



# oedc

Observatoire estrien du développement  
des communautés

## La réponse des territoires de l'Estrie à la pandémie Facteurs de résilience collective et apprentissages

Webinaire #3 – 11 mars 2021

**POPULATIONS VULNÉRABLES EN TEMPS DE CRISE :**  
**Quelles sont-elles, comment les reconnaître et les joindre?**

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Estrie - Centre  
hospitalier universitaire  
de Sherbrooke



Institut universitaire de première ligne  
en santé et services sociaux



Fondation Lucie  
et André Chagnon



La Table des MRC de l'Estrie



Centraide  
Estrie

# Déroulement

- Introduction et mise en contexte
- Quelles sont les populations vulnérables en temps de crise?
- Initiatives territoriales pour :
  - Connaître les besoins
  - Soutenir les personnes plus vulnérables ou impactées par la COVID
  - Joindre les populations
- Périodes d'échanges
- Conclusion

# Objectifs du webinar

- Présenter (et bonifier) des pistes d'action pour joindre et soutenir les populations plus vulnérables
- Lancer la réflexion et les échanges sur ce thème



# **Introduction et retour sur les webinaires 1 et 2**

# L'OEDC en quelques mots...

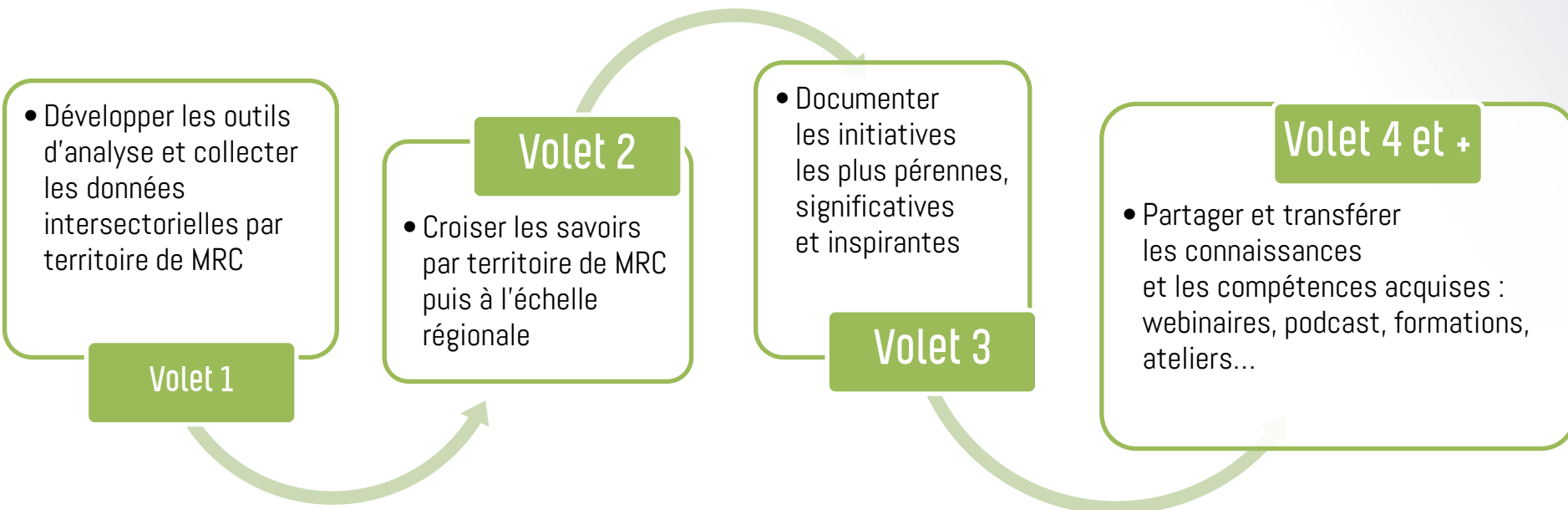
- **Carrefour de l'information** : Tableau de bord des communautés de l'Estrie, bibliothèque multimédia, Sonar – Le Balado, veille.
- **Recherche et évaluation** : portraits, états de situation, études de besoins et évaluations.
- **Accompagnement** : soutien dans les démarches concertées locales et régionales, facilitation pour planification stratégique et plan d'action, élaboration de politiques.
- **Partages de pratiques** : comité d'avancement des pratiques, ateliers, journées de réflexions, webinaires, activités sur mesure (communautés de pratiques, codéveloppement, etc.)

Nous sommes  
une ressource qui contribue  
à améliorer la qualité de vie des  
populations de l'Estrie.

# L'étude de cas

## Objectifs :

- Dresser un portrait de la réponse à la COVID-19 dans les sept territoires de MRC de l'Estrie et à l'échelle régionale;
- Documenter les facteurs de résilience collective;
- Soutenir la résilience collective en Estrie.



# Qu'est-ce que la résilience collective?

La résilience collective est la capacité d'une communauté de continuer à vivre, fonctionner, se développer et s'épanouir après un traumatisme ou une catastrophe.

# Facteurs de RC - selon la littérature :

1. Le réseautage, la collaboration, la coopération et l'action collective
2. Le leadership et le pouvoir d'agir de la communauté
3. La sensibilisation, la communication et les apprentissages
4. L'équité et l'inclusion
5. L'engagement et la mobilisation des ressources collectives
6. La capacité de s'adapter, d'innover et de naviguer dans la complexité
7. La prévention des menaces (réduction des risques)
8. La préparation (ex. : plan de gestion de crise)
9. Les réflexions sur le sens et la valeur des facteurs de résilience



# Webinaire 1

## Facteurs de résilience collective

### Enjeux et pistes de solutions

1. Le réseautage, la collaboration, la coopération et l'action collective
2. Le leadership et le pouvoir d'agir de la communauté
3. La sensibilisation, la communication et les apprentissages
4. L'équité et l'inclusion

# Webinaire 1

## Actions leviers dans la réponse par type d'acteur[-trice]s

- CIUSSS de l'Estrie-CHUS
- Les Corporations de développement communautaire (CDC)
- Les organismes communautaires et culturels
- Les tables de concertation
- Les municipalités et MRC
- Les bailleurs de fonds
- Les gestionnaires
- Les élu[e]s municipaux[-ales]
- Autorités provinciales et fédérales

# Webinaire 2 :

## Éléments d'un plan territorial de gestion de crise

- Prévoir la mise en place d'une cellule de crise
- Assurer l'accès et le partage d'information
- S'organiser collectivement pour connaître les besoins des populations les plus impactées
- Prévoir une réponse officielle pour des populations plus à risques
- Impliquer la population



# **Webinaire 3 :**

**Populations vulnérables en temps de crise :  
Quelles sont-elles, comment les reconnaître  
et les joindre?**

# Les populations les plus impactées par la COVID-19 sont nombreuses :

- Personnes vivant avec un handicap physique ou intellectuel;
- Usagers du transport collectif ou adapté;
- Familles et proches aidants (dont les aidants de personnes vivant avec un handicap qui n'ont plus accès aux répits);
- Membres de groupes de soutien comme les alcooliques anonymes;
- Femmes et enfants victimes de violence conjugale (manque d'accès à un hébergement temporaire);
- Élèves à risques de décrochage scolaire;
- Personnes sans carte de crédit (ex. : les nouveaux arrivants);
- Citoyens en analphabétisme numérique ou qui n'ont pas accès à la technologie;
- Personnes en insertion socioprofessionnelle
- ...

# Initiatives territoriales

S'organiser collectivement pour :

- Joindre les populations
- Connaître les besoins  
(des populations et des organismes de proximité)
- Soutenir les personnes plus vulnérables

# Initiatives pour connaître les besoins des organismes

## Partage d'informations :

- Dans les tables de concertation
- Appels aux membres (ROC, CDC, Centraide Estrie)
- Cellules de crise ou rencontres hebdomadaires *ad hoc*
  - Municipalités, organismes;
  - CIUSSS de l'Estrie-CHUS, MRC, CDC, ROC;
  - MRC, municipalités;
  - CDC et Sûreté du Québec.
- Collaborations
  - Tableau sur la réorganisation des services (fichier partagé)
  - Veille informationnelle de l'Appui et le comité Entraide et action communautaire

# Initiatives pour connaître les besoins des personnes

- Travail de proximité pour identifier et contacter les personnes les plus à risques (OC, TM, TS...)
  - Lien de confiance établi
  - Le référencement permet de briser l'isolement
- Porte à porte (Hand-droits – Équipe Ressources Relais)
- Chaîne d'appels téléphoniques aux aîné[e]s
- Sondages (réseaux sociaux, résidences pour aîné[e]s)
- Collaboration avec les gestionnaires d'immeubles

## Soutien des municipalités et des MRC :

- Veille citoyenne et livraison de repas par la Ville de Danville
- Mise en place d'un service de soutien social à Saint-Camille (coordination des bénévoles)
- Appels aux aîné[e]s de neuf petites municipalités (MRC de Coaticook)
- Partage de listes électorales avec un organisme communautaire pour faire des appels amicaux aux 70 ans et plus. (Val-des-Sources)



# Initiatives territoriales

- (Ré)organisation du soutien bénévole (CAB)
- Chaînes d'appels amicaux
- Boîtes aux trésors, trousse de réconfort, trousse de jeux et livres dédiées aux familles
- Paniers alimentaires
- Livraisons (épicerie, pharmacie)
  - Collaboration entre le CIUSSS de l'Estrie-CHUS et les organismes du milieu pour le transport des personnes vers leurs rendez-vous essentiels

# Initiatives territoriales

- Projet « Déconfiner-toi » (VSF)
- Je suis un aidant culturel (Des Sources)
- Station d'information et de services pour personnes en situation d'itinérance (Sherbrooke)
- Traduction et diffusion d'informations cruciales en anglais et autres langues (SANC)
- Identification des trous de service à la population (service psychosocial du CIUSSS de l'Estrie-CHUS)
  - Ex. : en prévention du suicide, pour les femmes victimes de violence conjugale, services de soutien à domicile
- PRÉE : Comité élargi pour identifier les actions intersectorielles et répondre aux besoins

# Coordination de ressources bénévoles

Beaucoup de collaboration entre les organismes :

- Équi-justice a déployé des RH pour aider au transport et pour prêter main-forte à Moisson Estrie.
- Le Centre 24 Juin a contribué à la préparation de la nourriture pour Sercovie.
- Liens avec La Rose des Vents (soins aux personnes ayant le cancer) et Sercovie pour des bénévoles qualifiés.
- L'Accorderie de Sherbrooke : service d'accompagnement pour les courses et appel aux aîné[e]s.



# Moyens de communication

Pour joindre les populations plus vulnérables  
en temps de crise

# Campagne « Besoin d'aide? »

- Distribution de 3 000 affiches (secteurs clés et paniers alimentaires)
- Pour informer sur les services communautaires, de santé et de services sociaux.
- S'adressait
  - aux personnes peu ou pas alphabétisées (utilisation de pictogrammes)
  - aux personnes allophones, majoritairement réfugiées (communication en arabe, dari, espagnol et kirundi)
- Portée par le Comité de détresse sociale (Sherbrooke)

# Systeme Somum

- Mise en place du système Somum par la Ville de Sherbrooke pour joindre rapidement les citoyens par secteur au besoin.
- L'outil est né de l'enjeu de joindre les 130 communautés culturelles du territoire.

# Plusieurs autres initiatives

Pour informer, joindre et rassurer :

- Les Bonnes Nouvelles de la communauté bienveillante du Granit;
- Utilisation de plusieurs médias traditionnels et réseaux sociaux;
- Publicités dans les médias locaux;
- Capsules en direct sur Facebook et création de pages Facebook pour que les citoyen[ne]s puissent poser directement leurs questions;
- Entrevues quotidiennes à la radio communautaire par les élu[e]s;
- Création de fiches thématiques pour aider les gens à trouver plus facilement réponse à leurs questions;
- [www.sherby-communautaire.org](http://www.sherby-communautaire.org)

# Activité de réflexion et de partage



**S'organiser collectivement pour connaître les besoins des populations les plus impactées et prévoir une réponse officielle**

1. À l'heure actuelle, quels éléments sont absents dans votre milieu (et pour lesquels un leadership serait bienvenu)?
2. Quels changements mis en place depuis un an sont demeurés dans vos pratiques de gestion territoriale?  
→ Dans quelles innovations pouvez-vous ancrer le rétablissement?



# Conclusion

# Prochaines étapes

- Niska : Projet Résilience individuelle et organisationnelle
- Recueil de bonnes pratiques – avril 2021
- Formation et balado Sonar
- Autres développements potentiels avec les communautés locales

## Informations :

**Jessica Veillet**, conseillère en résilience collective

[jessica@oedc.qc.ca](mailto:jessica@oedc.qc.ca)

418 805-5407

[oedc.qc.ca/etude-sur-la-resilience-collective](http://oedc.qc.ca/etude-sur-la-resilience-collective)



# oedc

Observatoire estrien du développement  
des communautés

Carrefour du développement des communautés

[oedc.qc.ca](http://oedc.qc.ca)