

**COVID-19  
IMPACTS SUR L'ACCESSIBILITÉ DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES**

# Maintenir les liens avec les populations en temps de crise

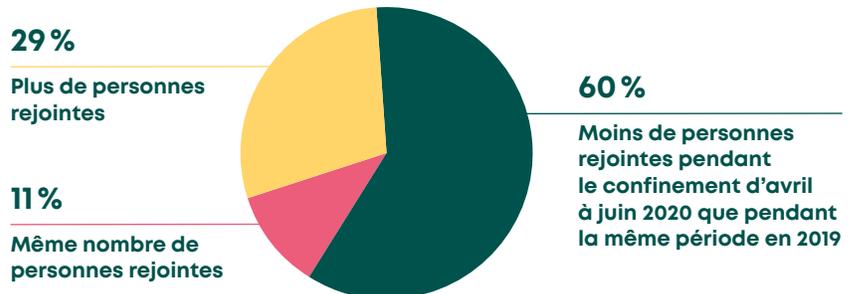
**DANS CE CAHIER :**

- Capacité à maintenir des activités en présence ..... 2
- Diverses stratégies afin de conserver des liens réguliers . 3
- Augmentation des demandes reçues ..... 5
- Diminution des personnes rejointes ..... 7
- Opportunités et défis du développement des activités à distance ..... 11
- Forces du communautaire pour rejoindre les populations en temps de crise ..... 13

La crise de la COVID-19 a eu de grands impacts sur la santé et les conditions de vie de nombreuses populations (voir les cahiers de l'Observatoire de l'ACA sur les *impacts sur les populations*). De plus, la crise a modifié le fonctionnement interne des organismes communautaires et a posé des défis majeurs pour maintenir leurs liens avec les populations. Les organismes ont ainsi été confrontés à un **paradoxe apparent** entre, d'une part, l'augmentation des besoins et des demandes reçues et, de l'autre, la diminution de la fréquentation réelle des ressources dans certains secteurs de l'action communautaire autonome (ACA).

En effet, comme mentionné dans le cahier de l'Observatoire de l'ACA intitulé *Actions des organismes communautaires en temps de crise : essentielles mais non reconnues*, les groupes de base ont été nombreux (60%) à avoir rejoint moins de personnes pendant le confinement d'avril à juin 2020 par rapport à la même période en 2019, alors qu'une autre proportion significative (29%) a indiqué avoir rejoint plus de personnes. Les **facteurs ayant engendré une augmentation de la fréquentation** et les **obstacles ayant entraîné une diminution**, sont détaillés dans ce cahier qui tente de mieux comprendre ce qu'il s'est réellement passé sur le terrain durant la crise concernant les liens que les organismes communautaires entretiennent avec les populations.

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



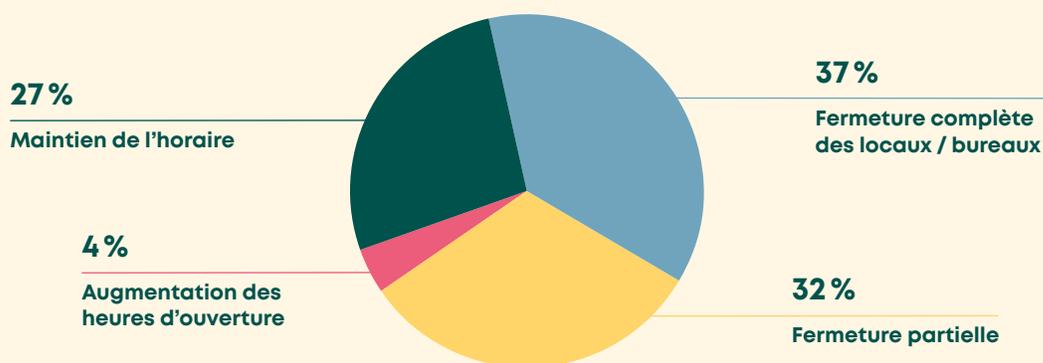
À partir des données issues d'un sondage réalisé par l'Institut de recherche et d'informations socioéconomiques (IRIS) à l'automne 2020 et de groupes de discussion menés avec des organismes communautaires à l'hiver 2021, ce cahier présente les impacts de la crise de la COVID-19 sur l'accessibilité des groupes de base en ACA, à partir des données recueillies auprès des groupes de base et de leurs regroupements.

## CAPACITÉ À MAINTENIR DES ACTIVITÉS EN PRÉSENCE

Durant les premiers jours de la crise de la COVID-19, le gouvernement n'a émis aucune consigne visant spécifiquement les organismes communautaires et leurs actions. Ceux-ci ont ainsi dû se prononcer sur le **caractère essentiel** ou non de leurs activités (et donc le maintien ou non de celles-ci en présence) sans bénéficier des informations pertinentes, alors que cela représentait un risque pour leurs travailleuses et leurs membres (voir le cahier de l'Observatoire de l'ACA intitulé [Gestion du risque sanitaire au sein des organismes communautaires](#)).

### Impact sur l'accessibilité des activités des groupes de base durant le 1er 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).



Selon le sondage de l'IRIS, parmi les groupes de base, 69% ont dû fermer leurs **locaux** entre avril et juin 2020 (37% complètement et 32% de façon partielle). Comme mentionné dans le cahier de l'Observatoire de l'ACA intitulé [Actions des organismes communautaires en temps de crise : essentielles mais non reconnues](#), 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, s'en sont vus interdire l'accès sans prise en compte du caractère essentiel de leurs activités.



## DIVERSES STRATÉGIES AFIN DE CONSERVER DES LIENS RÉGULIERS

Le premier réflexe de beaucoup d'organismes a été de trouver de **nouvelles façons de rejoindre** leurs membres et les personnes participantes à leurs activités.

Un **travail de réflexion** important a été mené au sein des équipes afin d'identifier les meilleures façons de rejoindre les personnes et de développer des activités en lien avec leurs besoins et réalités. Chaque organisme a adopté des méthodes propres aux populations visées en tenant compte des impacts de la crise sur leurs conditions de vie.

Beaucoup d'organismes ont effectué des tournées **d'appels téléphoniques** visant à rétablir le lien et expliquer que l'organisme était toujours en activité (même à distance). Ces contacts permettaient également de rassurer les personnes, de les tenir informées de la situation sanitaire et des consignes, ainsi que d'identifier leurs besoins. Par la suite, les appels étaient davantage ciblés auprès de certaines personnes et visaient à maintenir le lien ou à identifier des besoins spécifiques. Lorsque cela était jugé nécessaire, les organismes communautaires n'hésitaient pas non plus à se déplacer et à aller rencontrer les personnes dans leur **milieu de vie** afin de mieux identifier leurs besoins et apporter du soutien.



On a été vraiment créatifs. Je suis assez fière de mon équipe ! On a fait de tout. On a commencé par faire une liste des familles avec qui on était en contact, chaque intervenant. On a vu ceux qui avaient Internet, ceux qui étaient plus vulnérables aussi, plus à risque de vivre de la violence ou des choses comme ça. Après, on a fait des appels personnalisés à certaines familles qu'on avait ciblées. Il y en a d'autres qu'on se disait qu'il faut aller voir et ressentir l'ambiance.

**Groupe de Laval**



Afin de maintenir un lien régulier avec les personnes rejointes, les organismes communautaires ont consolidé ou développé **diverses stratégies** :

- **Téléphone et message texte** (ex : appels d'amitié, conférences téléphoniques)
- **Modes virtuels** (ex : groupes de discussion sur zoom, formations en ligne, intervention auprès des jeunes dans des jeux vidéo)
- **Envoi postal et système de livraison** (ex : matériel pédagogique, dépannage alimentaire, matériel d'injection)
- **À l'extérieur en respectant la distance physique** (ex : visites de balcon, marches accompagnées)
- **À l'intérieur avec matériel de protection** en respectant la distance physique et les gestes barrières, surtout pour les personnes les plus isolées (ex : visites à domicile pour les personnes âgées ou en soutien aux proches aidantes, rencontres à l'organisme sur rendez-vous en individuel ou par « bulle » familiale)
- **Via les réseaux sociaux**
- **Via les médias locaux** (ex : capsules à la radio, journal communautaire)



On en a fait beaucoup en virtuel et par téléphone, mais quand on est en train de faire une consultation budgétaire, il y a beaucoup de documents. Il y a des gens qui arrivent chez nous avec deux ans d'enveloppes non ouvertes. Il y a beaucoup de personnes qui n'ont pas de téléphone ni d'Internet. Comment les rejoindre ? On était ouverts, on offrait le service, mais il y a eu une période où on ne pouvait plus recevoir de gens. On a fait des consultations dehors, pour être capables de rencontrer les gens !

**Groupe de Montérégie**



La **période estivale** de 2020, avec un assouplissement des mesures sanitaires, a permis davantage de contacts en présence avec les personnes rejointes. Afin de profiter du déconfinement estival après des mois d'isolement, plusieurs travailleuses du communautaire ont accepté de s'investir davantage durant cette période. Ce choix a eu pour conséquence une augmentation de leur charge de travail estivale, voire une diminution de leur temps de congé habituel, alors que cette période permet traditionnellement pour de nombreuses travailleuses du communautaire un temps d'arrêt essentiel afin de reprendre des forces et de récupérer les heures supplémentaires accumulées durant l'année.



À partir de juin, on commençait à aller chez les personnes. Il faisait beau donc on allait sur le gazon. Les gens étaient sur le balcon, et on jasait avec eux. Chaque mois, on célèbre les fêtes du mois. Pour nos membres, c'est important. Si on passe leur fête et qu'on ne le célèbre pas, ils nous le disent ! On en a profité au mois de juin, on a célébré les fêtes de mars à juin. On a fait le tour des participantes pour aller chez elles et leur remettre un cadeau avec un petit gâteau Vachon et une chandelle.

**Groupe de Gaspésie**



## AUGMENTATION DES DEMANDES REÇUES

Plusieurs organismes communautaires ont eu à **rejoindre de nouvelles personnes** et à répondre à une **augmentation des demandes de soutien**, en lien avec une exacerbation d'enjeux déjà existants ou de nouvelles difficultés liées à la crise. Par exemple, dès le début de la crise, plusieurs groupes de population ont subi un isolement fragilisant leur santé mentale et des pertes de revenus menaçant leur accès à l'alimentation (voir les cahiers de l'Observatoire de l'ACA sur les [impacts sur les populations](#)). Ainsi, selon le sondage de l'IRIS, un nombre significatif de groupes de base (29%) ont indiqué avoir rejoint plus de personnes pendant le confinement d'avril à juin 2020 par rapport à la même période en 2019.



Depuis le mois de mai, le CIUSSS, les intervenants, les travailleurs sociaux, j'ai eu 62 appels de référence parce qu'ils n'avaient pas le temps de s'occuper des aîné.e.s. Ces gens-là, quand ils m'appellent, est-ce que je peux dire « Désolée, je n'ai pas le temps pour vous » ? Non ! C'est devenu beaucoup.

**Groupe de l'Estrie**



De façon générale, avec peu de ressources supplémentaires pour y faire face, il leur a été **difficile de répondre à l'ensemble des demandes reçues**. Si certaines de ces demandes ont été faites spontanément par les personnes auprès des organismes, beaucoup ont découlé d'une **hausse du référencement** de la part des acteurs et actrices de leur territoire, notamment du réseau de la santé et des services sociaux peinant à accomplir sa mission. Pour beaucoup d'organismes, l'augmentation des demandes reçues était **plus grande que leurs capacités d'action** menant à l'épuisement des équipes de travail et à des délais pour les personnes visées (listes d'attente).



On ne répond pas à toutes les demandes. J'ai plus de 100 personnes sur une liste d'attente qui attendent de recevoir des services, juste pour un 4-8 heures par semaine. Je ne suis pas capable de le donner, je n'ai pas les fonds. Je suis en attente encore d'un maudit fond d'urgence, et je viens de recevoir un courriel qui me dit que je n'aurai pas la réponse avant le 15 décembre. Ça n'arrête pas, ça rentre, autant du côté du chèque emploi-service que des demandes de répit de services à domicile. On n'a jamais vu ça rentrer autant que ça.

**Groupe de Laval**



Face aux nouvelles demandes reçues, plusieurs organismes ont aussi misé sur un **élargissement de leurs activités**, ce qui a demandé une adaptation de leur fonctionnement. Par exemple, un organisme qui intervient habituellement auprès des enfants a élargi son soutien aux adolescent.e.s, un autre a développé un nouveau camp de jour avec des objectifs pédagogiques pour des jeunes ayant des besoins particuliers, référés par les écoles, etc.



Ça nous a été demandé par le CISSS. Les parents avaient de la difficulté à gérer le 24/7 parce qu'ils n'avaient plus d'école. D'habitude, on a des personnes de 21 ans et plus, mais on est redescendues de l'autre bord. On s'est retrouvées avec des jeunes avec un trouble du spectre de l'autisme de 13 ans et plus. D'habitude, on a de la déficience intellectuelle et déficience physique, et ce n'est pas pantoute pareil, c'est turbulent pas à peu près ! Il a fallu revoir notre manière de faire.

**Groupe de Laval**



### Développement de nouvelles activités par les organismes communautaires durant le 1er confinement (avril à juin 2020)

**39%** des groupes de base ont développé au moins une nouvelle activité parmi les quatre types suivants : Accompagnement et référence, Accueil et écoute, Aide et entraide et Dépannage (alimentaire, matériel, etc.).

Certains organismes ont même dû procéder à l'**embauche de personnel** pour soutenir ces nouvelles activités. Selon le sondage de l'IRIS, ce sont 18% des groupes de base qui ont indiqué avoir dû engager plus de personnel, sur une base temporaire ou permanente durant le 1<sup>er</sup> confinement (avril à juin 2020).

### Impacts du développement d'activités sur les équipes de travail des organismes communautaires durant le 1er confinement (avril à juin 2020)

**75%** des groupes de base ont dû réorganiser les tâches et les activités de certains ou de tous les membres du personnel.

**17,5%** des groupes de base ont dû augmenter les heures de certains ou de tous les membres du personnel.

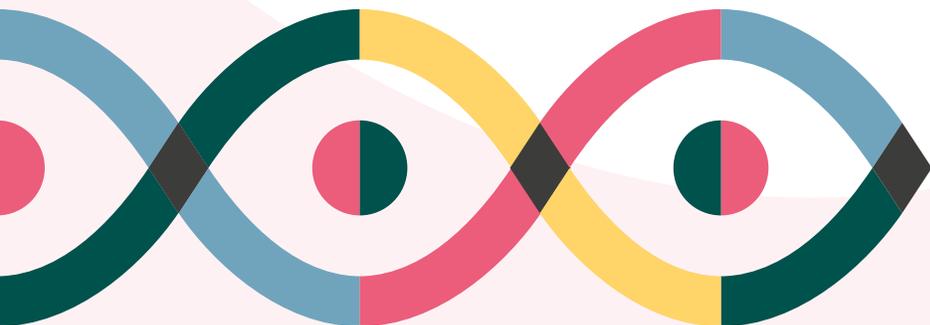
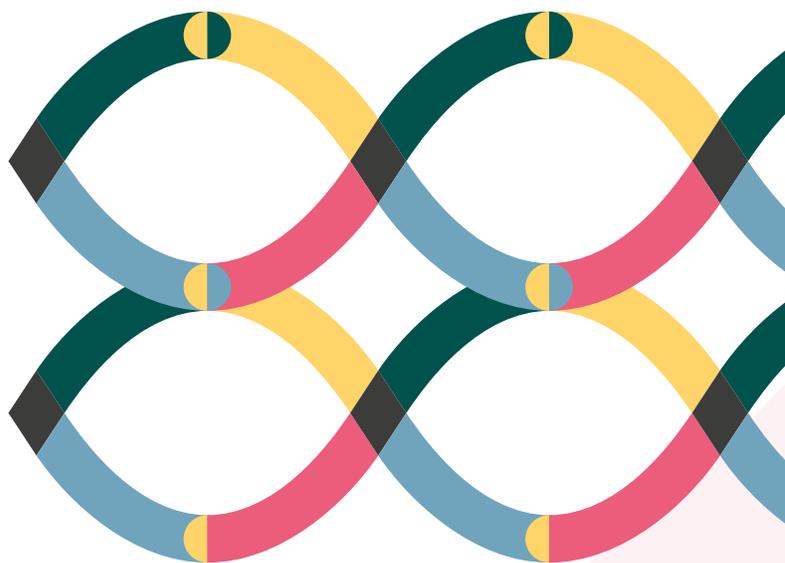
**18%** des groupes de base ont dû engager plus de personnel, sur une base temporaire ou permanente.

Face à l'ampleur des demandes, certains **regroupements**, dont ce n'est généralement pas la mission, ont développé des liens directs avec les populations. Ainsi, parmi les regroupements répondants au sondage de l'IRIS, 17% ont commencé de nouvelles activités d'accompagnement et référence pour répondre aux besoins de la communauté et 12% de nouvelles activités d'accueil et écoute durant le 1<sup>er</sup> confinement.



Entre les services offerts par le gouvernement et les services des organismes communautaires, on touche moins de 10 % de la population des proches aidants. On a commencé à discuter directement avec les proches aidants via notre page Facebook et à faire des webinaires dédiés pour eux, ce qu'on ne faisait pas avant. Avant, c'étaient nos organismes qui faisaient ça.

**Regroupement national**



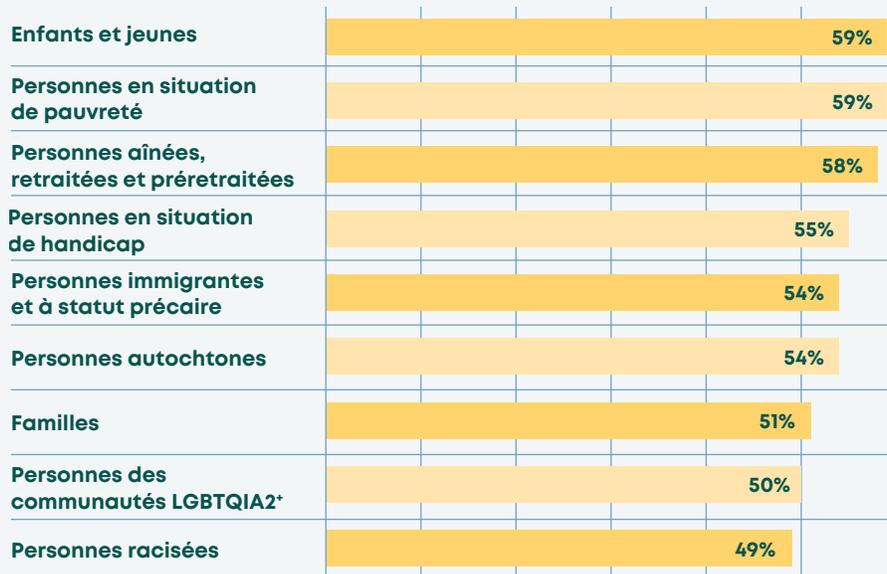
## DIMINUTION DES PERSONNES REJOINTES

En parallèle de l'augmentation des demandes, une bonne partie des organismes ont également **perdu le contact avec certains groupes de populations**, qui étaient plus difficiles à rejoindre en raison de la crise. De façon globale, selon le sondage de l'IRIS, plus de la moitié des groupes de base ont indiqué avoir éprouvé plus de difficultés à rejoindre les personnes visées entre avril et juin 2020, dans une proportion de 49% à 59% selon le type de populations.

### Défis pour rejoindre les populations

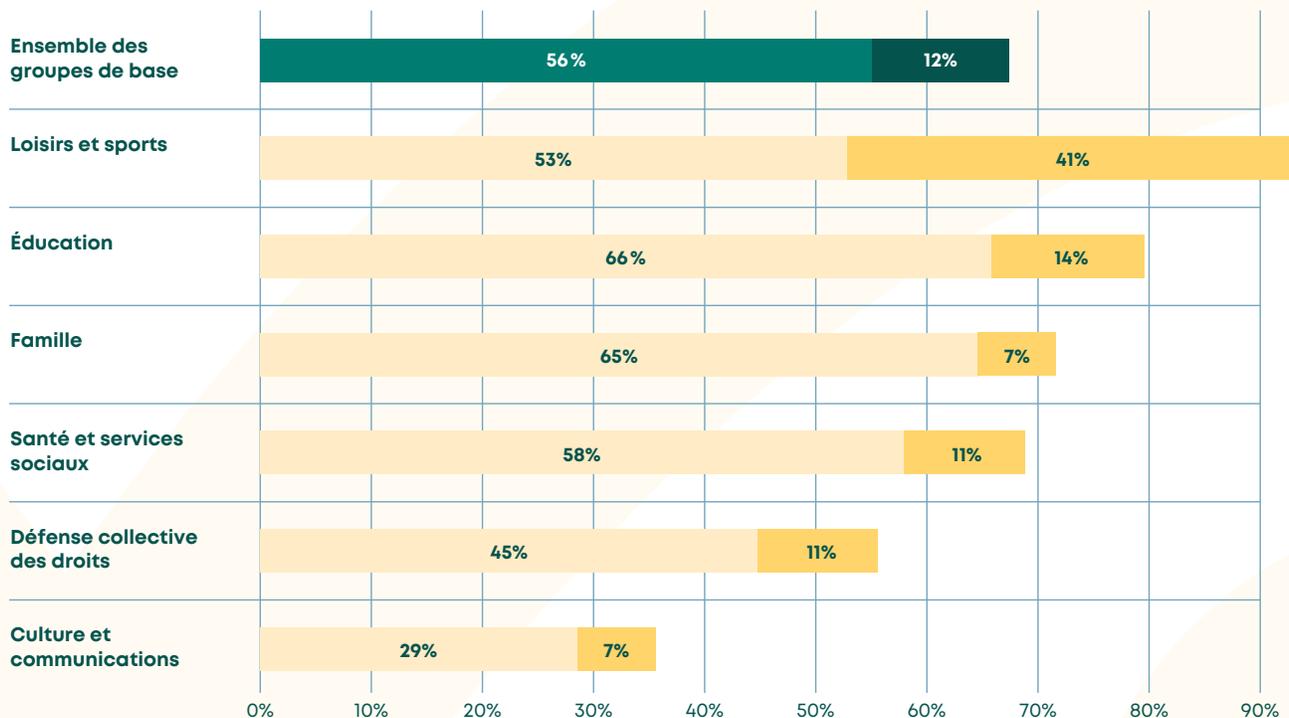
**61%** des organismes ont éprouvé **plus de difficulté à rejoindre les populations ou les communautés visées** pendant le confinement d'avril à juin 2020.

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



Les personnes rencontrées dans les groupes de discussion ont tenté de **quantifier la baisse de personnes rejointes** dans leur organisme durant le premier confinement. Les estimations de cette diminution variaient de **15% à 60% des personnes rejointes habituellement**.

**Proportion des organismes ayant diminué (en clair) ou suspendu (en foncé) leurs activités entre avril et juin 2020, selon le secteur d'activité**



Selon le sondage de l'IRIS, 68% de l'ensemble des groupes de base ont **diminué ou suspendu leurs activités** entre avril et juin 2020 (56% diminué et 12% suspendu).

En plus de la fracture numérique dont les enjeux sont explicités dans la section suivante, de **multiples facteurs** expliquent la diminution de populations rejointes par les organismes communautaires.

La taille et la configuration des **locaux** des organismes ont représenté un obstacle pour le maintien d'activités en présence, puisque les mesures sanitaires limitaient le nombre de personnes autorisées pour respecter la distanciation physique. Plusieurs organismes ont ainsi dû louer des espaces plus grands pour pouvoir maintenir leurs activités avec distanciation. Au final, en raison de l'espace nécessaire, les activités maintenues en personne avec distanciation physique, rejoignent moins de personnes qu'en temps normal.

« On a dû couper dans le nombre de jeunes qu'on voyait. On a diminué les groupes pour que ça rentre dans notre salle d'activités. »

**Groupe de Laval**

Les personnes rencontrées ont aussi souligné des **cas particuliers** ayant réduit le nombre de personnes rejointes. Par exemple, certains organismes intervenant auprès de personnes incarcérées n'avaient plus accès aux établissements pénitenciers. Dans d'autres organismes, certaines personnes rejointes habituellement ressentait moins le besoin de soutien, par exemple les jeunes victimes d'intimidation ne fréquentant plus l'école.

« Environ un tiers de notre programme se déroule dans une prison. Les portes ont été fermées et nous n'avons pas eu le droit d'y entrer. Les personnes en prison n'ont pas accès à l'internet. Elles étaient en confinement 23 heures par jour. Il est possible de leur envoyer des activités par la poste, mais nous ne savons pas si ça se rend jusqu'à elles.\* »

**Région non indiquée afin de préserver l'anonymat**

La **peur de la contamination**, en particulier pour les personnes à fort risque de complication en cas d'infection par la COVID-19, a aussi entraîné une baisse de fréquentation de certaines ressources comme les centres de jour pour personnes en situation d'itinérance, les hébergements pour femmes vivant de la violence conjugale, ou les visites à domicile de la part d'intervenantes externes.



Il fallait rassurer beaucoup nos membres :  
« Oui, on va prendre toutes les mesures. Vous ne serez pas à risque. Ce sera toujours la même préposée qui va chez vous, elle va toujours dans les mêmes familles ». On a eu énormément d'appels de gens qui avaient peur, qui voulaient arrêter, qu'on avait à rassurer, qui voulaient avoir des services.

**Groupe de Laval**



Certains organismes ont aussi rencontré des **défis spécifiques aux enfants et aux jeunes** (moins de 35 ans) pour maintenir le lien. En effet, ce sont 71% des groupes de base qui rejoignent cette population, qui ont indiqué avoir éprouvé plus de difficultés à les rejoindre pendant le confinement d'avril à juin 2020 (comparativement à 61% pour l'ensemble des répondants au sondage de l'IRIS). De plus, 73% d'entre eux ont indiqué avoir rejoint moins de personnes que pendant la même période en 2019 (comparativement à 60% pour l'ensemble des répondants). Malgré le fait que les jeunes semblent plus « branchés » et familiers avec la technologie, la capacité à les rejoindre en mode virtuel a présenté de nombreux défis, tels que :

- **Difficulté de trouver la bonne plateforme** dans un environnement virtuel en expansion, notamment pour rejoindre les jeunes filles ;
- **Besoin du présentiel** pour certains jeunes afin de créer le lien de confiance et le sentiment d'appartenance. Le téléphone semble tout de même permettre un lien d'assez bonne qualité pour la relation d'aide en cas de détresse ;
- **Moins d'accès pour les jeunes du primaire ou début secondaire** via un téléphone / tablette / ordinateur dédié qui les rend autonomes et joignables en virtuel ;
- **Fracture numérique** pour certains jeunes (capacité à se payer un forfait qui dure tout le mois) ;
- **Fatigue du virtuel** qui s'est installée avec le prolongement de la crise, notamment chez les jeunes qui devaient également continuer leur scolarisation à distance.



Pour nos comités de jeunes membres, on a un « workplace » pour se garder en contact. On est en projet-pilote et les jeunes ne répondent pas tant que ça. Où sont les jeunes ? Ils ne sont pas sur Facebook. On est en train de se dire qu'il va nous falloir un Instagram. Je pensais que c'était une équation simple, les jeunes sont sur Facebook, mais finalement pas.

**Groupe des Laurentides**



D'après un [sondage](#) réalisé par le Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale entre juillet et novembre 2020, parmi les **obstacles d'accès aux ressources rencontrés par les femmes vivant de la violence conjugale**, on retrouvait la présence du conjoint ne permettant pas de demander de l'aide (43%), ou encore les recommandations de santé publique qui ont découragé cette demande (21%). Le manque d'accès à un moyen de transport ou la crainte de ne pas trouver de logement suite à l'hébergement d'urgence ont aussi contribué à décourager certaines femmes à poursuivre leur demande d'aide. Ainsi, les organismes intervenant auprès des femmes vivant de la violence conjugale ont noté une baisse des appels. Pour plusieurs femmes, la maison n'étant pas un lieu sécuritaire, les interventions devaient se faire à l'extérieur. De plus, les mesures mises en place, dont la sensibilisation à la violence conjugale auprès des pharmacies, ne semblent pas toujours avoir été efficaces. Finalement, les ressources étaient limitées pour les accueillir. Avec un accès plus difficile à du soutien externe, plusieurs femmes ont été contraintes de rester confinées avec leurs agresseurs. En février 2021, la [Déclaration commune des centres de femmes pour une relance féministe](#) de l'R des Centres de femmes, indiquait que 15 000 demandes d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale ont été refusées l'année précédente, faute de place.

En violence conjugale, c'était difficile de garder le contact avec ces femmes-là parce que le conjoint est dans la maison. Il y avait des enjeux de comment rejoindre les femmes.

**Groupe de Montréal**

Pour de nombreuses personnes adultes (18-50 ans), la crise a fait en sorte qu'elles avaient **moins de disponibilités** pour participer aux activités des organismes communautaires face à l'augmentation de leurs **responsabilités familiales et professionnelles**, en particulier pour les femmes qui ont connu une augmentation de leur travail invisible et de leur charge mentale (voir le cahier de l'Observatoire de l'ACA intitulé [Augmentation de l'isolement et de la détresse](#)).

La mise en place d'un **couvre-feu** au début de 2021, a également nui à l'accessibilité des organismes communautaires. Plusieurs organismes ont dû annuler des activités ayant lieu en soirée, alors qu'il s'agit parfois de la seule plage horaire possible pour rejoindre certaines populations. Même pour les organismes offrant des services reconnus comme essentiels et pouvant émettre des laissez-passer, le risque de judiciarisation des personnes rejointes était trop important, d'autant plus pour celles rejoignant des personnes vivant déjà du profilage social ou racial (ex. personnes racisées, en situation d'itinérance, sans statut, etc.).

Avec le couvre-feu, c'est le groupe de soutien qu'on a choisi de ne pas faire. On se disait qu'on pourrait donner des lettres aux femmes, mais est-ce que ça nous tente que les femmes aient des conséquences, surtout elles, avec la justice ? S'il faut qu'elles sortent de chez nous, qu'elles se fassent arrêter par la police, puis là il faut qu'elles s'obstinent avec leur lettre et qu'elles se retrouvent en prison... On est tout le temps en train d'écouter les nouvelles puis se dire : « Est-ce qu'il va finir ce maudit couvre-feu-là qu'on puisse repartir nos groupes ? ».

**Groupe de la Montérégie**

## OPPORTUNITÉS ET DÉFIS DU DÉVELOPPEMENT DES ACTIVITÉS À DISTANCE

Le développement des **nouvelles activités à distance** a permis à plusieurs organismes de rejoindre de nouvelles personnes. En effet, le virtuel a augmenté l'accessibilité géographique (ex : personnes éloignées des centres urbains) et physique (ex : personnes à mobilité réduite). Il permet également plus de collaborations avec d'autres organisations et un partage des coûts d'activités.

Par contre, la mise en place d'activités à distance, a présenté de **nombreux défis** pour les organismes communautaires dans leur volonté de maintenir le lien avec les populations. Certaines activités sont tout simplement impossibles à réaliser à distance, par exemple le soutien aux démarches administratives.

« L'impact général, c'est que les gens qu'on rejoint n'ont pas accès à Internet. On s'est mis à faire un travail par téléphone. Essaie d'aider quelqu'un qui a reçu une lettre du gouvernement qui ne comprend pas ce qui est dessus. »

**Groupe de la Capitale-Nationale**

De plus, les modes de communication virtuels, notamment le développement de l'usage d'outils de rencontre virtuels, tels que Zoom ou Google Meet, peuvent poser d'autres **enjeux d'accessibilité** en lien avec la fracture numérique mais aussi en termes d'accessibilité physique par exemple pour certaines personnes avec une déficience motrice.

Pour beaucoup d'organismes, notamment ceux intervenant auprès de personnes âgées, le passage à des modes virtuels a également nécessité d'offrir beaucoup de soutien et de formation.

La **fracture numérique** a été un obstacle majeur dans l'accès aux ressources pour de nombreuses personnes (voir le cahier de l'Observatoire de l'ACA intitulé [Perte d'accès aux informations et ressources](#)). En effet, elle soulève des enjeux d'accessibilité économique, technologique, physique, et de littératie. Dans certains cas, on peut même parler de fracture communicationnelle car certaines personnes n'ont même pas accès à un téléphone pour maintenir le contact.

« On avait mis en place une tournée d'appels aux deux semaines pour s'assurer que tout le monde allait bien. Bien entendu, dans nos membres, il y a des gens qui n'ont pas de téléphone donc il y a des gens qu'on n'a pas été capables de rejoindre du tout. C'était vraiment un enjeu. »

**Groupe de Montréal**

La fracture numérique semble avoir été un obstacle particulièrement important pour les organismes en **Éducation**. En effet, selon le sondage de l'IRIS, 77% d'entre eux ont indiqué avoir éprouvé plus de difficulté à rejoindre les populations visées pendant le confinement d'avril à juin 2020 (comparativement à 61% pour l'ensemble des répondants) et 74% avoir rejoint moins de personnes que pendant la même période en 2019 (comparativement à 60% pour l'ensemble des répondants).

En plus de prêter du matériel à moyen ou long terme, les organismes ont aussi mis en place **diverses stratégies pour pallier la fracture numérique**, par exemple offrir l'accès à des postes informatiques en présence dans leur local ou donner accès au Wi-Fi des organismes dans leur cour extérieure. En effet, le prêt de matériel n'est pas toujours suffisant si les personnes ne peuvent pas avoir accès à un réseau.

«  
Nous avons fait une sorte de méthode hybride nous aussi. Nous n'avons jamais complètement fermé nos portes. Nous permettions aux gens, en groupe de deux ou trois disons, d'aller dans un centre communautaire pour se connecter à l'internet s'ils ne pouvaient pas y avoir accès chez eux. Quelqu'un était sur place pour offrir du soutien individuel.\*

**Groupe de Montréal**

L'élargissement des personnes rejointes via de nouvelles activités à distance, était ainsi limité à un type particulier de nouvelles personnes dites « connectées ». Cela peut poser des questionnements sur le **profil des personnes rejointes** par l'organisme, excluant d'emblée celles qui sont les plus marginalisées sur le plan économique et social.

Finalement, en espérant bénéficier des avantages de ces nouveaux modes de communication pour rejoindre certaines populations, sans menacer l'accessibilité pour d'autres personnes, plusieurs organismes ont mentionné souhaiter conserver le virtuel **en plus** du présentiel dans leurs activités futures (utilisation d'un **mode mixte** virtuel et présence).

Les activités virtuelles posent également des **défis pour l'intervention et la relation d'aide** auprès des personnes. Le mode virtuel limite la création du lien de confiance avec la personne intervenante et le sentiment d'appartenance à l'organisme. Les organismes qui travaillent avec des personnes vivant avec une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA), ont expliqué que le présentiel, voire le contact physique chaleureux, est primordial. De plus, la confidentialité et l'intimité des échanges peuvent être plus difficiles à garantir si la personne intervenante est elle-même en télétravail à la maison sans espace dédié et fermé. Finalement, tous ces obstacles sont encore plus importants lorsqu'il s'agit de **nouvelles personnes**, avec lesquelles le lien de confiance n'était pas déjà établi avant la crise.

«  
Ce qui est intéressant pour nous, c'est de nous rendre compte que la plupart de nos services se donnent à distance. On s'en tenait à notre région, mais on se rend compte que la formation qu'on donne sur la diversité sexuelle et de genre dans les milieux, il n'y a plus de limites ! Ça nous a permis d'ouvrir, ce qui est vraiment intéressant puisque c'est le fondement de l'organisation, de démystifier et de sensibiliser.

**Groupe de la Capitale-Nationale**

«  
70% des personnes que nous rejoignons, ce sont des gens qui ont besoin d'être en présentiel, ils ont besoin de faire des caresses et d'être là avec tout le monde.

**Groupe de l'Estrie**

## FORCES DU COMMUNAUTAIRE POUR REJOINDRE LES POPULATIONS EN TEMPS DE CRISE

La crise de la COVID-19 a posé des **défis sans précédent** aux organismes d'action communautaire autonome au niveau de leurs liens avec les populations. D'un côté, ils ont été confrontés à une augmentation des besoins et des demandes, alors que le nombre de personnes rejointes a diminué pour plusieurs, en raison des mesures sanitaires mises en place et des différents obstacles mentionnés dans ce cahier.

Malgré tout, les organismes communautaires ont mis en œuvre de nombreuses stratégies pour conserver le lien avec les populations. **Deux facteurs facilitants**, spécifiques à l'approche des organismes d'ACA, ont été mentionnés par les personnes rencontrées par l'Observatoire de l'ACA.

Premier facteur facilitant soulevé : la capacité d'adaptation des organismes dans le contexte de la crise vient des **liens déjà construits** avec les communautés et de leur **grande connaissance** des besoins et réalités des populations visées. Cette proximité et ancrage dans la communauté leur ont permis d'identifier rapidement, voire d'anticiper, les meilleures façons de maintenir le lien avec les populations tout en tenant compte des impacts de la crise sur leurs conditions de vie.

Second facteur facilitant soulevé par les personnes rencontrées : les organismes communautaires misent sur une **approche personnalisée** pour répondre aux besoins spécifiques de chaque personne avec une **conception globale** de sa réalité, tenant compte de l'ensemble de ses conditions de vie. Comme explicité dans les cahiers de l'Observatoire de l'ACA sur les [\*impacts sur les populations\*](#), la crise a provoqué une série de situations problématiques spécifiques qui ne peuvent pas être résolues par des mesures uniformes, excluant de fait un grand nombre de personnes et les plaçant même parfois dans des conditions encore plus difficiles. Les organismes d'ACA visent au contraire à ne « laisser personne derrière » en tenant compte de la complexité des situations vécues par chaque personne.



Plus nous sommes en connexion avec notre communauté, plus nous connaissons nos membres et leurs besoins, plus nos équipes sont préparées pour réagir quand une pandémie frappe. Les bons liens que nous avons déjà... nous avons déjà Messenger, nous avons déjà une bonne coordination par textos, ce genre de choses... Nos connexions nous ont permis de continuer à offrir des services beaucoup plus facilement.\*

**Groupe de la Gaspésie**



## 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** réalisées à l'été 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)

### Volet documentaire

Consultation de rapports  
et analyses réalisés par des  
sources gouvernementales,  
des milieux de l'ACA et de la  
recherche, produits durant  
la crise de la COVID-19  
jusqu'en juillet 2021

Dans ce document, l'emploi du féminin générique désigne toutes les personnes peu importe leur identité de genre.

\* Note de la traductrice : les citations suivies d'un astérisque ont été traduites en français. Les versions originales en anglais seront accessibles dans la version en anglais de ce cahier.

Pour plus d'informations :



[observatoireaca.org](http://observatoireaca.org)



[observatoire@rq-aca.org](mailto:observatoire@rq-aca.org)

Un projet initié par :



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

