



oedc

Observatoire estrien du développement
des communautés

Étude de cas pratique La réponse des territoires de l'Estrie à la crise de la COVID-19

Facteurs de résilience collective et apprentissages

Recueil des bonnes pratiques

La réalisation de cette étude aurait été impossible sans la participation de :



**Fondation Lucie
et André Chagnon**



**UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE**



La Table des MRC de l'Estrie

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Estrie – Centre
hôpitalier universitaire
de Sherbrooke*

Québec

Institut universitaire de première ligne
en santé et services sociaux



**Centraide
Estrie**

Québec



Conseil de recherches en
sciences humaines du Canada

Social Sciences and Humanities
Research Council of Canada

Canada

Crédits et remergements

Collecte de données, analyse et rédaction

Collecte de données, analyse et rédaction

- Équipe étudiante de l'Université de Sherbrooke :

- Julie Berthelette
- Stevens Dorcelus
- William F. Leclerc
- Elsa Marcoux
- Kristina Martin
- Khadija Talmouste

Équipe de projet

- Jean-François Allaire, coordonnateur de l'axe Développement des communautés de l'IUPLSSS du CIUSSS de l'Estrie - CHUS
- Martine Shareck, Ph.D., professeure à l'Université de Sherbrooke, Chaire de recherche du Canada sur l'Environnement urbain et l'équité en santé chez les jeunes, chercheuse régulière au CR-CHUS et à l'IUPLSSS et membre du conseil d'administration de l'OEDC
- Julie Lévesque, conseillère scientifique, Institut national de santé publique du Québec (INSPQ)
- Émanuèle Lapierre-Fortin, M.Sc., M.A. directrice générale, OEDC
- Jessica Veillet, MBA., coordonnatrice du projet, conseillère en résilience collective, OEDC

Comité-conseil

- Tous les membres de l'équipe projet (tel que cités ci-haut).
- Dre Mélissa Généreux, médecin-conseil, direction de Santé publique de l'Estrie/INSPQ; coordonnatrice du programme Santé, Ouranos; professeure agrégée, FMSS, Université de Sherbrooke.
- Philippe Roy, professeur, Université de Sherbrooke - École de travail social et axe DC - IUPLSSS.
- Yves Bourguignon, coordonnateur, Table des MRC de l'Estrie, remplacé par Marielle Fecteau, préfète, MRC du Granit.

Révision linguistique

- Évelyne Papillon, réviseure

Mise en page

- Geneviève Roberge, agente de communication et d'administration, OEDC

Remerclements

Le projet d'étude de cas pratique sur la réponse des territoires de l'Estrie à la crise de la COVID-19, co-porté par l'OEDC, l'Université de Sherbrooke et l'IUPLSSS du CIUSSS de l'Estrie - CHUS, et réalisé en partenariat avec la Table des MRC de l'Estrie, a été rendu possible grâce à la participation financière de la Fondation Lucie et André Chagnon, du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation dans le cadre du Volet 1 – Soutien au rayonnement des régions du Fonds régions et ruralité et de Centraide Estrie.

De plus, le projet « COVID-19 : Réponse des territoires de l'Estrie à la crise, apprentissages et facteurs de résilience communautaire » mené par Martine Shareck est en partie financé par le Conseil de recherches en sciences humaines, par le biais d'une subvention d'engagement partenarial – COVID-19.

Table des matières

Crédits et remerciements	1
Collecte de données, analyse et rédaction.....	1
Remerciements.....	1
Mise en contexte	2
Thème 1 Mise en place de cellules de crise	3
Initiative : Cellule de crise régionale	3
Initiative : Cellule de crise municipale.....	5
Thème 2 Mobiliser, activer et développer rapidement les réseaux	6
Initiative : Mobilisation des réseaux.....	6
Thème 3 Partage d'information entre les acteurs - Accès à l'information	8
Initiative : Zoom-ba	8
Initiative : Cellule de veille régionale	10
Thème 4 Connaître les besoins et soutenir les populations plus vulnérables	12
Initiative : Travail de proximité - Intervenant de milieu	12
Initiative : Hébergement temporaire pour femmes victimes de violence conjugale et leurs enfants	14
Initiative : Colis surprise et Série web.....	15
Initiative : Station d'information et de services pour personnes en situation d'itinérance	17
Thème 5 Soutenir les organismes et services de première ligne	19
Initiative : Relais entre organismes	19
Initiative : Mise en place d'un service de soutien social.....	21
Initiative : Fonds d'urgence	22
Thème 6 Informer, sensibiliser et rassurer la population et Implication citoyenne	24
Initiative : Campagne « Besoin d'aide? »	24
Initiative : Installation artistique	26
Initiative : Les bonnes nouvelles de la communauté bienveillante du Granit	27

Page web de l'étude : oedc.qc.ca/etude-sur-la-resilience-collective

Pour informations : bonjour@oedc.qc.ca

© Tous droits réservés, 2021

Mise en contexte

La réalisation du projet d'étude de cas pratique sur la réponse des territoires de l'Estrie à la crise de la COVID-19 s'est articulée d'abord par une collecte de données (entrevues individuelles et groupes de discussion) menant à la rédaction de portraits territoriaux pour les sept MRC de l'Estrie administrative et les organismes régionaux, à l'été et l'automne 2020. L'une des questions posées aux participants concernait les bons coups de leur territoire dans la réponse à la crise sociosanitaire. Ces bons coups ont été présentés le 13 novembre 2020 lors d'un grand rendez-vous de croisement des savoirs à l'échelle de la région. Plusieurs initiatives ont créé un intérêt et un engouement. Dans une optique de partage de bonnes pratiques entre les territoires et de mobilisation des connaissances, l'équipe projet s'est donné pour défi de réaliser un recueil de bonnes pratiques, pour diffusion auprès des acteurs du développement des communautés de l'Estrie.

Après avoir identifié une quinzaine d'initiatives inspirantes, en visant une diversité de types de porteurs et une représentativité territoriale, et conçu le canevas des fiches synthèses, l'équipe projet s'est alliée avec une équipe étudiante de l'École de gestion de l'Université de Sherbrooke. Celle-ci est entrée en contact avec un organisme référent pour chacune des initiatives pour réaliser une entrevue individuelle, qui a mené à une fiche synthèse. Ces fiches ont par la suite été validées par l'équipe de l'OEDC auprès de la personne interviewée et, dans certains cas, des partenaires de réalisation de l'initiative.

Nous espérons que ce recueil vous inspirera autant qu'il nous a inspirés.

Bonne lecture!



Thème 1 | Mise en place de cellules de crise

Initiative : Cellule de crise régionale

Organisme interviewé

ROC de l'Estrie

Territoire

Estrie

Description générale

Le regroupement des organismes communautaires (ROC) de l'Estrie a initié, avec le CIUSSS de l'Estrie-CHUS, une cellule de crise composée de la direction du ROC, de l'équipe en charge de la gestion du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC), de la directrice du service d'organisation communautaire du CIUSSS, de la Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat (DQÉPP) et occasionnellement, de Centraide Estrie. L'objectif de cette cellule était de faire le pont entre les besoins des organismes sur le terrain et le CIUSSS de l'Estrie qui est le bailleur de fonds, mais aussi le chef d'orchestre de l'organisation des services en plus d'être responsable de distribuer le matériel de protection individuelle.

Mise en place

Par le biais du Cadre régional de relation et de reconnaissance de l'action communautaire autonome, le ROC de l'Estrie, l'interlocuteur pour les 196 organismes communautaires en santé et services sociaux auprès du CIUSSS, prenait part, avant la crise, à un comité de liaison statutaire avec le CIUSSS. Avec la pandémie, le ROC a identifié un besoin de soutien dans la compréhension et l'interprétation des mesures. L'idée de la cellule de crise est apparue vers le 12-13 mars 2020 et celle-ci a vu le jour vers la fin du mois de mars. Dès lors, les acteurs ont convenu ensemble de la nécessité de se rencontrer toutes les semaines.

Résultats

- Permettre à la communauté de conserver des services offerts par les organismes régionaux.
- Meilleur partage de l'information grâce aux bulletins envoyés; recevoir ces bulletins a enlevé de la pression sur plusieurs groupes.
- Meilleure compréhension mutuelle entre les groupes communautaires et les bailleurs de fonds.
- Amélioration des relations entre les organismes.

Conditions gagnantes

- Rapidité d'exécution; la proactivité a fait en sorte que les groupes et les populations ont pu recevoir de l'aide rapidement.
- Bonne communication entre les membres; maintenir un contact constant, incluant des représentations individuelles avec les groupes.
- Compréhension des mandats de chacun et leurs limites.
- Posséder de bons liens entre les organismes avant la crise; la collégialité a mis un baume sur la réalité de la cellule de crise qui se rencontrait souvent tôt le matin et qui regroupait des acteurs dont les semaines de travail étaient épuisantes dû à l'énorme quantité de travail amenée par la pandémie.
- Recevoir de la rétroaction du terrain pour bien identifier les aspects des consignes et mesures qui méritaient de la clarification.

Points de vigilance

- Composer avec l'augmentation de stress chez les employés liée à l'augmentation de la charge de travail et les difficultés posées par la réalité difficile pour plusieurs de devoir assumer l'école à la maison tout en travaillant à temps plein à la maison.
- Difficulté d'arrimer le discours sur l'ensemble du territoire, considérant que tous les intervenants n'avaient pas accès à autant d'information ou à la même information.
-
- Difficulté avec la gestion des multiples fonds qui n'étaient pas arrimés entre eux, et trop lourde tâche pour les organismes en termes de demandes d'aide financière et de reddition de comptes. Cette difficulté renvoie à une incompréhension qui persiste quant au travail et aux pratiques des organismes d'action communautaire autonomes de la part des décideurs.



Initiative : Cellule de crise municipale

Organisme interviewé

Ville de Magog

Territoire

Territoire : MRC de Memphrémagog

Description générale

Une cellule de crise a été créée par la MRC de Memphrémagog avec la corporation de développement communautaire (CDC), le conseiller en développement économique à la Ville de Magog, le Centre d'aide aux entreprises, la Chambre de commerce, Tourisme Memphrémagog, les députés fédéraux, Femmessor et le ministère de l'Économie. La cellule se rencontrait de façon hebdomadaire afin de s'informer sur les programmes d'aide et les procédures, de mieux comprendre les besoins et les réalités du milieu et de pouvoir interpréter au mieux les consignes changeantes du gouvernement.

Mise en place

La Ville de Magog était déjà dotée d'un plan de mesure d'urgence, qui prévoit l'ordre hiérarchique pour les situations de crise, incluant les crises sanitaires. La Ville a suivi une procédure similaire à la gestion des crises liée aux inondations et aux incendies. Elle a dû déterminer, entre autres, quels services allaient pouvoir être offerts à la population et s'ils devaient ou non embaucher des personnes pour assurer ces services (par exemple, les camps d'été). La Ville a utilisé ses canaux officiels préétablis, à l'interne comme à l'externe, pour mobiliser ses partenaires autour de la cellule de crise.

Résultats

- La cellule de crise a piloté une initiative par le biais de laquelle les résidents de Magog plantaient un drapeau rouge devant leur résidence pour indiquer quand ils avaient besoin d'aide. Cela a permis aux personnes vulnérables d'obtenir du soutien sans s'exposer au virus.
- La mise en place de ces initiatives a permis de maintenir plusieurs employés en emploi pendant la crise et d'adapter certaines pratiques organisationnelles qui sont là pour pour de bon, du moins en partie, comme le télétravail et le numérique.

Conditions gagnantes

- Le fait que la procédure ait déjà été prévue avant la pandémie a fortement aidé son implantation.
- Avoir de l'expérience dans une situation similaire ou un autre type de crise.
- Être capable de réagir rapidement.

Points de vigilance

- Difficulté pour l'équipe de communications de la Ville de devancer les directives gouvernementales, comme celles-ci étaient changeantes.
-
- Les municipalités et les citoyens n'avaient pas de canaux particuliers auprès des autorités et n'étaient pas certains à qui ils devaient s'adresser pour chaque enjeu (par exemple, la mairie, l'élu provincial ou la police?). Cette incertitude a pu créer de la détresse.



Thème 2 | Mobiliser, activer et développer rapidement les réseaux

Initiative : Mobilisation des réseaux

Organisme interviewé

CDC du Haut-Saint-François

Territoire

MRC du Haut-Saint-François

Description générale

Pendant la pandémie, les acteurs et réseaux du Haut-Saint-François ont été activés de plusieurs façons. La CDC, le Centre de services scolaires des Hauts-Cantons, le CIUSSS de l'Estrie-CHUS, le préfet, la Sûreté du Québec, le député provincial et quelques autres partenaires ont fait partie d'une cellule de crise qui a contribué à partager de l'information et analyser les impacts sociaux.

Mise en place

En réponse à la pandémie, en mars 2020, la CDC du Haut-Saint-François a joué un rôle important dans la mobilisation rapide des réseaux. La cellule de crise a été en mesure de rapidement réunir et diffuser les informations pertinentes, en s'appuyant sur un système déjà en place.

Résultats

- Réalisation d'un document interactif pour les membres de la CDC, comprenant tous les comptes-rendus et lignes de communication des rencontres intersectorielles auxquelles ils participaient. Ce document a été développé au début de la pandémie.
- Nouveaux mécanismes de concertation entre partenaires. Avant la pandémie, la CDC développait plus de partenariats multilatéraux et collectifs avec plusieurs acteurs. Durant la crise, la CDC s'est concentrée sur les partenariats bilatéraux et sur de petits partenariats très ciblés avec quelques acteurs.
- Création d'un nouveau partenariat avec la Sûreté du Québec. La crise a fourni une opportunité sans précédent d'établir des liens directs et privilégiés avec le service de police communautaire. Cela a produit de grands bénéfices pour l'action territoriale.
- Autres nouvelles collaborations significatives, dont la création d'un sous-comité du comité de vigie Énergie jeunesse Haut-Saint-François, afin de réfléchir aux enjeux concernant la persévérance scolaire, et un partenariat au sujet de la lutte au racisme.

Conditions gagnantes

- Partage d'information en temps réel et transparence. Les ordres du jour de la cellule de crise des rencontres étaient envoyés à tous les membres de la CDC par courriel chaque semaine, et ils avaient accès aux comptes-rendus.
- Le partage d'information entre les réseaux sectoriels. Par exemple, la CDC participait à une rencontre hebdomadaire de toutes les CDC du Québec, et ils avaient accès à un document produit par la Table nationale des CDC (TNCDC), qui produisait régulièrement un résumé des dernières directives, programmes, et enjeux. La CDC a pu rapporter ces informations à la cellule de crise locale pour en profiter collectivement et agir sur cette information.

- Reconnaissance et respect de chaque organisation, dans ses forces et faiblesses. Il n'y avait pas de sous-acteurs.
- La relation bien établie entre les membres et la CDC a permis de mobiliser, activer et développer rapidement les réseaux.

Points de vigilance :

- Non-adaptation des pratiques chez certains intervenants, dont certains ont été perçus comme faisant de l'évitement et perpétuant le travail en silos.
- Difficulté à maintenir le côté humain, même dans un petit milieu tissé serré, compte tenu du télétravail et des rencontres en virtuel.
- On note la diversité dans le vécu des partenaires, dont certains étaient épuisés et avaient peu d'espace mental alors que d'autres étaient très motivés.
- Prendre des décisions trop rapides sans prendre de recul même dans les situations d'urgence comme la pandémie est une erreur que la CDC aurait aimé éviter.



Thème 3 | Partage d'Information entre les acteurs - Accès à l'Information

Initiative : Zoom-ba

Organisme interviewé

CDC de Sherbrooke

Territoire

Ville de Sherbrooke

Description générale

La CDC de Sherbrooke a travaillé avec plusieurs acteurs pour assurer la circulation de l'information, et maintenir la concertation et la collaboration pendant la pandémie, grâce à divers moyens de communication et à travers le *Comité Entraide et Action*. Entre plusieurs initiatives auxquelles la CDC a contribué activement, notons ici une rencontre virtuelle hebdomadaire appelée *Zoom-ba*. Ces rendez-vous ont réuni plusieurs intervenants issus de différents secteurs (municipal, institutionnel, santé publique, communautaire, etc.), pour des présentations et périodes d'échange sur un thème distinct à chaque semaine. Les thèmes, choisis en fonction des besoins nommés par les organismes, concernaient autant d'enjeux administratifs et techniques que des enjeux sociaux et psychologiques. L'objectif des *Zoom-ba* était de fournir un espace, un lieu commun afin d'échanger sur l'état de situation, analyser les défis à relever et partager des informations pertinentes. Les *Zoom-ba* se voulaient un espace de concertation multisectorielle valorisant la mise en commun des forces vives et énergies et permettant du même coup un précieux temps d'arrêt dans un contexte où tout est urgent tout le temps.

Mise en place

Dès le début de la crise, la CDC a vu la nécessité de mettre en place un comité de travail avec des acteurs jugés névralgiques dans le cadre de la pandémie. Nommé *Comité Entraide et Action*, ce comité souhaitait favoriser l'entraide professionnelle, le maillage et la résilience collective entre les organisations sherbrookoises, tout en identifiant des synergies et des pistes d'actions partagées ou communes. À travers cette initiative, différents types d'espaces et de moyens de communication ont vu le jour en fonction des multiples besoins (*Zoom-ba*, rencontres des membres, sites web, pages Facebook, infolettres) et des comités de travail ont pu réfléchir sur les thématiques et l'animation des rencontres.

Résultats

- Appréciation des organismes de ces lieux de rendez-vous bien pensés pour discuter des enjeux d'actualité pertinents et vécus par plusieurs.
- Les *Zoom-ba* ont permis d'ouvrir des plateformes de discussion pour différents acteurs, tous secteurs confondus et sans la préoccupation territoriale; plusieurs organismes dont le siège social n'est pas à Sherbrooke ont pu participer, tout en évitant les longs déplacements.
- Enregistrement des rencontres et diffusion sur le site web de la CDC, ce qui rend le contenu accessible à tous.
- Les membres de la CDC souhaitent poursuivre les rencontres *Zoom-ba* après la pandémie.

Conditions gagnantes

- Présence à la CDC des réseaux de communication efficaces et d'un vaste réseau de contacts, ce qui a permis la transmission importante d'information entre les différents organismes et organisations.
- Flexibilité et ouverture : formules d'événements virtuels simples avec invitations larges, sans inscriptions ou formalités pour la participation.
- Partage d'information permettant aux acteurs de se faire une vision rapidement des mesures qui s'en viennent et d'avoir accès à des ressources plus pointues s'ils le désirent.
- Capacité d'adaptation et résilience devant l'incertitude de la part des organisateurs.

Points de vigilance

- Ne pas chercher à aller trop vite, par exemple en entamant des initiatives sans prendre des mesures de consultation minimales.
- La multiplicité et la succession rapide des rencontres virtuelles affectent l'espace mental des participants et peuvent entraîner une baisse de concentration ou de réflexion.



Initiative : Cellule de veille régionale

Organisme interviewé

OEDC

Territoire

Estrie

Description générale

La cellule de veille régionale a pour objectif de fournir un espace de circulation de l'information, d'analyse et de réflexion entre organismes régionaux de plusieurs secteurs au sujet de la pandémie. La formule a permis aux gestionnaires participants de partager leur vécu, leur réalité et celle de leur clientèle. C'est aussi un espace d'échange et de partage pour nommer les situations vécues et les difficultés rencontrées; bien que ce ne soit pas un espace d'action collective en soi, des appels à tous ont pu être lancés pour faciliter les arrimages entre acteurs.

Mise en place

L'idée de mettre sur pied un espace d'échange informel entre organismes régionaux existait déjà au sein de l'OEDC, à la suggestion du Projet partenaire pour la réussite éducative en Estrie (PRÉE). L'arrivée de la pandémie a accéléré le démarrage du projet, comme l'OEDC et ses partenaires voyaient une plus-value de se rencontrer afin de partager et d'échanger sur les réalités des secteurs et le vécu des participants dans le contexte de la crise. Des invitations ciblées ont été lancées à une vingtaine d'organismes œuvrant à l'échelle de l'Estrie, identifiées afin d'obtenir une diversité d'acteurs et de secteurs. Les premières rencontres tenaient davantage de la co-analyse de l'état de situation dans la région et des impacts de la pandémie (une analyse s'est basée sur un document de travail du Réseau québécois en développement social). Un répertoire des projets et ressources COVID-19 réalisées par les participants a également été mis sur pied. Les rencontres suivantes ont porté sur des thématiques plus spécifiques, telles que la préparation du rétablissement et l'adaptation de l'action collective.

Résultats

- La mise en place de la cellule de veille régionale a permis de faire circuler entre les partenaires des informations efficaces et fluides, et elle a aussi permis aux différents acteurs de collaborer entre eux pour préciser les actions communes à prioriser en réponse à la COVID-19.
- On a noté un bon engagement des partenaires de l'OEDC à travers leur participation active aux six rencontres ayant eu lieu. Celles-ci ont permis de partager les bons coups et d'établir un échange sur les apprentissages et les innovations dans le contexte de la pandémie.
- La cellule de veille régionale a été, pour plusieurs, un vecteur de cohésion sociale, dans un contexte professionnel où les moments de réflexion et de réseautage sont réduits.
- Il y a eu le partage des comptes-rendus à tous les participants, lesquels pouvaient en faire le relais. Une courroie de transmission plus spécifique a été discutée avec le comité rétablissement du CIUSSS de l'Estrie-CHUS et le Réseau estrien de développement social.

Conditions gagnantes

- Le fait de prendre le temps pour un tour d'écran à chaque rencontre permet la circulation d'information, de développer une connaissance réciproque et de développer le lien relationnel.
- La disponibilité de plusieurs partenaires de l'OEDC a rendu les interactions plus pertinentes et intéressantes.
- Les acteurs se connaissaient déjà avant la crise, ce qui a permis la présence d'un certain niveau de confiance entre eux.
- La présence des organisations crédibles et la pertinence du contenu des échanges entre les différents acteurs.
- Une animation bien conçue sur des thématiques d'actualité.

Points de vigilance

- Bien choisir la fréquence des rencontres; les acteurs étant sursollicités dans le contexte de pandémie, un rythme adéquat permet de maintenir la mobilisation.
- Veiller à bien définir les objectifs de l'initiative et à bien s'arrimer avec d'autres espaces similaires, notamment les espaces de concertation.



Thème 4 | Connaître les besoins et soutenir les populations plus vulnérables

Initiative : Travail de proximité - Intervenant de milieu

Organisme interviewé

Territoire

Office municipal de l'habitation du Val-Saint-François

MRC du Val-Saint-François

Description générale

Durant la pandémie, l'intervenant de milieu de l'OMH a voulu s'assurer de répondre aux besoins de base des locataires les plus vulnérables (famille, personnes seules, personnes âgées et personnes avec problème en santé mentale) et de briser leur isolement. À la suite d'une évaluation des besoins, dont le plus souvent mentionné fut l'épicerie, l'intervenant a travaillé avec les organisateurs communautaires et les autres intervenants sociaux et de proximité pour trouver des façons de soutenir les locataires. Par exemple, certaines personnes plus âgées avaient la crainte de sortir ou elles ne pouvaient tout simplement pas sortir; ces personnes commandaient en ligne ou par téléphone, faisaient livrer leur épicerie ou l'intervenant allait chercher la commande et leur déposer. L'initiative a été menée en partenariat avec le Centre d'action bénévole de Windsor, Valcourt et Richmond, la cuisine collective Tabliers en folie de Richmond, la Maison de la Famille de Windsor, Le Rivage du Val-Saint-François et le CSSS.

Mise en place

- L'intervenant a fait le tour de la liste des personnes à risque dans le bassin de locataires pour ainsi déterminer lesquels étaient les plus vulnérables.
- Dans les premières semaines, ce sont les personnes de 70 ans qui ont été contactées en priorité. Par la suite, ce furent les autres groupes. Le premier contact pour connaître les besoins fut par téléphone ou par vidéoconférence.

Résultats

- Mise en place d'un soutien aux locataires pour les courses (épicerie et produits d'hygiène, notamment).
- Soutien des personnes vivant de l'insécurité alimentaire : contact, par l'intervenant, du centre d'action bénévole et des cuisines collectives, afin d'offrir les surplus de repas aux locataires dans le besoin.
- Possibilité pour les locataires d'obtenir une écoute, d'être rassurés et divertis, notamment par la livraison de jeux et casse-tête, la tenue d'activités extérieures telles que des Cafés rencontres et des spectacles de musique que les gens pouvaient regarder de leur balcon, ainsi que la création d'une chaîne d'appels entre les locataires.
- Prévention de la désorganisation et de la détresse psychologique, entre autres par le biais d'une nouvelle chaîne d'appels entre les locataires.
- Les livraisons ont permis à l'intervenant d'avoir un contact plus humain, ce qui a mené à la création d'un lien de confiance avec les personnes et ainsi avoir plus facilement les informations réelles sur leur situation. Cela a facilité le recadrage, au besoin, concernant les consignes sanitaires, le tout dans la bienveillance.
- Diminution du stress lié aux besoins de base et une certaine fierté des aînés d'être capables d'utiliser la technologie pour faire des commandes.

Conditions gagnantes

- La communication entre partenaires et bien cibler les besoins des locataires.
- Il est essentiel d'éviter le dédoublement, donc, pour ce faire, il faut bien clarifier les rôles de chaque partenaire et déterminer qui fait quoi et pour quels besoins. Cela a été aidant dans un contexte initial où tous les organismes voulaient aider les aînés, sans bien connaître les besoins au début.

Points de vigilance

- Un seul intervenant, c'était peu pour ces initiatives. Il aurait été idéal d'avoir 2-3 intervenants.
- Besoin de prendre le temps de desservir les personnes seules, familles et personnes vivant avec des problématiques de santé mentale.
- Attention à ne pas remettre des tâches au lendemain, car avec la rapidité des événements, la gestion se complique lorsqu'un retard est encouru.



Initiative : Hébergement temporaire pour femmes victimes de violence conjugale et leurs enfants

Organisme interviewé

Centre des femmes Memphrémagog

Territoire

MRC de Memphrémagog

Description générale

Devant les restrictions sur le déplacement interrégional et en l'absence d'un hébergement pour les femmes victimes de violences conjugales et leurs enfants sur le territoire de la MRC de Memphrémagog, SOS Logement a été initié par le Centre des femmes et le CSSS de Memphrémagog. Ce projet a été déployé rapidement; c'est une initiative qui fait partie d'un projet de plus longue haleine, qui était en train de se mettre en place pour l'été 2020. On a noté une augmentation de la violence pendant la pandémie; cette réalité était déjà bien présente et connue, mais elle a été exacerbée par la pandémie. Une entente avec l'ancienne auberge de jeunesse a permis de mettre en place un hébergement temporaire afin d'accueillir les femmes et les enfants et pallier un besoin.

Mise en place

Les mesures de la santé publique posant un enjeu de non-disponibilité d'hébergement à proximité, un comité de travail a été mis sur pied, constitué du Centre des femmes Memphrémagog, de l'organisatrice communautaire du CIUSSS de l'Estrie-CHUS, de la Table violence de l'Estrie et de Ressources Relais, avec le soutien du Fonds de l'hôpital, du Fonds de la Table violence et un partenariat avec le service de police. Ce comité a déterminé les modalités et les paramètres de l'hébergement.

Résultats

- Une famille a bénéficié de l'hébergement pendant la durée du projet temporaire (2 mois seulement). L'hébergement n'a pas toujours été occupé entièrement.
- Plusieurs demandes ont été référées dans d'autres lieux sécuritaires et confidentiels.

Conditions gagnantes

- Travailler conjointement avec les maisons d'hébergement et avec les ressources déjà existantes. Il faut une bonne capacité d'adaptation, cibler les besoins et planifier les services.
- Ressources financières et investissement du gouvernement.
- Capacité d'adaptation.

Points de vigilance

- Il y a un grand besoin pour ce type de projet, qui demande beaucoup de temps à mettre en place, et fait face à plusieurs embûches de par sa nature, et d'autres liées au contexte de la pandémie (manque de ressources et personnel épuisé).
- Enjeu de diffusion de l'information : Comment informer les femmes de l'initiative en contexte de pandémie? Cette limite a eu une influence sur l'ampleur de la demande.
- Gestion des informations confidentielles.
- Puisque ce genre de projet demande beaucoup de ressources financières et humaines, il est important de bien planifier toutes les ressources afin d'éviter l'épuisement des fonds et du personnel et pouvoir continuer d'aider les femmes qui en ont besoin.

Initiative : Colis surprise et Série web

Organisme interviewé

Townshippers

Territoire

Estrie

Description générale

En plus de ses services réguliers en traduction, davantage mobilisés pendant la crise, Townshippers a mis en place une initiative des colis « surprise » et une série web afin de garder contact et donner de l'information à la population d'expression anglaise. Plusieurs activités organisées habituellement pour la population d'expression anglaise ayant été annulées, l'organisme a voulu briser l'isolement de la population d'expression anglaise en leur livrant un cadeau accompagné d'informations importantes en lien avec la pandémie. La série web a permis à plusieurs organismes de faire connaître les services qu'ils offrent à la population.

Mise en place

L'idée des colis surprise est venue du comité Healthlink à Bury, qui a pensé offrir un cadeau aux gens pour garder le lien vivant. Il s'agissait d'une livraison de pots Mason avec un mélange à croutade aux pommes fourni par les Cuisines collectives du Haut-Saint-François ainsi que des dépliants d'information. Le comité Healthlink a fait quatre livraisons de colis surprises (pour un total de 160 colis), et le groupe Food for Thought en a livré trois autres (pour un total de 120 colis). Le Centre d'action bénévole (CAB) du Haut-Saint-François, la SADC du Haut-Saint-François, Eaton Valley Community Learning Center et une accompagnatrice de milieu de la Relève du Haut-Saint-François ont également participé à l'initiative. Ils ont également collaboré avec le groupe « Tea & Talk » à Richmond, qui a aussi décidé de livrer des colis à leurs membres.

Concernant la série web, celle-ci est née d'un projet d'émission de radio qui était en développement, qui a dû être repensé à cause de la pandémie. Le chargé de projets a pensé faire des entrevues avec d'autres organismes communautaires par vidéoconférence pour faire connaître les services dans la région pour les personnes d'expression anglaise et ainsi promouvoir les autres organismes de la région. Plusieurs partenaires ont collaboré, dont la Maison des jeunes, les Centres pour femmes, des organismes d'employabilité, la Fondation québécoise du cancer, la Société Alzheimer de l'Estrie, le Comité des usagers du CIUSSS de l'Estrie-CHUS, Community Learning Center, les animateurs de MaTV, des centres d'alphabétisation de même que des nutritionnistes.

La population d'expression anglaise a été informée des initiatives par les médias sociaux, les bulletins électroniques, Facebook, YouTube, Twitter, les journaux locaux, le clip de promotion pour les entrevues pour le site *About Townshippers*.

Résultats

- Au total, 44 épisodes ont été réalisés pour la série web. De ces épisodes, certains sont des promotions pour des événements et ateliers à venir.
- Joie de recevoir un cadeau, d'avoir de la visite et d'avoir de l'information sur les services offerts en région pour la population d'expression anglaise.
- Renforcement du réseau de contacts des Townshippers et augmentation du lien de confiance avec la population d'expression anglaise.

Conditions gagnantes

- La collaboration de plusieurs partenaires. Plus il y a de partenaires, plus la quantité d'informations pouvant être transmises sur les organismes et leurs services et ainsi couvrir plus de besoins de la population est grande.
- Pour les colis, d'avoir jumelé cadeau et divulgation d'informations (de santé publique, des mémos du MSSS en anglais) était gagnant. Avec un simple geste, deux besoins ont pu être comblés.
- Pour la série web, il était gagnant d'avoir dans l'équipe les compétences sur la réalisation d'entrevues, l'équipement, le montage, la diffusion de vidéos en ligne.
- Autres éléments : le travail d'équipe, la communication, une bonne distribution des rôles ainsi qu'une planification budgétaire.

Point de vigilance

- Ce fut difficile de joindre toutes les personnes puisque certaines étaient moins connectées à la technologie et Townshippers n'avaient pas d'intervenants de proximité. Bien que le bouche-à-oreille ait été efficace, il est important de comprendre que ce n'est pas tout le monde, notamment dans la population d'expression anglaise, qui est à l'aise dans l'ère de la technologie, donc les informations ne doivent pas seulement être divulguées sur le web. L'organisme doit s'adapter aux capacités de la population.



Initiative : Station d'information et de services pour personnes en situation d'itinérance

Organisme interviewé

Partage St-François

Territoire

Ville de Sherbrooke

Description générale

L'initiative du Partage St-François était de mettre sur pied une installation extérieure pour donner des services aux personnes itinérantes, dans le contexte où tous les services étaient fermés (lors du premier confinement). Les services offerts consistaient en une halte-repos chauffée, des dons de nourriture, de vêtements et de matériel d'injection sécuritaire, un accès à des toilettes ainsi que des installations sanitaires pour le lavage des mains.

Mise en place

Vu la fermeture de tous les services pour les personnes en situation d'itinérance dans la ville de Sherbrooke, le Partage St-François a voulu mettre en place cette initiative afin de permettre la continuité de certains services essentiels à leur clientèle. En collaboration avec la Ville de Sherbrooke, l'organisme a donc installé un grand chapiteau chauffé dans son stationnement avec six chaises et des couvertures afin que les personnes puissent venir se réchauffer et se reposer. Il y avait également une présence d'intervenant 24/7, ce qui permettait aussi d'être une halte d'information. Les employés du Partage St-François étaient en présence la nuit et la présence de jour était prise en charge par des employés de partenaires tels que le CIUSSS de l'Estrie-CHUS et autres organismes travaillant en itinérance sur le territoire (Coop de solidarité l'Autre-Toit, la Chaudronnée de l'Estrie et IRIS).

Résultats

- Chaque jour, 50 à 100 repas ont été distribués, 20 à 30 personnes ont profité de la halte-chaleur et des installations sanitaires ainsi une quarantaine de kits de matériel d'injection sécuritaire ont été remis.
- Durant les 10 semaines d'activité, il y a eu une belle collaboration avec les partenaires et beaucoup d'entraide.
- Cependant, malgré les services offerts, l'insatisfaction des personnes dans le besoin était très présente. Les gens se plaignaient qu'ils n'avaient pas d'hébergement stable et que leurs besoins n'étaient pas comblés. Ils se sentaient limités dans les services, ce qui a amené beaucoup d'incompréhension, voire de désorganisation, et par moment, des crises et de la violence.

Conditions gagnantes

- Il faut de l'ouverture, un travail collectif, des partenaires solides et des moyens financiers puisque la pandémie a engendré beaucoup de dépenses pour les organismes.
- Établir des règles et des limites claires pour les usagers en ce qui concerne les règles et les services offerts.

Points de vigilance

- En soi, le service a énormément aidé, mais la gestion n'était pas évidente vu les nombreuses problématiques avec lesquelles vivent les clientèles, comme les troubles de personnalité, la schizophrénie, la consommation d'alcool et drogues et l'impulsivité. Certaines personnes peuvent être sensibles aux changements et une perte de repères pendant la pandémie a pu davantage en fragiliser certaines.
- L'élément important à éviter est justement de devoir fermer des installations pour les personnes en situation d'itinérance et de confiner des gens dans les refuges. Les services d'urgence ne devraient jamais être fermés. Pour le type d'usager ciblé, le confinement est comme une prison et amène des problèmes; entre autres, le confinement a pu empêcher certaines personnes qui auraient été prêtes pour la réinsertion à progresser. Un goulot d'étranglement s'est produit, car certaines personnes qui auraient pu quitter le refuge ne l'ont pas fait, ce qui a limité l'accès à d'autres. Les services n'ont pas pu être à la hauteur ni être équitables.



Thème 5 | Soutenir les organismes et services de première ligne

Initiative : Relais entre organismes

Organisme interviewé

Territoire

Centre d'action bénévole de Sherbrooke

Ville de Sherbrooke

Description générale

Le Centre d'action bénévole de Sherbrooke (CABS) a agi comme relais entre les organismes qui avaient des besoins importants, avec l'arrivée massive de nouveaux bénévoles à la suite de l'appel du premier ministre. Par exemple, on sait que des enseignants ont prêté main-forte.

Mise en place

L'univers du bénévolat s'est transformé très rapidement au début de la pandémie, avec les aînés et les personnes ayant un système immunitaire affaibli qui se sont retirés, et les personnes en arrêt de travail qui voulaient aider. Dans les deux premières semaines de la pandémie, le CABS a rapidement créé un formulaire interactif pour les nouveaux bénévoles sur son site Internet, avant même l'appel du premier ministre et la création du site gouvernemental jebenevole.ca. Ceci a permis d'organiser l'afflux énorme de ces derniers. Le CABS a joué un rôle de liaison pour mieux comprendre les besoins des organismes et les mettre en lien avec les bénévoles; il a aussi été un agent liant entre organismes, facilitant le partage de connaissances pour le développement de services sur le territoire.

Résultats

- 800 bénévoles ont répondu à l'appel à Sherbrooke seulement.
- Les tables de discussion organisées par le ROC de l'Estrie et la CDC de Sherbrooke ont permis de cerner rapidement les besoins des organismes. Elles ont aussi aidé à établir de nouveaux partenariats plus rapidement. Le travail qui a été fait en commun a soutenu la communauté durant ce temps de crise.
- Un exemple concret a été le partenariat entre le CIUSSS de l'Estrie-CHUS et le SANC. Une affiche a été traduite en six langues et nommait le CABS comme centre de ressources avec une ligne téléphonique avec des enregistrements dans ces mêmes langues. D'autres exemples communs sont en lien avec l'aide aux courses pour les aînés.
- Encore aujourd'hui, l'élan de solidarité demeure.

Conditions gagnantes

- La mise en place du formulaire pour les bénévoles a aidé dans la gestion de cette nouvelle affluence.
- L'ouverture de tous les organismes à vouloir s'entraider. Le partage des ressources et des contacts entre partenaires, tout ça dans un délai très court.
- La communication, l'écoute et la bienveillance malgré le chaos du début ont définitivement contribué à la rapidité de développement entre les partenaires.

Points de vigilance

- Il est difficile de maintenir la motivation et le moral de personnes en attente d'une occasion d'être bénévole; il y a eu une très grande vague de générosité, et ce fut un défi de faire correspondre cette affluence avec les besoins sur le terrain, surtout pour des tâches autres que l'aide directe.
- Cette expérience a mis en lumière le besoin d'avoir un protocole détaillé pour les situations de crises, qui décrit les rôles et fonctions de chaque organisme afin d'éviter les dédoublements. Ce protocole serait facilitant à l'avenir.



Initiative : Mise en place d'un service de soutien social

Organisme interviewé

Municipalité de Saint-Camille

Territoire

MRC des Sources

Description générale

La municipalité de Saint-Camille a voulu offrir à sa population un service de soutien social durant la pandémie, avec une ressource dédiée. Ce soutien a permis notamment de coordonner les bénévoles (livraison de nourriture, de médicaments, du courrier) et leur permettre de contribuer dans un moment d'incertitude. La Municipalité de Saint-Camille a offert une structure de collaboration, en instaurant des rencontres chaque semaine pour que les partenaires locaux (écoles, commerces, organismes culturels) puissent échanger et coordonner leurs actions. Elle voulait se faire sécurisante et aidante auprès de ses concitoyens afin de les aider à traverser ces moments plus difficiles. Elle a capitalisé sur les liens tissés serrés pour activer rapidement les canaux de communications et de partage d'informations.

Mise en place

On a commencé par réunir toutes les initiatives. Plusieurs actions s'en sont suivies : un publipostage avec toutes les informations nécessaires pour rassurer sa population, distribué à toutes les portes, afin de s'assurer que tous avaient reçu l'information pertinente sur la COVID-19. Il y a également eu un Facebook Live qui se déroulait tous les jours au début de la crise, pour informer ses citoyens, et qui expliquait le soutien social et les modalités pour s'impliquer. Un numéro 1-800 dédié pour les personnes en détresse a été déployé. Une bénévole a été attribuée au début pour faire des appels à toutes les personnes âgées pour prendre de leurs nouvelles. Une nouvelle embauche a été effectuée pour organiser l'initiative et en coordonner certaines ramifications, comme l'aide aux courses essentielles.

Résultats

- La mise en place rapide et efficace a fait en sorte que la communauté a été rassurée rapidement.
- Transmission d'informations à travers la communauté : rapide et efficace.

Conditions gagnantes

- S'assurer que les personnes contribuent aux activités selon leurs forces.
- Prise de leadership rapide dès le début, ce qui a sécurisé les citoyens tôt et les a aidés à traverser les moments les plus difficiles.
- Capitalisation sur les organismes et initiatives déjà en place, plutôt que la création de nouvelles structures.

Point de vigilance

- Défi de transition entre le début (en mode panique) et la « nouvelle normalité » : les décisions au début ont été prises en vitesse et en petit groupe. Certaines personnes qui étaient impliquées avec la municipalité avant la COVID-19 se sont senties isolées.



Initiative : Fonds d'urgence

Organisme interviewé

Centraide Estrie

Territoire

Estrie

Description générale

Un Fonds d'urgence et de relance a été créé par le réseau des Centraide du Québec et du Canada qui ont recueilli des sommes d'argent dédiées à des besoins émanant de la crise de la COVID-19. Ce fonds d'urgence et de relance a soutenu un grand nombre d'organismes de la région qui étaient à la recherche de dons pour aider leur communauté dans le besoin. Ces dons sont venus de la région, mais aussi des sommes recueillies par Centraide Canada ou d'entreprises pan canadiennes, elles ont été distribuées dans les Centraide selon divers modes de répartition, dont le prorata de la population.

Mise en place

Rapidement, plusieurs partenaires financiers et entreprises de la région ont contacté Centraide Estrie pour effectuer des dons. Centraide a aussi mis en place un formulaire de demande en ligne pour les organismes le 15 mars; une semaine plus tard, 7000 \$ étaient déjà amassés. Centraide a ensuite créé une cellule d'attribution de ces fonds pour l'acceptation et la distribution des fonds, qui était formée de membres du conseil d'administration et du personnel. Centraide s'est joint, à l'invitation des CDC et du ROC de l'Estrie, à des tables de discussion et au comité intersectoriel où étaient rassemblés des organismes de la région. Ça leur a permis de reconnaître les besoins et de moduler les fonds d'aide. Centraide a fait connaître l'initiative de plusieurs façons : par des vidéos Facebook Live, des appels aux partenaires, de même que des appels aux regroupements pour diffuser l'information. De plus, une formation a été mise en place pour aider les organismes à bien remplir le formulaire. Centraide veillait à ce qu'il n'ait pas de dédoublement et que les organismes avec des projets similaires soient mis en lien. Centraide a bénéficié de sa bonne réputation pour recueillir des dons; c'est ainsi qu'ils ont réussi à avoir de nouveaux partenaires comme HelpAge, une fondation canadienne qui cherchait à soutenir les aînés de l'Estrie et a offert 24 000 \$ que Centraide a distribué en son nom.

Résultats

- Première demande d'aide reçue moins d'un mois après le début de la pandémie
- Plus de 332 900 \$ en dons, provenant de dons individuels allant de 1000 \$ à 15 000 \$ chacun, ont été distribués aux organismes de la région en six mois. Ce montant correspond habituellement au volume de dons pour une année complète dans les programmes généraux de Centraide.
- Les principales initiatives qui ont été soutenues sont les besoins essentiels, la santé mentale, les matériaux informatiques pour les organismes communautaires, l'aide aux aînés et les achats de désinfectant et de masques.
- Un délai de 15 jours entre la réception du formulaire et le décaissement des dons a été systématiquement appliqué.
- La distribution de l'information par les réseaux sociaux, mais surtout par des tables de discussion a permis à Centraide d'informer rapidement le milieu communautaire de la disponibilité des fonds.

Conditions gagnantes

- La confiance des donateurs envers Centraide a aidé à mobiliser les sommes.
- Un formulaire de demande simple, en 15 questions, et un fonds flexible.
- Écouter les besoins et le vécu des organismes afin de moduler les fonds d'aide.
- Entraide au sein de l'organisme

Point de vigilance

- L'organisme n'ayant pas de plan d'urgence, une recension des bonnes pratiques a été nécessaire en début de pandémie.



Thème 6 | Informer, sensibiliser et rassurer la population et l'implication citoyenne

Initiative : Campagne « Besoin d'aide? »

Organisme interviewé

Services d'aide aux Néo-Canadiens (SANC)

Territoire

Ville de Sherbrooke

Description générale

Le sous-comité sur la détresse sociale du Comité Action et Entraide communautaire a mis en place la campagne d'affichage « Besoin d'aide? » dans le but de rejoindre les différentes communautés de la région, particulièrement les personnes les plus vulnérables. Cette initiative avait comme objectif d'informer et de partager l'information concernant les mesures sociosanitaires mises en place par le gouvernement du Québec, de même que des informations sur les services communautaires, de santé et de services sociaux. Ces affiches indiquaient un numéro de téléphone avec le titre « Besoin d'aide? » pour ceux qui avaient besoin d'aide à comprendre et connaître les différentes mesures sociosanitaires mises en place. Le numéro indiqué sur les affiches était celui du Centre d'action bénévole (CAB) et celui-ci avait comme tâche de transférer tous les appels de personnes immigrantes, allophones ou non francisées au Service d'aide aux Néo-Canadiens (SANC). Fort de sa banque de 80 personnes parlant une trentaine de langues, ce dernier a eu comme rôle de joindre ces personnes à l'aide d'interprètes et d'intervenants. La campagne s'adressait particulièrement aux personnes peu ou pas alphabétisées (utilisation de pictogrammes) et aux personnes allophones, majoritairement réfugiées (communication en arabe, dari, espagnol et kirundi). À noter que ce projet s'inscrivait tout à fait dans la lignée du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, qui avait confié au SANC le mandat de transférer l'information pour que celle-ci soit bien comprise de tous.

Mise en place

Dès mars 2020, cette initiative a commencé à prendre forme à la suite de l'arrivée du premier confinement. Cette initiative a été mise sur pied pour des populations allophones et/ou peu alphabétisées. Le SANC a été contacté quelques semaines plus tard. Le titre « Besoin d'aide? » a été inscrit en plusieurs langues différentes afin de joindre le plus de gens possible. Ces affiches ont été affichées dans des endroits à haute circulation dans des communautés locales plus défavorisées, comme dans les épiceries, afin d'avoir la plus grande visibilité possible. Le SANC a aussi envoyé les affiches par courriel à toutes les personnes qui ont déjà été en lien avec l'organisme, dans le but de propager encore plus le service offert d'informer et de partager l'information concernant la pandémie.

Résultats

- 3000 affiches distribuées dans des secteurs-clés de Sherbrooke.
- Trois appels reçus par le SANC à la suite de cette initiative pendant les deux mois de l'affichage. Cela s'explique notamment du fait qu'aucune campagne publicitaire n'a été menée, dont plusieurs n'étaient pas au courant du service.
- Les affiches ne sont plus en place depuis juin 2020, mais le SANC offre toujours le service en tout temps à tous ceux qui le désirent.

Conditions gagnantes

- Le travail a été facilité par le fait que le SANC travaillait déjà avec Sherbrooke Ville en santé, la CDC, le CAB ainsi que le CIUSSS de l'Estrie-CHUS. Dans le travail au quotidien du SANC, le travail intersectoriel a toujours été bien présent, autant avec les institutions publiques que les organismes communautaires. Dès l'arrivée d'un immigrant, celui-ci manifeste des besoins qu'il a, que ce soit dans le milieu de la santé, de l'habitation, du transport, etc. Cela amène le SANC à faire le pont entre l'immigrant en question avec les institutions et les autres organismes pour répondre à ses besoins. Cette collaboration était déjà très active et solide, ce qui a facilité beaucoup le travail de l'initiative.
- La connaissance de la problématique des communications des personnes allophones par les différents intervenants. Cela a fait en sorte que les outils nécessaires étaient déjà en place pour répondre aux besoins de ces différentes communautés.

Point de vigilance

- Il est important de mettre tous les bons acteurs ensemble dès le départ, puisque cela facilite le travail entre les partenaires et la compréhension de ce qui est à faire.



Initiative : Installation artistique

Organisme interviewé

Ascot en Santé - Table de quartier

Territoire

Ville de Sherbrooke

Description générale

Le Baobab Café de quartier a piloté, en partenariat avec plusieurs acteurs du quartier d'Ascot, dont Ascot en Santé, la mise sur pied d'une installation artistique dans un parc au coin de la rue McManamy et de la rue Belvédère. Cette initiative a pu être réalisée surtout grâce à la collaboration de différents artistes locaux. Celle-ci avait pour but d'inciter les gens à sortir de chez eux, de leur offrir quelque chose de plaisant et de différent pour briser l'isolement et la solitude, et de faire redécouvrir le quartier. Un des apprentissages les plus intéressants pour Ascot en Santé était que l'on peut oser, être créatif et essayer des choses qui sortent de l'ordinaire.

Mise en place

Le Baobab avait entendu parler d'exemples de parcours artistiques mis en place par des regroupements pour embellir le quartier, ce qui l'a inspiré à réaliser une telle initiative dans Ascot. Chaque mois, les différents partenaires faisaient une rencontre de concertation, regroupant les intervenants de terrain et les directions d'organismes, dans le but d'échanger sur les enjeux actuels que vivent les gens du quartier, de connaître leurs besoins et de trouver une solution pour les aider à passer au travers du confinement. Si les organismes locaux travaillaient déjà tous ensemble, plusieurs nouvelles collaborations avec des artistes locaux se sont tissées dans ce projet.

Résultats

- Grâce à une capsule vidéo mise en ligne, les partenaires ont pu recueillir l'opinion des citoyens sur le projet. Ils ont eu comme commentaire que c'était super plaisant d'avoir des installations artistiques dans leur quartier, que c'était quelque chose de nouveau qui sortait de l'ordinaire et qui permettait d'un peu oublier tout ce qui se passait.
- Plus grande sensibilité de la part des partenaires par rapport aux citoyens ayant accès à des lieux plus attrayants.
- Engouement toujours présent lors des rencontres de concertation mensuelles, ce qui a donc permis de changer les réflexes des différents partenaires.

Conditions gagnantes

- Avoir des partenaires engagés, impliqués, qui ont des contacts dans le milieu culturel et qui se connaissent déjà facilite beaucoup le travail.
-
- Réalisation d'une capsule vidéo diffusée sur les réseaux sociaux pour faire connaître le projet de l'avant.
- Les rencontres de concertation mensuelles ont également été cruciales.

Point de vigilance

- Importance de bien communiquer au sujet des processus du projet entre les partenaires impliqués.



Initiative : Les bonnes nouvelles de la communauté bienveillante du Granit

Organisme interviewé

CDC du Granit

Territoire

MRC du Granit

Description générale

La cellule de veille populationnelle, qui est composée de la CDC, de la Société de développement économique du Granit (SDEG) et du CIUSSS de l'Estrie-CHUS, a décidé de mettre de l'avant, par le biais de capsules diffusées sur les réseaux sociaux, des initiatives positives locales provenant d'entreprises, d'organismes, de municipalités ou d'individus, pour apporter un peu de bonheur à la communauté. La cellule de veille populationnelle travaille beaucoup avec l'équipe de proximité sur la notion de la bienveillance, qu'elle trouve nécessaire dans notre société. L'action de la cellule de veille populationnelle était de contrebalancer toute la vague de réactions agressives et nocives qui ont déferlé sur les réseaux sociaux à la suite de l'initial optimisme autour de l'arc-en-ciel et du slogan « ça va bien aller ». La cellule de veille populationnelle voulait remercier ceux qui faisaient preuve d'altruisme et de bienveillance malgré le contexte difficile, afin de « contaminer » les autres, mais dans le bon sens. Ce projet a permis de poser le constat qu'en ensemble, nous sommes plus forts. Nous n'avons pas besoin de moyens financiers importants pour poser des gestes positifs, l'être humain est très fort, la solidarité spontanée existe et la majeure partie des gens vont avoir d'instinct aidé spontanément. Ce fut un bel apprentissage sur la nature humaine.

Mise en place

D'abord, l'idée a été principalement inspirée d'une initiative qui avait déjà été mise en place par la SADC à la suite de l'explosion survenue en 2013 à Lac-Mégantic. À ce moment-là, la SADC avait constaté qu'il y avait une tendance générale à la morosité au sein de la population, une tendance à ne voir que le mauvais côté des choses, à ne pas voir le potentiel de la région, lequel n'était pas mis en valeur par les médias. Avec la Table des partenaires, regroupant tous les acteurs économiques, sociaux et politiques, la SADC savait qu'il fallait absolument faire quelque chose contre cette morosité et qu'il fallait lutter contre cette négativité dans la mise en place d'une opération marketing positive. En 2014-2015, la SADC avait mis en ligne des articles et des vidéos mettant de l'avant les atouts de la région pour contrebalancer la tendance négative qu'il y avait dans les médias. Lors du confinement de 2020, la cellule de veille populationnelle s'est inspirée des actions entreprises en 2014-2015. Les membres de la cellule de veille populationnelle ont activé leurs réseaux de contacts pour collationner des initiatives positives issues de la communauté du Granit pour les transformer en vignettes intitulées *Communauté bienveillante du Granit* et diffusées sur Facebook.

Résultats

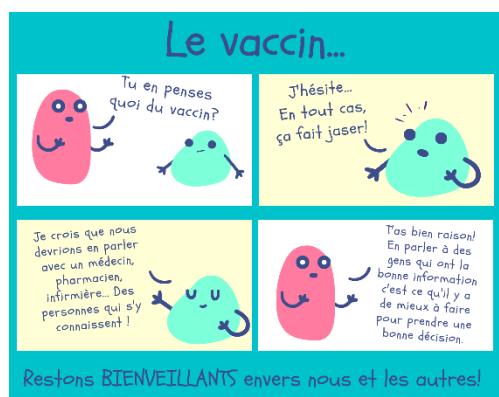
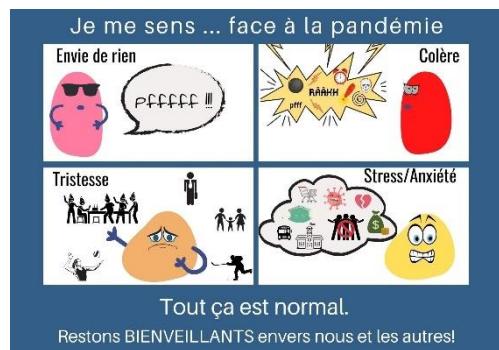
- Les citoyens ont réagi en partageant les capsules et en leur attribuant la mention « j'aime ».
- Les organismes, les entreprises et les personnes qui étaient concernés par ces capsules ont été très reconnaissants de cette « tape dans le dos »; ça leur a fait du bien.

Conditions gagnantes

- De ne pas agir seul, de créer une communauté avec des personnes susceptibles d'apporter de l'information de différents domaines d'activités.
- D'avoir de bons contacts fiables pour obtenir le plus d'informations possible qui soient vraies et de se fier à d'autres projets dans le même genre qui ont bien fonctionné dans le passé.
- Avoir un comité de travail compétent et disposant des outils nécessaires pour faire les capsules à l'interne, réduisant ainsi les coûts.

Points de vigilance

- Ne pas trop personnaliser les capsules vidéo, ne pas mettre l'individu à l'avant-plan, comme l'objectif n'était pas de faire des héros, mais plutôt de promouvoir les bonnes actions.
- Attention de ne pas s'essouffler, car aller chercher l'information prend du temps et il faut se réunir pour décider quelles capsules seront diffusées.
- Il est aussi très important de vérifier les sources de l'information obtenue et de vérifier que l'action est bel et bien réelle.





oedc

Observatoire estrien du développement
des communautés

95, rue Camirand - bureau 210
Sherbrooke (Québec) J1H 4J6

© 2021