

# Rapport d'utilisation du Fonds d'urgence COVID-19

Agissons ici, avec cœur.

---



**Centraide**  
du Grand Montréal

FACE À LA PAUVRETÉ  
ET À L'EXCLUSION SOCIALE  
NE SOYONS  
**#JamaisIndifférents**

# Table des matières

<b>Introduction</b>	3
<b>Portrait des investissements</b>	
Nombre de demandes acceptées	5
Investissements par territoire	6
Investissements par quartiers, villes liées et MRC	7
<b>Utilisation des fonds</b>	
Impact de la COVID-19 sur les activités et les services offerts	9
Services adaptés ou supplémentaires offerts en contexte de crise	11
Ventilation des sommes	12
Nombre d'interventions	14
Populations desservies	18
<b>Premiers effets observés</b>	
La sécurité alimentaire	20
Un toit	20
Briser l'isolement	21
La collaboration au sein de l'écosystème communautaire	21
Le rayonnement du secteur communautaire	21
Le virage technologique	22
<b>Grands apprentissages</b>	
L'amplification des inégalités sociales	26
La valeur ajoutée de la concertation	27
La nécessité de prendre le virage numérique	27

# Introduction

Le 13 mars 2020, le gouvernement du Québec déclarait l'état d'urgence sanitaire. Le 16 mars, la grande majorité de l'équipe de Centraide du Grand Montréal (CGM) était en télétravail. Le 19 mars, une première invitation à la générosité était envoyée aux « meilleurs amis de Centraide ». Le 23 mars, le confinement était annoncé par le gouvernement du Québec avec une première « pause » de toutes les activités jugées non essentielles. C'est officiellement le 25 mars 2020 que CGM a publiquement démarré son Fonds d'urgence afin de mettre en place des mesures exceptionnelles pour venir en aide à la population isolée et vulnérable du Grand Montréal que la pandémie affectait durement.

Les donatrices et donateurs ont été généreux et ont rapidement répondu à l'appel, et plus de 8 M\$ ont été récoltés. L'entrée rapide de ces dons a permis à CGM de faire des décaissements dès les premiers jours de la pandémie et de poursuivre son soutien en continu. L'équipe de développement social a pu traiter les demandes des organismes dans un délai d'à peine 72 heures et procéder au décaissement des premières sommes à peine 3 jours ouvrables après le démarrage du Fonds d'urgence.

Afin de répondre rapidement aux demandes, CGM a développé un formulaire en ligne très simple pour sonder les organismes sur leurs besoins et sur l'utilisation projetée des sommes sur un horizon de 4 semaines. À cette étape, personne ne savait combien de temps la crise allait durer.

## Les balises définies dans le cadre de ce fonds ciblait deux priorités :

- **Soutenir** les actions permettant de répondre aux **besoins de première nécessité** : aide alimentaire, hébergement d'urgence
- **Renforcer** la capacité des services d'écoute, d'aide et de référence aux **personnes vulnérables** et isolées (aînés, personnes avec problème de santé mentale, sans-abri, aidants naturels, etc.)

Rapidement, CGM a pu constater que les demandes étaient nombreuses et excédaient grandement les fonds disponibles. La nécessité de prolonger le Fonds d'urgence COVID-19 s'est ainsi fait sentir rapidement. Une phase II a donc été annoncée aux organismes du Grand Montréal. Ceci a été rendu possible grâce au soutien accru de donatrices et donateurs ainsi que par des contributions de la Ville de Montréal et des arrondissements (investissement total de 1 190 000 \$), ainsi que des villes de Laval (400 000 \$), de Longueuil (200 000 \$), de Boucherville (25 000 \$) et de Ville Mont-Royal (15 000 \$). Entretemps, CGM s'est vu octroyer une enveloppe de 683 000 \$ pour répondre aux besoins des aînés vulnérables dans le cadre du programme Nouveaux Horizons pour les aînés du gouvernement fédéral. Cette somme a été intégrée au Fonds d'urgence COVID-19 et redistribuée aux organismes venant en aide spécifiquement aux aînés vulnérables.

Le présent rapport vise principalement à tracer un portrait des investissements, à illustrer l'utilisation des fonds, à capter les premiers effets observés et à documenter les grands apprentissages. Les données utilisées pour le produire viennent en partie du formulaire de dépôt complété par les organismes, et en partie du formulaire de reddition de compte qu'ils ont rempli à la fin des 8 semaines du Fonds d'urgence COVID-19 (taux de réponse de 94 %).

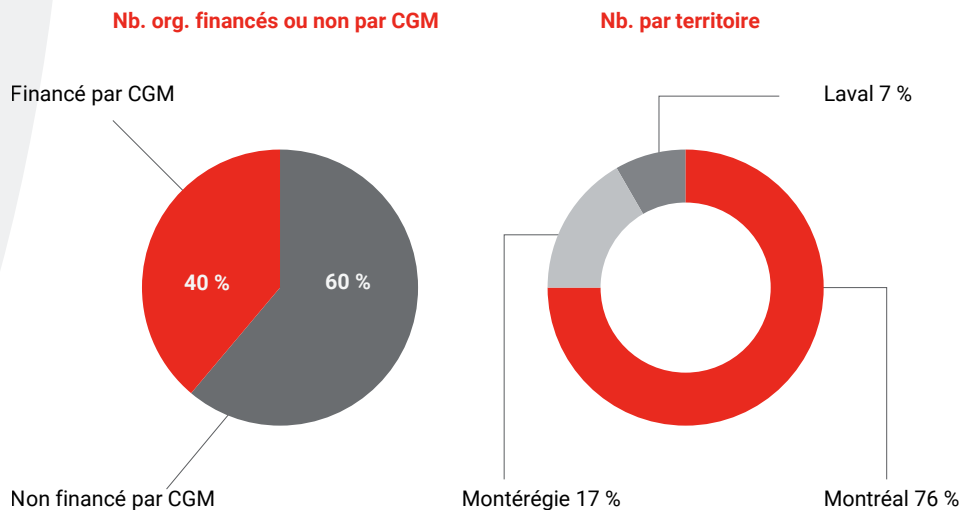
Merci à toutes nos donatrices et tous nos donateurs d'avoir contribué si rapidement et si généreusement!

# Portrait des investissements

Entre le 27 mars et le 19 mai 2020, CGM a reçu 910 demandes de soutien financier, provenant de 654 organismes pour un total de 17,34 millions. Des 8,4 millions recueillis dans le cadre du Fonds d'urgence COVID-19, un peu plus de 7 millions ont été octroyés pour 616 demandes acceptées. Aucuns frais administratifs n'ont été prélevés sur les sommes recueillies. Notons que les organismes soutenus proviennent à 40% du réseau de CGM, ce qui veut dire que près de 400 organismes en dehors du réseau régulier de CGM ont été soutenus dans le cadre de ce fonds.

## Nombre de demandes acceptées

<b>910</b> DEMANDES	<b>17,34 M</b> MONTANT DEMANDÉ	<b>654</b> ORGANISMES	<b>7,09 M</b> SOMMES DISTRIBUÉES	<b>442</b> ORGANISMES SOUTENUS	<b>2,27 M</b> POPULATION DESSERVIE
------------------------	--------------------------------------	--------------------------	--	--------------------------------------	--



## SECTION 01

Des 910 demandes reçues, 616 ont été acceptées, soit 68 %. Les demandes qui ont été refusées l'ont été parce que :

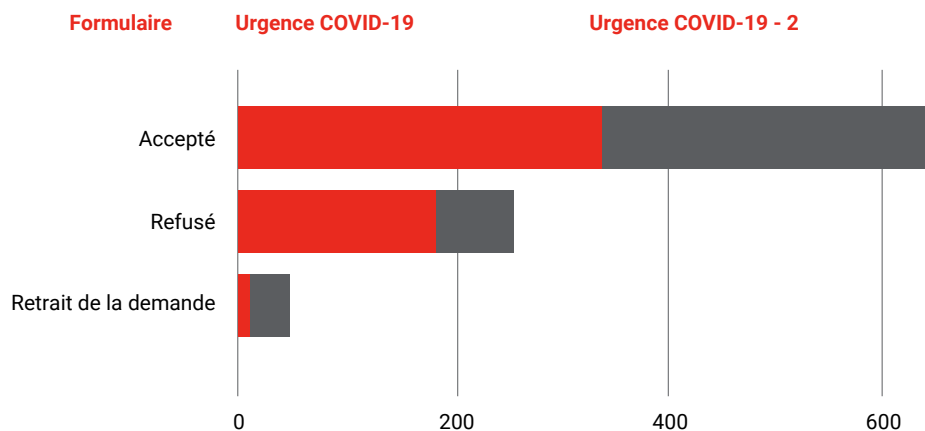
- Les organismes demandeurs n'étaient pas sur le territoire de CGM;
- Les activités proposées ne répondaient pas aux balises de financement.

Notons aussi que 20 % des demandes ont reçu une réponse positive, mais avec une diminution du budget demandé. Certains organismes ont aussi retiré leur demande après le dépôt, soit parce qu'ils avaient reçu du financement d'un autre partenaire financier ou qu'ils devaient suspendre leurs activités (manque de personnel, espace insuffisant pour répondre aux exigences de distanciation, etc.).

### Nombre de demandes par statut

#### Investissements par territoire

---



Sans surprise, la majorité des fonds a été investie à Montréal, où se concentrent les organismes communautaires et les populations les plus vulnérables du territoire. C'est donc près de 80 % de l'enveloppe qui a été octroyée aux organismes sur l'île de Montréal, alors que 16 % allait en Montérégie et 6 % à Laval.

Toutefois, le pourcentage de demandes acceptées est plus élevé pour les demandes Lavalloises et Montérégiennes, soit respectivement 72 % et 66 % contre 37 % pour Montréal. Pour l'ensemble du Grand Montréal, les montants octroyés correspondent à 41 % de ce qui a été demandé.

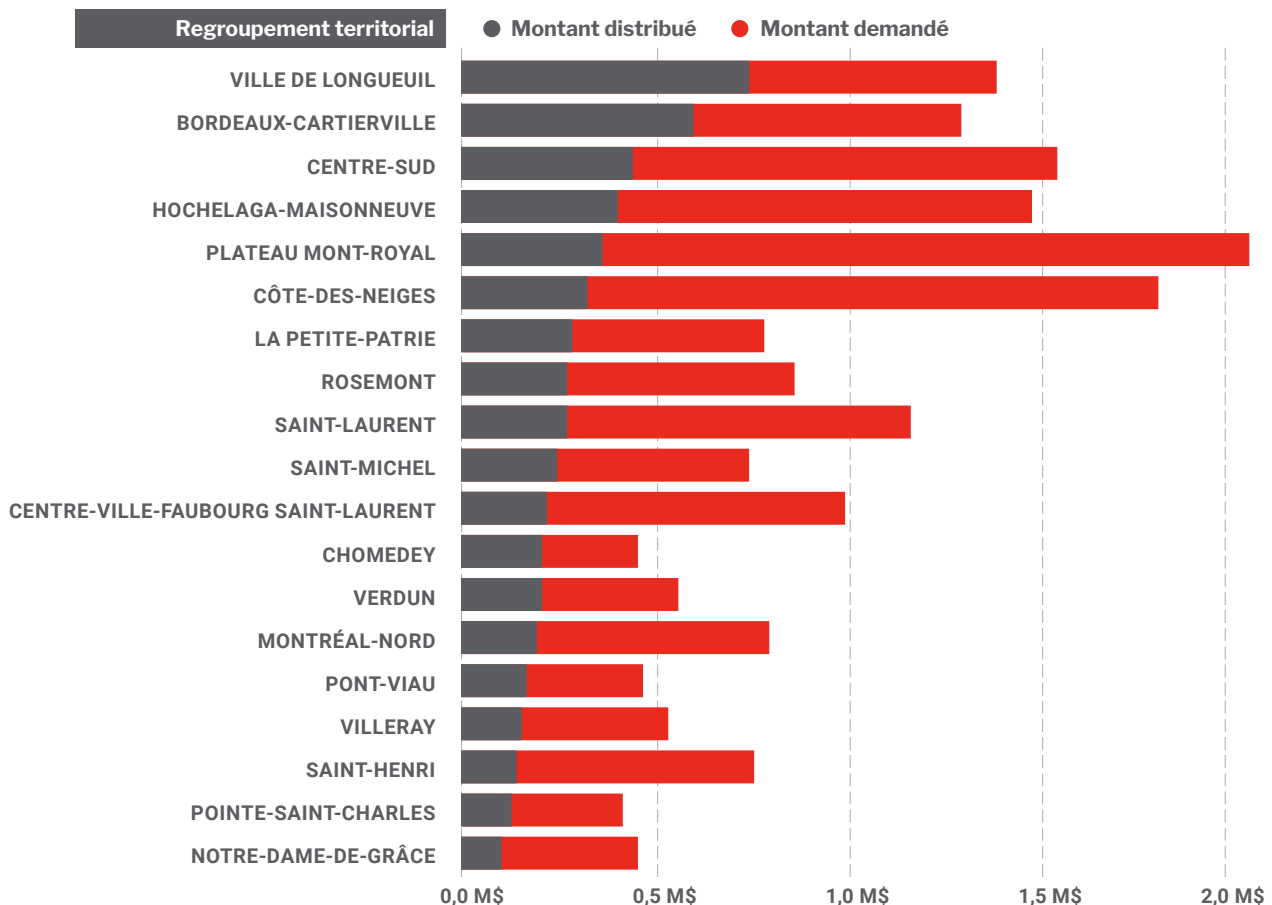
## SECTION 01

### Investissements par quartiers, villes liées et MRC

Le nombre de demandes et les montants demandés varient par territoire. Certains quartiers se sont rapidement organisés et ont déposé des demandes dans les toutes premières heures du fonds, alors que d'autres quartiers avaient plus de mal à déposer leur demande, mais n'avaient pas pour autant moins de besoins. Le Groupe d'allocation d'urgence (GAU) a tenu compte de cette variation et a fait un maximum d'effort pour s'assurer que les quartiers soient soutenus équitablement. En moyenne, les quartiers ont reçu 40 % de ce qui a été demandé. Le graphique ci-dessous illustre les principaux investissements octroyés dans le cadre du Fonds d'urgence COVID-19 par quartiers, villes liées ou MRC.

Précisons que certains projets ont évolué entre le moment de leur dépôt et leur acceptation. C'est le cas du projet de La Tablee des Chefs (Ville de Longueuil) qui s'est vu octroyer une somme plus importante que celle demandée au départ, compte tenu de la nature et de la portée du projet.

### Montant distribué et montant demandé par territoire/ Regroupement territorial



“

L'objectif initial était de produire 800 000 portions sur une période de 2 mois. En cours de route, l'objectif a été doublé à 1,6 million de repas sur une période de 4 mois vu les besoins pressants de la situation et la durée inconnue de celle-ci. Nous pensons atteindre notre objectif et même le dépasser pour se rendre à 2 millions de repas. Au bout de 10 semaines nous avons déjà atteint plus de 1 400 000 portions. La Tablee des Chefs, dont le siège social est à Longueuil, s'est vu allouer 200 000 \$ par Centraide pour un projet à portée régionale.

”

**LA TABLÉE DES CHEFS**



# Utilisation des fonds

Les organismes du secteur communautaire ont dû faire preuve de créativité, de débrouillardise et d'ingéniosité pour réorganiser leur offre de services. Aucun organisme soutenu n'a été épargné. Plus de la moitié a dû adapter ses services, près du quart a vu ses services réduits, plus de 40 % des organismes rapportent avoir annulé des services ou des activités et certains organismes ont offert de nouveaux services. Parmi les activités annulées ou reportées, précisons que plusieurs étaient des activités génératrices de revenus pour les organismes.

## Impact de la COVID-19 sur les activités et les services offerts

442 organismes ont répondu (plusieurs choix de réponses possible)	
Adaptation/modification des services	27 %
Annulation d'activités	24 %
Services à distance	24 %
Augmentation de services	12 %
Interruption de services	5 %
Nouveaux services	5 %
Réduction de services	3 %

“

Toutes les activités d'autofinancement sont suspendues (friperie, entrepôt, location de salle communautaire, dîners communautaires). Tous les bénévoles sont en confinement (plus de 70 ans). Seul le personnel est en place et le centre n'est plus accessible aux bénévoles et aux bénéficiaires. Nous assurons les services de dépannage alimentaire, de distribution alimentaire, de préparation et de livraison de petits repas, offre de petites courses aux personnes âgées... sans compter les appels amicaux aux personnes âgées et proches aidants, et du soutien psychologique.

”

**CENTRE D'ENTRAIDE BÉNÉVOLE DE SAINT-AMABLE**

## SECTION 02

### **Services adaptés ou supplémentaires offerts en contexte de crise**

Dès les premières heures du Fonds d'urgence, CGM a constaté que la très grande majorité des demandes visait à offrir du soutien alimentaire aux populations déjà vulnérables pour qui la crise ne faisait qu'aggraver cette situation. De nombreuses initiatives ont été mises en place pour assurer que les besoins de base soient couverts. Plusieurs organismes ont réorganisé leur fonctionnement pour assurer la production de repas, beaucoup se sont mis à faire la distribution massive de paniers et de repas. Pour les personnes ne pouvant se déplacer de façon sécuritaire, de nombreux services de livraison ont été organisés.

Normalement, CGM ne soutient pas la distribution de cartes-cadeaux aux participants. Toutefois, cette option est devenue incontournable en contexte de crise. Par exemple, pour les personnes à statut précaire qui n'avaient pas accès aux services gouvernementaux (sans papier, travailleurs du sexe, etc.), les cartes-cadeaux d'épicerie et de pharmacie devenaient la meilleure option à court terme.

Notons qu'une autre adaptation majeure visait l'offre de services en virtuel pour remplacer les interventions normalement offertes en présence.



Beaucoup d'organisations ont dû prendre le virage numérique sur les chapeaux de roues pour pouvoir maintenir leur relation avec les populations desservies.

## SECTION 02

Dans le cadre du Fonds d'urgence COVID-19, CGM a été en mesure de soutenir une dizaine d'organismes dans une séquence de renforcement des compétences informatiques. Une enveloppe de 75 000 \$ a été dédiée à l'identification des besoins par des professionnels et l'accompagnement des organismes dans la mise en oeuvre des solutions. Les organismes ont pu bénéficier de rabais sur de l'équipement, ainsi que de services personnalisés d'amélioration de leurs pratiques informatiques. Une évaluation des effets de cet accompagnement au sein des organismes permettra de capter les différentes réalisations, défis organisationnels et apprentissages.

La majorité des organismes a aussi dû se familiariser avec les autres services d'urgence offerts pour pouvoir faire du référencement. Très souvent, le soutien alimentaire a aussi été accompagné d'un service psychosocial, soit par des appels d'amitié ou par des conversations de cadre de porte.

Finalement, précisons que les services adaptés aux personnes en situation d'itinérance ont fait l'objet de grandes attentions. Le respect des mesures sanitaires a nécessité des réaménagements de locaux et d'horaires, ainsi que l'addition d'autres services, notamment repas et matériel sanitaire.

### Ventilation des sommes

Pour ce qui est de la ventilation des dépenses, on note que beaucoup d'organismes ont investi dans les ressources humaines. Ceci s'explique entre autres par le manque de bénévoles pour offrir les services d'urgence, ce qui a obligé les organismes à augmenter les heures de travail du personnel en place ainsi qu'à procéder à de nouvelles embauches (cuisiniers, livreurs, intervenants, etc.). La deuxième dépense la plus importante est sans surprise l'aide alimentaire, suivie par l'achat de matériel ou d'équipement (matériel sanitaire, informatique).

Ventilation des sommes par catégorie	
Autres dépenses	253 765,17 \$
Frais de nettoyage ou d'entretien	127 921,37 \$
Frais d'hébergement	34 924,36 \$
Frais de déplacement	258 712,57 \$
Achats de produits d'hygiène ou de matériel sanitaire	266 311,70 \$
Achats de matériel ou d'équipement	1 064 008,68 \$
Aide alimentaire	2 319 108,52 \$
Ressources humaines	3 127 977,10 \$

“

Nous avons maintenu nos services d'hébergement malgré la COVID-19 (capacité d'accueil : 26 femmes). Nous avons cependant allongé les durées de séjour des résidentes. Nous avons continué de faciliter les nouvelles admissions malgré cela. Les seules activités qui ont été réduites sont celles destinées aux ex-résidentes (visites à domicile et activités).

”

**AUBERGE MADELEINE**

## SECTION 02

### Nombre d'interventions

Les données qui suivent ne sont pas exhaustives, car tous les organismes, en raison de la crise, n'ont pas été en mesure de consigner de façons précises toutes les interventions. La priorité était de s'assurer que les gens mangent, qu'ils aient un toit, et qu'ils soient, autant que possible, en sécurité physique et psychologique. Il faut donc prendre les données suivantes avec réserve, mais elles donnent néanmoins une idée de l'ampleur du travail réalisé par les organismes communautaires en quelques semaines.

D'après l'information fournie par les organismes, le Fonds d'urgence COVID-19 a résulté en :

- **37 503** familles jointes
- **277 464** personnes ayant reçu un soutien d'urgence
- **826 462** repas offerts
- **205 178** livraisons ou distributions de denrées alimentaires (paniers ou repas)
- **213 302** appels d'amitié ou rencontres de soutien (virtuelles ou physiques)
- **8 723** dons matériels (ordinateurs, produits d'hygiène, cartes d'achat...)



Cette énumération ne tient pas compte de toutes les activités, comme en témoigne ce sympathique montage photo partagé par Famijeunes, l'un des organismes soutenus.

“

Nous pensions pouvoir offrir notre service de distribution de denrées à plus d'organismes, mais ceux-ci ont dû fermer leurs portes par manque de financement ou de bénévoles ou autres raisons dans le contexte de la pandémie.

”

**LE GARDE-MANGER POUR TOUS**

“

Nous croyons que personne ne pouvait prévoir cela! Nous avons dû être créatifs afin d'écouter, de soutenir, d'accompagner les gens comme à l'habitude. Grâce à votre soutien, nous avons pu acheter du matériel informatique afin de permettre aux intervenants de faire du télétravail et ainsi garder le lien avec les familles qui n'en peuvent plus. Nous avons notamment acheté une licence ZOOM afin de permettre à plus de personnes de se connecter aux activités offertes, de nous permettre de faire partie du tissu social et de maintenir le lien perdu par l'état avec les familles dû à la fermeture des écoles, des centres de loisirs, etc. Sans vous, nous aurions augmenté notre déficit (pertes déjà encourues + nouveaux achats), mais le plus important, nous aurions perdu contact avec ces familles dans le besoin, démunies face à cette crise et vides de ressources! Merci.

”



“

Étant sans expérience dans un contexte de pandémie, nous avons fait des essais et nous nous sommes réajustés au fur et à mesure. Nous étions dans l'impossibilité d'évaluer les demandes qui allaient entrer, nous n'avions aucun indice de la durée de la crise, alors, en suivant les consignes gouvernementales, nous avons trouvé des pistes de solutions adaptées à la réalité continuellement changeante. Mon équipe réduite (4 personnes en moins sur 12) a su s'adapter à chaque jour en combattant ses peurs et son anxiété face à ce virus si dangereux. Les mesures sanitaires ont également demandé beaucoup d'ajustements, autant à la cuisine que dans le centre.

”

**CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE D'IBERVILLE ET DE LA RÉGION**

## SECTION 02

### Populations desservies

Ce n'est jamais souhaitable d'étiqueter des gens et de les mettre dans une petite case pour dire si ces personnes sont des aînées, des personnes en situation d'itinérance, des nouveaux arrivants ou des femmes monoparentales. Les personnes ne se définissent jamais dans une seule catégorie, chacune ayant de multiples caractéristiques. Toutefois, nous avons demandé aux organismes de nous identifier, dans la mesure du possible, les clientèles principalement ciblées par leurs interventions. L'objectif était de nous assurer d'offrir des services à toutes les populations vulnérables, incluant celles qui sont les plus difficiles à joindre. Notons que les organismes pouvaient desservir plus d'une population cible.

Populations desservies	
Personnes racisées ou issues de l'immigration	10 %
Personnes en situation d'itinérance	6 %
Personnes en situation de handicap	6 %
Personnes ayant des problèmes de santé mentale	11 %
Personnes aînées	14 %
Personnes à faible revenu	1 %
Nouveaux arrivants	9 %
Jeunes	8 %
Hommes en difficulté	6 %
Femmes victimes (ou menacées) de violence	6 %
Femmes enceintes et familles avec bébé	8 %
Famille à faible revenu/monoparentales	14 %
Autochtones	1 %

Toujours en lien avec les populations desservies, mentionnons que 78 % des organismes nous confirment qu'ils ont joint des personnes qu'ils ne joignaient pas en temps normal, soit en nombre ou en profil. Voici quelques exemples :

- Le profil n'est pas différent, mais le nombre est beaucoup plus grand. Parmi nos nouveaux bénéficiaires, nous avons plusieurs personnes qui sont en situation de perte d'emploi. En ce qui concerne le profil, dans presque tous les cas, ce sont des gens qui ne sont pas capables de joindre les deux bouts.
- Des familles qui ont perdu leur emploi.
- Des personnes dont les revenus familiaux se situaient juste au-dessus du seuil de la pauvreté, étudiants, nouveaux chômeurs.

## SECTION 02

- Deux volets différents : les personnes rejointes étaient des aînés isolés à domicile sans possibilité de faire des courses ou de sortir. La livraison de repas chauds et congelés assurait leur sécurité alimentaire. Nous avons également eu des demandes provenant de nouvelles personnes ou familles vivant une période difficile financièrement, causée par les nombreuses pertes d'emplois, et certaines personnes malades et confinées à la maison. Certaines situations se sont déjà résorbées, alors que pour d'autres personnes, la situation est encore très précaire.
- Des personnes itinérantes qui ne venaient pas régulièrement à notre centre se sont manifestées à la suite de l'écllosion de la COVID-19, car de nombreux autres organismes ont réduit leurs services. Ces personnes se sont donc déplacées chez nous pour accéder à un refuge de jour, se nourrir, se doucher et se reposer.

# Premiers effets observés

Les organismes soutenus dans le cadre du Fonds d'urgence répondaient à des besoins criants et peuvent témoigner de leur valeur ajoutée dans ce contexte exceptionnel qui n'a fait qu'accroître la vulnérabilité des populations déjà fragiles avant la crise. Les effets observés sont nombreux, mais nommons ici ceux qui sont les plus souvent mentionnés par les organismes.

## **La sécurité alimentaire**

Sans surprise, la sécurité alimentaire est l'effet le plus souvent nommé. Bon nombre de familles ou de personnes isolées avaient déjà du mal à se nourrir avant la crise. La situation s'est accrue avec la COVID-19. Les banques alimentaires ont été débordées, plusieurs organismes se sont mis à faire la préparation et la distribution de repas. Bref, des efforts incroyables ont été mis en place pour qu'un maximum de personnes puissent manger sainement malgré la crise. Ces interventions se limitaient rarement à la nourriture. Souvent, la relation avec l'organisme était aussi l'une des rares occasions d'avoir un contact social.

## **Un toit**

Outre se nourrir, le besoin d'avoir un toit et d'avoir accès à des produits d'hygiène s'est rapidement fait sentir. Les organismes offrant de l'hébergement d'urgence ont dû revoir leur fonctionnement pour s'assurer de respecter les consignes de santé publique, tout en faisant le maximum pour soutenir leur clientèle.

### **Briser l'isolement**

De nombreux appels d'amitié ont été effectués pour s'assurer que les personnes aient une oreille attentive et un support psychosocial, au besoin. C'est aussi lors de ces appels que les organismes pouvaient diriger les bénéficiaires vers les bons services. Cette présence des intervenants communautaires a permis d'accroître le sentiment de sécurité et de réduire le stress et l'anxiété de personnes chez qui la crise ne venait qu'accentuer la détresse psychologique.

### **La collaboration au sein de l'écosystème communautaire**

La crise a également permis de créer ou de renforcer les liens entre les organismes communautaires et la population, ainsi qu'entre les organismes communautaires qui ont parfois mutualisé leurs services ou intensifié leur collaboration. Plusieurs organismes ont mentionné comme effet une plus grande collaboration et un sentiment d'appartenance accru à leur milieu d'intervention.

### **Le rayonnement du secteur communautaire**

Les organismes affirment aussi qu'un segment de la population qu'ils ne desservaient pas avant la crise les a découverts. La couverture médiatique de leur travail sur la ligne de front a aussi fait découvrir plusieurs organismes à la population en général, même aux personnes qui n'avaient pas recours à leurs services. Cette mise en lumière et cette reconnaissance du milieu communautaire ont eu pour effet de générer un sentiment de reconnaissance et de fierté, un baume sur les horaires chargés dans des conditions souvent difficiles.

## SECTION 03

### Le virage technologique

Fait à noter, plusieurs organismes ont pris le virage technologique malgré eux. Souvent, les organismes n'étaient pas outillés pour travailler à distance. Le Fonds d'urgence leur a permis d'acquérir le matériel nécessaire pour offrir des services virtuels. Les rencontres sur ZOOM, en individuel ou même en groupe, font désormais partie du fonctionnement régulier. Toutefois, des enjeux persistent car une partie de la clientèle de ces organismes ne dispose pas d'ordinateurs, de téléphone intelligent ou de connexion internet. Même l'usage d'un téléphone de base n'est pas accessible à toutes les personnes qui ont besoin de soutien. Cette situation préoccupante a été nommée à plusieurs reprises.

Principaux effets observés
Défense des droits
Renforcement des mesures sanitaires
Service en ligne/à distance
Écoute et référence
Réponse aux besoins de base
Sentiment de sécurité/réduction de l'anxiété et du stress
Création/renforcement des liens avec le milieu
Briser l'isolement
Soutien psychosocial
Sécurité alimentaire



Les maisons d'hébergement sont souvent le dernier moyen auquel une femme va décider de recourir dans son parcours avec la violence conjugale et en ce sens, nous sommes un service tout à fait essentiel pour une population à haut risque d'homicide : la potentielle fermeture de notre ressource du fait de la COVID-19 aurait littéralement mis en danger plusieurs femmes et enfants. Le fait de pouvoir proposer du soutien psychosocial dans l'enceinte de la maison d'hébergement, mais aussi à domicile grâce aux plateformes de visioconférence utilisées par les intervenantes de nos services externes, a permis de conserver une connexion essentielle entre Inter-Val et les femmes que nous suivons : le téléphone ne permet pas de recréer la même proximité que les applications basées sur la vidéo.



INTER-VAL 1775

“

Les personnes en situation d'itinérance – avec l'aide des Fonds d'urgence – ont pu avoir accès à du matériel et à des sacs de couchage, car plusieurs personnes ne voulaient pas quitter leur quartier pour un refuge. Il faut mentionner qu'il n'y a pas d'hébergement d'urgence dans nos secteurs et aucune ouverture durant la pandémie. En plus de la nourriture et des sacs de couchage, nous avons distribué des produits hygiéniques et du matériel de protection. À travers les différentes rencontres, en plus de répondre à leurs besoins, nous avons fourni de l'information à jour concernant la COVID-19 et en avons profité pour passer des messages de prévention. Nous étions aussi en mesure d'offrir du soutien, de l'écoute et des références sur les autres services offerts (complémentarité).

”



“

Notre organisme joue un rôle important auprès des jeunes de Côte-des-Neiges. À travers nos services, nous avons gardé un lien étroit avec les jeunes et certaines familles. Les jeunes se sont sentis compris, accompagnés et en confiance grâce à nos actions. Votre aide nous a aussi permis, d'une part, d'accompagner les jeunes et leurs familles qui étaient isolés à cause de la fracture numérique. D'autre part, plusieurs jeunes et parents étaient inquiets concernant l'école à distance et son accessibilité. Le bénéfice le plus remarquable est que les jeunes sont optimistes et se sentent en confiance durant cette période d'incertitude. En tant qu'équipe, ces moments nous ont donné l'occasion de mieux comprendre l'importance de notre rôle au sein de la communauté.

”

MAISON DES JEUNES DE CÔTE-DES-NEIGES

# Grands apprentissages

Une crise comme celle que nous vivons présentement est sans précédent. Elle apporte son lot de défis, de complications, mais aussi d'apprentissages. Tant pour les organismes soutenus que pour Centraide du Grand Montréal, des apprentissages significatifs se dégagent de cette crise.

## POUR LES ORGANISMES

Bien qu'aucune question précise n'ait été posée aux organismes sur les apprentissages réalisés au cours de cette crise, certains organismes en ont mentionné de leur propre chef.

### **L'amplification des inégalités sociales**

Un organisme citait dans son rapport une phrase lue sur les médias sociaux en réponse à l'affirmation qui soutenait que nous étions tous dans le même bateau : « Nous ne sommes pas tous dans le même bateau. Nous faisons face à une même tempête ». Il est clair que tout le monde n'avait pas la même capacité d'affronter la tempête. La crise n'a fait qu'exacerber les inégalités sociales déjà existantes et les organismes communautaires ont tenté, tant bien que mal, de limiter les dégâts. L'apprentissage n'est pas que pour les organismes communautaires. Il est pour l'ensemble de la société. La fracture sociale est bien réelle et la crise n'a fait que la mettre en lumière, voire l'amplifier. La sortie de crise sera longue pour les plus vulnérables, et le milieu communautaire s'est révélé comme un incontournable dans le soutien aux populations marginalisées.

### **La valeur ajoutée de la concertation**

De façon générale, les quartiers où le travail de concertation existe ont pu s'organiser plus efficacement et rapidement. La concertation a permis aux quartiers de déposer des demandes solides, tissant un filet de sécurité autour des plus vulnérables, notamment en matière de sécurité alimentaire. Les quartiers PIC (Projet Impact Collectif) soutenus par CGM, bien qu'aussi ébranlés par la tempête, ont eu plus de facilité à garder le cap et à mettre rapidement en place des services d'urgence.

### **La nécessité de prendre le virage numérique**

Les organismes communautaires jonglent déjà, en temps normal, avec un nombre élevé de priorités, des calendriers chargés et des budgets limités. Le virage numérique, bien que considéré nécessaire, n'avait pas été effectué pour un nombre important d'organismes. CGM a reçu des demandes de soutien via l'adresse courriel personnelle des directions générales au début du confinement. Le télétravail n'était pas possible pour tous. De plus, la force du communautaire réside dans la capacité de tisser des liens avec la population. Ces liens, parfois difficiles à créer, nécessitent du temps et de la présence. Passer aux contacts virtuels, tout d'un coup, a nécessité des ajustements majeurs dans les façons de faire.

Maintenant que la grande majorité des organismes a pris ce virage et a modifié ses façons de faire, il est possible d'offrir des services en ligne et à distance à leurs bénéficiaires. Le défi demeure toutefois pour les personnes ne disposant pas de moyens technologiques.

Donc oui, un apprentissage intéressant dans les façons de faire qui va être utile aux organismes dans les prochains mois, mais qui creuse le fossé numérique chez les plus défavorisés.

### POUR CENTRAIDE DU GRAND MONTRÉAL

Centraide du Grand Montréal tire plusieurs apprentissages de cette crise. Tout d'abord, le rôle d'investisseur social de CGM et son expertise dans la lutte à l'exclusion se sont confirmés dans la crise actuelle. De nombreux donateurs ont fait confiance à CGM et ont généreusement contribué à son Fonds d'urgence.

CGM a dû réagir rapidement et innover dans la production et l'utilisation d'outils simples et efficaces pour recevoir et analyser les demandes, procéder aux décaissements et faire les validations administratives au fur et à mesure. Ce pro-

## SECTION 04

cessus n'était certes pas parfait, mais il a permis de faire les premiers décaissements à peine 72 heures après le démarrage du fonds. CGM a pu faire des analyses rapides pour des petits montants alloués à des interventions de courte durée (4 semaines). Cette procédure n'est pas viable pour des investissements à plus long terme, mais il est clair que cette aventure va amener CGM à revoir et à simplifier ses processus à relativement court terme.

La crise a aussi permis à CGM de découvrir des organismes à l'extérieur de son réseau qui jouent un rôle important auprès des populations les plus marginalisées, notamment dans un contexte où le racisme systémique se révèle encore très présent. Soutenir ces organismes de façon ponctuelle est une chose. Les intégrer dans une stratégie à plus long terme en est une autre.

En guise de conclusion, Centraide du Grand Montréal peut affirmer que les leçons apprises de cette crise sauront guider ses prochains investissements afin que la lutte à l'exclusion se poursuive, ici, avec cœur!

Agissons ici, avec cœur.

---



**Centraide**  
du Grand Montréal

FACE À LA PAUVRETÉ  
ET À L'EXCLUSION SOCIALE  
NE SOYONS  
**#JamaisIndifférents**