020)

75% des organismes ont dû réorganiser les tâches et les activités de certains ou de tous les membres du personnel. Par exemple :

- ➔ Les activités de **dépannage** (alimentaire, matériel, etc.) ont été **maintenues ou augmentées** pour **79%** des organismes.
- ➔ Les activités **d'accueil et d'écoute** ont été **maintenues ou augmentées** pour 77% des répondants, et elles se faisaient principalement à distance (69% entièrement à distance).
- ➔ À l'inverse, les activités de **milieu de vie** et de **soutien à la communauté** ont été suspendues ou limitées pour **78%** d'entre eux.

Les organismes ont fait preuve d'une grande **créativité** pour **rejoindre les personnes**.

- ➔ Plusieurs ont mis sur pied des **systèmes de livraison de nourriture et de matériels**.
Ex. paniers alimentaires, matériel d'injection, matériel scolaire, etc.
- ➔ Beaucoup ont développé de **nouveaux moyens de transmission de l'information**.
Ex. utilisation des sites web et des réseaux sociaux, tractage dans les boîtes aux lettres, camions à haut-parleurs sillonnant les rues, kiosques dans les parcs, etc.



Défis d'adaptation des activités en mode virtuel

48% des organismes considèrent que **leurs activités se font difficilement dans un contexte de distanciation physique** et **33%** considèrent que **la technologie** que nécessiteraient des activités à distance n'est **pas disponible pour les populations visées.**

52%

L'ensemble de l'équipe de travail a pu travailler à distance

39%

Une partie seulement de l'équipe de travail a pu travailler à distance

9%

Impossible de travailler à distance

En plus des défis internes liés au **transfert** d'une partie des activités **en virtuel**, cette stratégie a aussi entraîné des **défis importants pour rejoindre certaines populations**, que ce soit en raison de la **fracture numérique** (pas d'accès à un ordinateur, à une connexion internet ou aux connaissances de base pour les utiliser) ou d'autres obstacles tels que la fatigue d'être en ligne (observée notamment chez les jeunes), le besoin d'avoir accès à un lieu physique pour maintenir le sentiment d'appartenance ou l'impossibilité de transférer certaines activités à distance.

Néanmoins, le développement d'activités accessibles à distance a également eu des **retombées positives**, par exemple pour rejoindre de nouvelles personnes et pour soutenir le développement de compétences numériques chez des personnes qui n'auraient jamais fait le pas sans ces circonstances exceptionnelles.

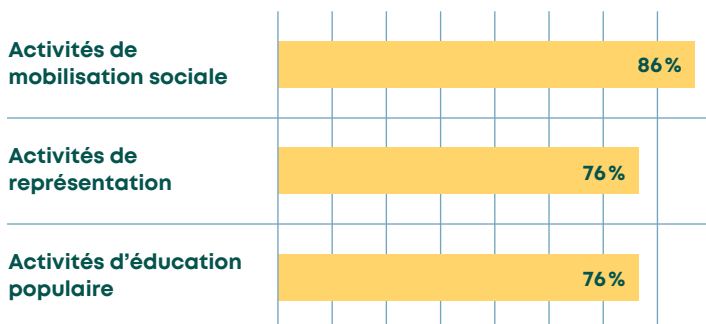
Maintenir la mobilisation et l'action collective

De nombreuses solidarités ont été développées, à l'échelle des quartiers ou des municipalités, afin d'assurer la réponse aux besoins de base en lien avec la crise. Mais le confinement et les mesures sanitaires ont rendu **difficile l'organisation d'actions collectives** en faveur de changements plus structurels en réponse aux enjeux préexistants.

Plus la crise a des impacts sur la santé, la sécurité et les besoins essentiels des **membres** des organismes, plus le maintien des liens de communication avec ces derniers et leur implication dans des actions collectives sont difficiles. Par ailleurs, les **activités d'éducation populaire**, à la base des actions collectives menées par les groupes d'ACA, impliquent des espaces et du temps d'échange difficilement adaptables en mode virtuel.

Évolution des activités politiques des groupes de base

Pourcentage de groupes de base pour lesquels les activités suivantes ont été suspendues ou limitées:



On a fait beaucoup, avec des partenaires du milieu, des lettres ouvertes, de la pression sur le gouvernement, sans réel changement malheureusement.

On continue toujours notre action, mais les gens, je pense qu'ils sont un peu désillusionnés. Ils commencent à s'habituer à ce qu'on ne devrait pas s'habituer...

Malgré tout, plusieurs moyens ont été mis en place pour maintenir la **mobilisation** et les **actions politiques**:

Le prêt d'équipement pour soutenir la participation virtuelle de certains membres

Une plus grande utilisation des réseaux sociaux

La tenue d'activités extérieures permettant certaines mobilisations

L'utilisation de locaux permettant la distanciation physique

La publication de communiqués de presse et de lettres ouvertes

Les représentations virtuelles ou à distance (ex: livraisons) auprès des décideur.e.s

Les organismes communautaires **ont tenu des actions collectives malgré le contexte difficile**. On peut penser aux actions organisées à l'hiver 2021 par des groupes de femmes exigeant une relance féministe, à celles organisées par des groupes en éducation populaire pour dénoncer l'absence de politiques de lutte aux changements climatiques, aux mobilisations liées au mouvement *Black Lives Matter* ou celles visant à garantir aux personnes autochtones un droit d'accès

équitable, sans aucune discrimination, à tous les services sociaux et de santé, ainsi que le droit de jouir du meilleur état possible de santé physique, mentale, émotionnelle et spirituelle (Principe de Joyce).

Mais au-delà des efforts déployés par les organismes, ils ont ressenti que le contexte rendait plus **difficile de faire des gains politiques** que ce soit en lien direct avec la crise ou en lien avec des enjeux préexistants.

Rester fidèle à ses approches et à sa mission : un défi en temps de crise

Les adaptations des organismes ont permis de répondre à des besoins urgents et, dans bien des cas, de pallier aux angles morts des mesures gouvernementales. Cependant, ces ajustements rapides ont eu des impacts sur les **approches et missions** qui sont au coeur de l'action communautaire autonome (ACA), sur les **conditions de travail** menant à l'épuisement des équipes, ainsi que sur les **ressources financières** des organismes.

Défi du maintien de l'approche PAR, POUR et AVEC

Les organismes d'ACA se caractérisent par le fait qu'ils sont issus des communautés et travaillent par, pour et avec les personnes rejointes. Ces dernières sont des personnes qui participent activement à la vie de l'organisme et non pas une clientèle à laquelle l'on dessert des services. Durant la crise, le maintien difficile des espaces d'implication et l'annulation des activités sociales et informelles a eu des **impacts importants sur les liens avec les personnes participantes, pourtant au coeur de l'action des organismes d'ACA** et de leur raison d'être..

Quand je vois le nombre d'appels que je reçois de gens qui ont juste envie de jaser, je me dis que ça manque vraiment. L'absence de l'informel, qui est dommageable pour la mobilisation et la santé mentale des gens.

Le service de milieu de vie, où les gens viennent prendre un café, socialiser, briser l'isolement et rencontrer des parents.

On a une approche très inclusive aussi, où les familles vulnérables côtoient des familles moins vulnérables, et dans l'entraide, elles s'apportent beaucoup.

C'est beaucoup l'essence de notre milieu, mais on l'a toute perdue, parce qu'il faut respecter les deux mètres, prendre un rendez-vous.

La crainte du virage vers les services

La réponse des organismes d'ACA aux besoins de base des populations s'inscrit dans une mission plus large de transformation sociale. Ils travaillent pour une amélioration des conditions de vie et la lutte contre toutes les formes d'inégalités. Le soutien aux personnes n'est pas séparable d'une action globale en faveur de la justice sociale. Or, face à l'ampleur des détresses engendrées par la crise, les équipes ressentaient la responsabilité de répondre à l'ensemble des besoins et d'être en action au sein de leur communauté. L'accent mis au cours des derniers mois sur la réponse aux besoins de base, que ce soit en raison de pressions internes ou externes (notamment des bailleurs de fonds), entraîne une crainte chez les organismes d'être considérés comme des **prestataires de services au détriment de leur mission plus large de transformation sociale.**



Source des données présentées

L'Observatoire de l'ACA est un vaste **projet de recherche-action** visant à documenter les impacts de la crise de la COVID-19 sur les organismes d'action communautaire autonome (ACA) du Québec.

Les données présentées dans ce cahier sont issues d'**analyses préliminaires** réalisées en avril 2021 à partir de :

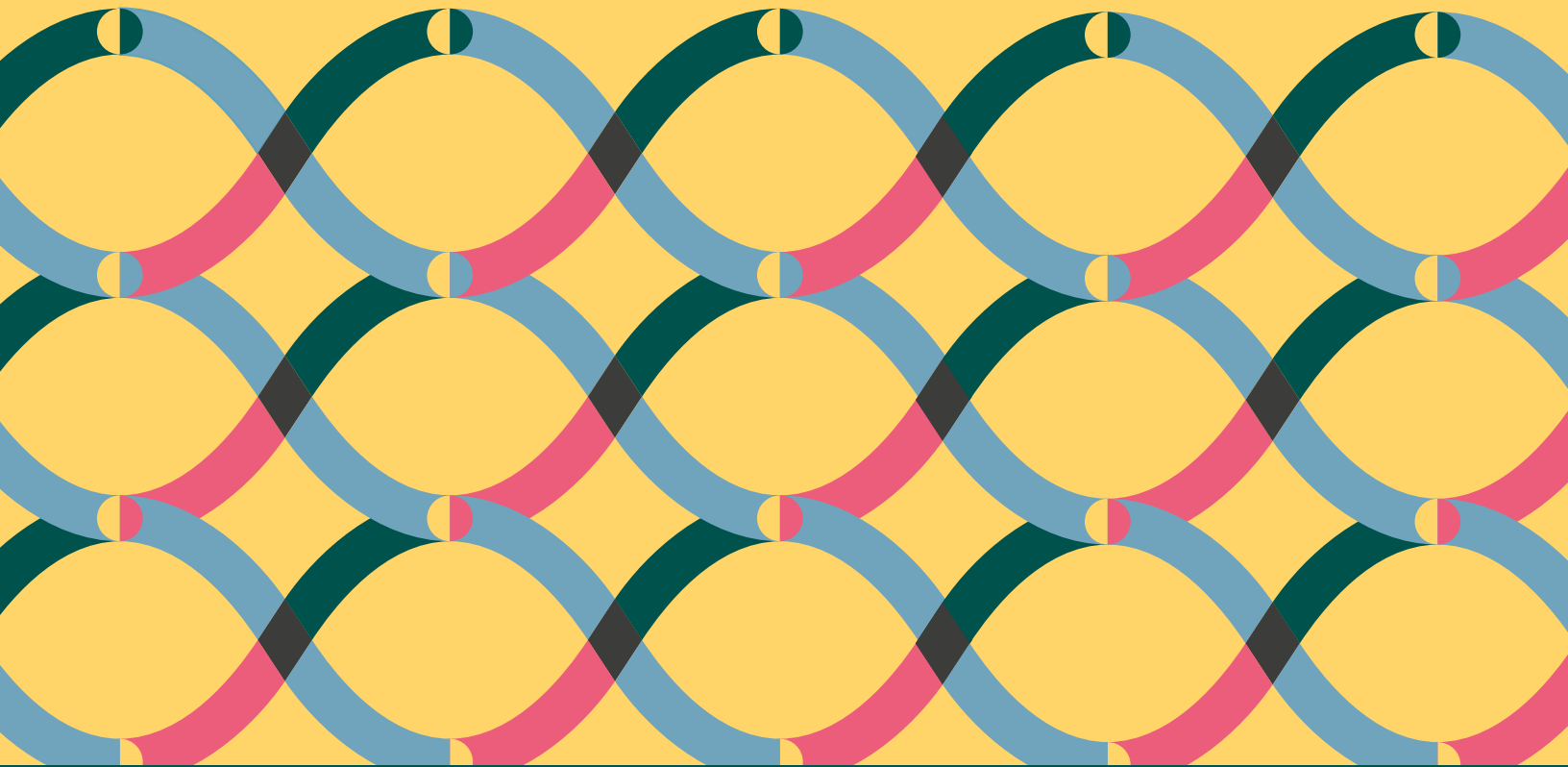
Volet qualitatif

15 groupes de discussion menés
du 3 novembre 2020 au 24 février 2021
(97 personnes participantes)

Volet quantitatif

sondage en ligne mené par l'IRIS
du 23 octobre au 14 décembre 2020
(740 organismes répondants)

Les **résultats finaux** de recherche seront disponibles à partir de l'**automne 2021**.



Pour plus d'informations :



observatoireaca.org



observatoire@rq-aca.org

Un projet initié par :



Ce projet est rendu possible grâce à la contribution financière de :

