

Collection

Santé, assistance, intervention sociale et problèmes sociaux



Organismes communautaires et COVID-19 :
Impacts, résilience et innovation dans le
secteur des organismes en sécurité alimentaire
du Saguenay—Lac-Saint-Jean

Par

Danielle Maltais,
Sabrina Tremblay
Simon Gilbert

UQAC
GRIR | Groupe de recherche
et d'intervention régionales
Université du Québec à Chicoutimi

**ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET COVID-19 : IMPACTS, RÉSILIENCE ET
INNOVATION DANS LE SECTEUR DES ORGANISMES EN SÉCURITÉ
ALIMENTAIRE DU SAGUENAY—LAC-SAINT-JEAN**

Coordination de l'édition : Suzanne TREMBLAY
Édition finale et mise en forme : Catherine TREMBLAY

GRIR
© Université du Québec à Chicoutimi
555, boul. de l'Université
Chicoutimi (Québec)
G7H 2B1

Dépôt légal –2e trimestre 2021
Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-923095-0

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction.....	1
2. Problématique	3
2. Méthodologie de l'étude.....	5
2.1 Type de recherche	5
2.2 But et objectifs spécifiques de cette étude.....	5
2.3 Déroulement de l'étude et descriptif des deux organismes participant à cette étude	5
2.4 Outils de collecte des données.....	7
2.5 Analyse des données	7
2.6 Considérations éthiques	8
3. Résultats.....	9
3.1 Les organismes communautaires du Saguenay–Lac-Saint-Jean en période de pandémie : portrait global	9
3.1.1 Finances	9
3.1.2 Services offerts	10
3.1.3 Changements et retombées.....	11
3.2 Portrait de la situation dans le secteur de la sécurité alimentaire : le cas de l'épicerie communautaire La Recette	13
3.2.1 Changements apportés en ce qui a trait aux modalités de fonctionnement des services offerts aux membres et à certaines pratiques ..	13
3.2.2 Changements dans les modes de fonctionnement et les pratiques des employés rémunérés ou bénévoles.....	16
3.2.2 Craintes et impacts négatifs généraux.....	18
3.2.3 Innovations, impacts et aspects positifs	24
4. Conclusion.....	27
5. Références.....	29

1. INTRODUCTION

Le printemps 2020 a été marqué au Québec par l'avènement de la pandémie de la COVID-19. La progression a été rapide, car à partir du premier cas répertorié le 27 février, l'état d'urgence sanitaire a été déclaré le 13 mars, avec un premier confinement le 22 du même mois. L'été 2020 a été plus clément avec le relâchement de plusieurs mesures, mais le 2 septembre 2020, la deuxième vague a déferlé dans toutes les régions du Québec y compris au Saguenay-Lac-Saint-Jean avec son lot de conséquences sur le fonctionnement et le moral des individus, des organisations et des collectivités. La modification ou l'inaccessibilité de l'offre de services des ressources communautaires a entraîné une fragilisation encore plus importante chez les personnes âgées, les personnes à faibles revenus, les familles monoparentales, etc. Les organismes communautaires ont dû faire preuve d'innovation et de créativité afin de poursuivre leur mission de justice sociale et environnementale.

Afin de mieux comprendre les impacts de la crise sociosanitaire sur ces organisations, nous avons documenté le cas d'un organisme communautaire dans le secteur de la sécurité alimentaire du Saguenay–Lac-Saint-Jean grâce au soutien financier du Centre de recherche sur les innovations sociales (CRISES). Plus précisément, nous souhaitions :

1. Documenter les impacts de la pandémie sur un organisme communautaire qui œuvre en sécurité alimentaire en ce qui a trait à leur organisation du travail, sur la prestation de ses services et sur ses pratiques ;
2. Documenter les changements/ modalités d'intervention de soutien mise en place au sein de cette organisation auprès de ses membres et de ses intervenants afin de respecter les directives gouvernementales en ce qui a trait au confinement à domicile et à la distanciation physique ;
3. Documenter les difficultés/contraintes rencontrées dans la prestation des services aux usagers et de ceux pour la supervision/ gestion des intervenants
4. Identifier les impacts de la pandémie sur la santé, les pratiques et sur les conditions de travail des intervenants œuvrant au sein de l'organisme participant à cette étude.

Les prochaines sections de ce document présentent la problématique de l'insécurité alimentaire en temps de pandémie, les considérations méthodologiques et les résultats de notre étude. Puis les résultats de notre étude seront présentés dans la troisième section de ce document.

2. PROBLÉMATIQUE

Le Saguenay–Lac-Saint-Jean est une région d'une superficie de 98 712 km², ayant une densité de 2,8 habitants par kilomètre carré (Statistique Canada, 2016). Elle est composée de 51 municipalités et d'une communauté autochtone (Tremblay, 2015). Cette région comprend 277 796 individus ayant, en moyenne 44,8 ans (Institut de la statistique du Québec, 2020). Près de 20 % sont âgés de 0 à 19 ans, 57,7 % ont entre 20 et 64 ans et 22,9 % sont âgés de 65 ans ou plus (Institut de la statistique du Québec, 2020).

Selon l'INSP (2020), le taux d'activité de la population¹ était de 59,2 %. Entre 2009 et 2019, le taux d'emploi au Saguenay–Lac-Saint-Jean est passé de 53,9 % en 2009 à 55,9 % en 2019, un gain de 2 %. Il y a eu une augmentation des emplois à temps plein (95 400 à 103 300) et une diminution des emplois à temps partiel (28 300 à 24 900) et, conséquemment, le taux de chômage est passé de 9,9 % à 5,5 % (-4,4 %).

Cependant, si on compare le premier semestre de 2019 à celui de 2020, le résultat est plus inquiétant. En effet, le taux d'emploi a chuté drastiquement, passant de 54,4 % à 50,6 %, soit une diminution de 3,8 %. De ce nombre, les emplois à temps plein ont diminué de 3,7 % et les emplois à temps partiel, de 21,0 %. Le taux de chômage a, quant à lui, passé de 6,3 % à 13,1 %, une augmentation significative en matière de conséquences sur le mode de vie des habitants (INSPQ, 2020).

Selon Maisonneuve, Blanchet et Hamel (2014), au Québec, l'insécurité alimentaire touche 8,1 % des ménages et est plus forte en milieu urbain (8,6 %) qu'en milieu rural (5,9 %). De ces ménages, 11,5 % sont composés de 1 personne, 6,3 % de 2 à 4 personnes et 9,2 %, 5 personnes et plus. Au Saguenay–Lac-Saint-Jean, plus précisément, ce sont 7,4 % des familles qui vivent en situation d'insécurité alimentaire (Maisonneuve et coll., 2014). Dans un rapport produit par le Centre Intégré Universitaire et de Services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean (CIUSSS), piloté par la direction de la Santé publique, on définit que l'insécurité alimentaire, c'est « lorsque la disponibilité d'aliments sains et nutritionnels, ou la capacité d'acquérir des aliments personnellement satisfaisants par des moyens socialement acceptables est limitée ou incertaine » (Blanchet & Rochette, 2011, p. 1).

Dans le contexte de la pandémie, il est pertinent de se pencher sur la problématique de l'insécurité alimentaire en particulier, en documentant les conséquences qu'a eues cette pandémie et ses mesures restrictives sur le bon fonctionnement d'un des organismes communautaires desservant la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean, étant donné le pourcentage significatif (7,4 %) de ménages vivant cette problématique (Maisonneuve et coll., 2014). De plus, il y a eu, avec la pandémie, une augmentation majeure de 50 % au

¹ Nombre total d'individus occupant un emploi ou sur le chômage sur l'ensemble des individus âgés de 15 ans ou plus

sein des demandes d'aide alimentaire et de popotes roulantes, démontrant ainsi le caractère essentiel de ce type d'organismes communautaires (TROC02, 2020). Dans ce chapitre, les conséquences de la pandémie sur un des organismes voués à combattre l'insécurité alimentaire seront documentées en ce qui a trait à ses retombées sur les intervenants rémunérés, les bénévoles et ses membres, sur les modes de financement des organismes ainsi qu'au niveau du déploiement de leurs services et activités.

Afin d'avoir un portrait un peu plus global de la réalité vécu au Saguenay-Lac-Saint-Jean en ce qui a trait aux répercussions de la pandémie sur le bon fonctionnement des organismes communautaires, une entrevue a été effectuée auprès de la directrice générale la Corporation de Développement communautaire du Roc (CDC du Roc). Pour leur part, les informations reliées à l'insécurité alimentaire ont été obtenues auprès de deux intervenants œuvrant auprès de l'organisme Les services alimentaires La Recette (nommé ci-après La Recette) qui est demeuré ouvert durant la pandémie.

2. MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

Dans cette section des informations sont apportées sur le type de recherche privilégié, sur le but et les objectifs spécifiques de notre étude ainsi que sur son déroulement. Des informations sont également apportées sur les deux organismes communautaires où des entrevues semi-dirigées ont été réalisées.

2.1 Type de recherche

La présente étude s'inscrit dans la spécificité de la recherche qualitative, étant donné qu'elle est liée à la compréhension de phénomènes et faits humains qui, de facto, ne sont pas mesurables avec précision. Le point de vue des répondants, en tant qu'acteurs sociaux dans l'appréhension de leur réalité organisationnelle et sociale a donc été privilégié, permettant ainsi d'explorer leur vécu en profondeur (Mayer, Ouellet, Saint-Jacques, & Turcotte, 2000).

2.2 But et objectifs spécifiques de cette étude

Cette étude visait principalement à documenter les enjeux et les impacts de la COVID-19 sur les organismes communautaires, leurs membres et leurs intervenants. Pour atteindre ce but, cinq objectifs spécifiques ont été ciblés :

1. Documenter les impacts de la pandémie sur les organismes communautaires en ce qui a trait à leur organisation du travail, sur la prestation des services et sur leurs pratiques ;
2. Documenter les changements/ modalités d'intervention de soutien mise en place au sein des organisations auprès de leurs membres et de leurs intervenants afin de respecter les directives gouvernementales en ce qui a trait au confinement à domicile et à la distanciation physique ;
3. Documenter les difficultés/contraintes rencontrées dans la prestation des services aux usagers et de ceux pour la supervision/ gestion des intervenants ;
4. Identifier les impacts de la pandémie sur la santé, les pratiques et sur les conditions de travail des intervenants œuvrant au sein des organismes participant à cette étude ;
5. Documenter les enjeux sur les impacts vécus de la pandémie sur les membres.

2.3 Déroulement de l'étude et descriptif des deux organismes participant à cette étude

Deux sources de données ont été utilisées pour répondre aux objectifs de la recherche. D'abord, une analyse a été réalisée sur les documents produits par les regroupements d'organismes communautaires de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean depuis mars

2020 et portant sur la COVID-19. Toutefois, comme ces documents sont peu nombreux et d'un usage limité pour la compréhension du phénomène à l'étude, nous avons privilégié les entretiens de recherche. Les participants ont complété une entrevue semi-dirigée soit via la plate-forme électronique Zoom (avec une licence de l'UQAC) (n=1) ou dans un local fermé situé dans leur organisation assurant la distanciation physique (n=2). La durée des entrevues a varié entre 42 et 147 minutes.

Deux organismes communautaires ont accepté de participer à cette étude. Le premier est la CDC du Roc et la seconde, La Recette. **La CDC du Roc**, est une corporation visant à regrouper les organismes communautaires locaux. Elle œuvre sur le territoire du CIUSS de Chicoutimi, ce qui inclut les municipalités de Sainte-Rose du nord, Saint-Fulgence, Falardeau, les Cantons Tremblay, Laterrière ainsi que l'arrondissement de Chicoutimi de la ville de Saguenay. Cet organisme a pour objectif de faciliter la concertation entre ses membres concernant les priorités qu'ils se sont fixés. De plus, il vise à promouvoir, consolider et développer le réseau communautaire tout en favorisant le soutien, les échanges et les services entre ces différents membres. La CDC du Roc tente également de stimuler l'intérêt du milieu pour le développement communautaire en faisant connaître, au sein de la population les ressources des organismes membres ainsi que leurs réalisations. Il défend les intérêts de ses membres tout en proposant une vision de changement social basé sur la participation, la démocratie, la justice sociale, l'équité et la solidarité (CDC du ROC, s.d.). Cette corporation compte normalement deux employés à temps plein, un poste d'agent de développement et un poste de directrice générale. Lors de la collecte des données en mars 2020, une seule personne était en poste, soit la directrice générale. La CDC du Roc est financée par le Programme de soutien financier des corporations de développement communautaire (CDC), qui est lié au Secrétariat à l'Action communautaire autonome et aux Initiatives sociales (SACAIS), et par le ministère d'Emploi et de Solidarité Social (MTESS).

Selon le site internet de **La Recette** (2021), l'organisme a pour but d'offrir des denrées saines, fraîches et au meilleur prix possible aux personnes à faible revenu. Il accepte n'importe quel individu ayant un revenu faible et étant en mesure de se déplacer. En plus de l'offre alimentaire, La Recette a comme objectif d'éduquer ses membres afin que ceux-ci deviennent des consommateurs avertis en ce qui a trait à leur alimentation. Afin d'avoir accès aux services de cet organisme, les personnes doivent devenir membres avec droit d'achat. Ce statut de membre peut s'acquérir au coût de 2 \$ par année et les demandeurs doivent fournir une preuve de faible revenu, statut défini par un revenu familial net inférieur à 24 230 \$ par année. De plus, certains individus aux prises avec une problématique de santé mentale, comme de la toxicomanie ou de la déficience intellectuelle ou physique, ainsi que des personnes sous curatelle, peuvent bénéficier des services de cet organisme. Certains organismes communautaires peuvent aussi être membres. Cela leur permet acheter des vivres pour leurs membres ayant de faibles revenus. La Recette assure le service auprès de nombreuses personnes ayant en leur possession des bons de la Saint-Vincent-De-Paul. La population en général peut aussi

effectuer des achats pour certains des aliments offerts par La Recette en déboursant 30 % de plus que les prix affichés. La Recette compte six employés rémunérés, dont cinq à temps plein et un à temps partiel ainsi qu'une trentaine de bénévoles. Les deux principales sources de financement de cet organisme sont le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), via le Programme de Soutien aux organismes communautaires (PSOC) et Centraide.

2.4 Outils de collecte des données

Un guide d'entrevue semi-dirigé a été utilisé pour collecter les informations auprès deux directrices d'organismes communautaires et auprès d'une intervenante sociale œuvrant au sein de l'un des organismes ayant accepté de participer à notre étude. Les entrevues semi-dirigées ont fourni un cadre à l'intérieur duquel les participants ont exprimé leur compréhension des choses dans leurs propres termes (Lamoureux, 2003). L'entrevue semi-dirigée se prête bien à l'étude de la réaction des individus devant une situation donnée. Elle donne un accès direct à l'expérience et à l'opinion des individus et peut être réalisée auprès de presque toutes les personnes. Elle est riche en détail et en descriptions et permet aux chercheurs d'obtenir des précisions ou des clarifications sur ce qu'énoncent les répondants. L'entrevue semi-dirigée est aussi tout indiquée lorsque l'on s'intéresse aux sens, aux processus et aux pratiques (Mayer et coll., 2000). Le guide d'entrevue abordait les thèmes suivants : descriptif de l'organisme, réactions face à la pandémie, impacts de la pandémie sur les membres ou les usagers ainsi que sur les intervenants rémunérés ou bénévoles, impacts de la pandémie sur les organismes, changements dans ses pratiques et leçons tirées de la pandémie.

2.5 Analyse des données

Le contenu des entrevues a été enregistré sur support audio, puis retranscrit intégralement sous forme écrite. L'écoute des enregistrements des trois entrevues ainsi que plusieurs lectures des transcriptions intégrales de ces dernières ont été réalisées en vue de faire ressortir les éléments importants et de coder les données recueillies. Cette procédure a impliqué le rassemblement des informations communes, spécifiques ou divergentes en fonction du type de ressource d'où provenaient répondant, ainsi que la division du matériel par thèmes et sous-thèmes afin de permettre un accès rapide à toutes les données recueillies. Par la suite, l'interprétation des données en fonction de deux catégories de ressources, dont l'objectif était de dégager une image cohérente et complète des éléments à l'étude, a été réalisée à partir d'une comparaison visant à faire ressortir les similarités et les divergences d'opinions au sein des trois entrevues réalisées. Les données recueillies ont été analysées selon la procédure d'analyse de contenu en six étapes de Colaizzi (1978) : 1) lire chacune des transcriptions des rencontres de groupe et saisir l'impression qui s'en dégage ; 2) dégager des comptes rendus les énoncés signifiants et les relier aux dimensions à l'étude ; 3) analyser la signification des énoncés retenus et tenter

de les reformuler clairement ; 4) regrouper les unités de signification en thèmes plus globaux ou en tendances générales ; 5) rassembler les résultats de l'analyse et tenter une description exhaustive du phénomène à l'étude et ; 6) valider la description exhaustive ainsi obtenue auprès des participants.

2.6 Considérations éthiques

Cette étude a reçu son certificat éthique du comité éthique de l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC) avant que tout type de démarche ne soit réalisé auprès des organisations ayant participé à cette étude. Avant sa publication, ce rapport de recherche a été lu et commenté par les trois personnes ayant participé à cette étude et toutes les trois ont accepté que le nom de leur organisme soit mentionné dans ce document. Le nom des participantes n'est toutefois pas mentionné.

3. RÉSULTATS

Dans cette section, des informations sont d'abord apportées sur la situation générale des organismes communautaires œuvrant au Saguenay-Lac-Saint-Jean, puis est présenté le cas spécifique de l'organisme La Recette.

3.1 Les organismes communautaires du Saguenay-Lac-Saint-Jean en période de pandémie : portrait global

Dans la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean, il existe 376 organismes communautaires œuvrant sur différents fronts et répartis en différents sous-groupes : la santé mentale, le soutien, les regroupements, les enfants, la défense des droits, les loisirs, l'employabilité, les répits, l'alphabétisation, les milieux de vie, les informations, les hommes, la culture, l'environnement, les aînés, les proches aidants, la toxicomanie, la dépendance, le chômage, l'hébergement, les adultes, l'entrepreneuriat, l'aide alimentaire, l'allaitement, l'immigration, les transports, les actions bénévoles, les femmes, le soutien à domicile, les soins palliatifs, la jeunesse, les familles, les finances personnelles, les personnes démunies et la sécurité alimentaire. Alors que la pandémie de la COVID-19 chamboulait le quotidien des différents organismes, 250 d'entre eux ont confirmé leur statut aux instances appropriées pendant la pandémie. De ce nombre, 243 sont demeurés ouverts même si certains d'entre eux ont dû modifier leur mode d'accessibilité, leur horaire ou leur fonctionnement (Table régionale des organismes communautaires région 02, 2020b).

3.1.1 Finances

Malgré la pérennité de leurs services, la COVID-19 ne fut pas sans conséquence sur les organismes de la région. En effet, selon un sondage réalisé par la TROC02 auprès de 71 organismes communautaires, les frais « COVID » pour l'année 2020 se sont élevés, en moyenne, à 17 995 \$ par organisme, pour un total de 10 millions de dollars pour l'année (TROC, 2020a). Les principales sources de frais sont liées au matériel sanitaire, informatique, de sécurité et aux équipements de protection individuels, à l'achat d'outils technologiques et à assurer traitement du personnel et des salaires. D'ailleurs, les organismes ont eu besoin de soutien financier concernant les frais de conciergerie, les produits de désinfection, l'embauche de personnel supplémentaire ainsi que le paiement des heures supplémentaires (TROC02, 2020a). De plus, les organismes ont subi des pertes estimées, en moyenne, à 6581 \$ en lien avec les campagnes de financement et à 7324 \$ pour les revenus d'activités d'économie sociale pour l'année. Ce fut donc une année difficile au niveau financier pour tous les organismes communautaires :

On avait plus peur des pertes financières au-delà de l'admission, il y en a plusieurs que c'est du financement par projet qui vient compléter les équipes ou la surcharge [...] C'était plus pour eux, perte d'autofinancement, il y en a que c'est de grandes pertes qu'ils ont subies. (Répondante 3)

En plus de la peur et de l'incertitude, les organismes ont investi beaucoup de temps et d'énergie afin de rédiger et administrer les différents programmes d'aide offerts par les gouvernements fédéral ou provincial :

Les fonds d'urgence qui se sont créés, qui se sont ajoutés, ça ajoute [...] plus de redditions de comptes, c'est encore plus de demandes, c'est encore plus de paperasses, alors [que les employés] ont encore moins le temps de le faire. (Répondante 3)

Il y a aussi un important manque à gagner qui n'a pas été compensé par le PSOC (TROC02, 2020a). Cependant, il a été mentionné lors d'une rencontre de la CDC du Roc réunissant 91 groupes membres et 12 groupes non membres (TROC02, 2020c), que les divers fonds COVID auraient aidés à pallier la plupart des pertes financières.

Finalement, les organismes ont éprouvé des difficultés à compléter leurs prévisions budgétaires en ces temps d'incertitude, mais anticipaient de plus grandes problématiques financières au courant de l'année 2021 (TROC02, 2020a).

3.1.2 Services offerts

En ce qui a trait aux services offerts, les organismes membres de la CDC du Roc ont constaté une augmentation des demandes de services en santé mentale (TROC02, 2020). En effet, une augmentation de l'anxiété chez les membres et la clientèle de ces organismes a été observée en raison de la COVID et de ses mesures de distanciation physique ayant amplifié l'isolement et le sentiment de solitude vécus par les citoyens. De plus, les interventions individuelles auraient augmenté de plus de 50 % en six mois, comparativement à l'année dernière (TROC02, 2020). Par contre, la plupart de ces services ne pouvaient plus être offerts de la même façon qu'auparavant; les organismes ont donc dû adapter leur mode de fonctionnement. Par exemple, plusieurs organismes ont adapté leurs services ou activités en utilisant les réseaux sociaux comme plate-forme via laquelle ils communiquent ou animent des activités avec leurs membres alors que pour d'autres, la plupart des interventions individuelles se sont faites par téléphone, en visioconférence et en présentiel, lorsque cela était possible, tout en respectant les consignes sanitaires (TROC02, 2020); ces organismes ont donc dû adapter leurs locaux en conséquence et s'équiper en informatique. Pour d'autres organismes, leur capacité d'adaptation a été sollicitée :

[...] on a acheté un système qui va nous permettre de faire des rencontres mixtes, de la visioconférence et en présentiel, quelque chose qui va bien capter le son et bien capter l'image pour favoriser la participation de tous. (Répondante 3)

En effet, il y a des membres qui ont été obligés de fermer, car ils n'avaient plus accès à leurs locaux; ils ont donc migré leur service autrement; ils ont restructuré et changé leurs approches. (Répondante 3)

Finalement, les contacts avec les membres ont été bouleversés en raison des restrictions que la pandémie ait apporté :

Bien, le contact qu'on avait régulièrement avec les membres, c'est les rencontres de membres quatre fois par année. Ça, c'était plus possible. On se croisait aussi sur certaines [tables de] concertations auxquelles on participait, mais là, tout ça a été arrêté. Dans le soutien par rapport avec la cellule locale, j'avais des contacts, on s'était séparé, avec les membres de la cellule, les organismes identifiés comme offrant des services essentiels. Donc, je n'avais pas des contacts avec tous. J'avais des contacts plus fréquents avec ceux que j'avais dans ma liste, mais pas tous. Les autres, c'était très rare et à 67 membres, je n'ai pas été capable d'avoir un contact avec tous, même si ça a été mon intention. Ça s'est perdu [...] je ne suis vraiment pas à jour parce que c'est plus dur d'entrer en contact. (Répondante 3)

3.1.3 Changements et retombées

Concrètement, tous les organismes communautaires ont dû effectuer des changements majeurs liés à leur fonctionnement, que ce soit en matière structural ou fonctionnel, afin de respecter les recommandations de la santé publique. La pandémie a aussi provoqué plusieurs changements et maintes inquiétudes chez les employés et les bénévoles. Pour la CDC du Roc, étant donné qu'il y a très peu d'employés, il n'y a pas eu de problèmes majeurs, mais il y en a pour les différents organismes communautaires membres de cette CDC. En effet, la sécurité physique, la santé mentale et l'épuisement des employés toujours en poste font part des éléments qui ont inquiété les organismes communautaires situés sur le territoire desservi par la CDC du Roc (TROC02, 2020a). De plus, la perte de bénévoles a eu un impact important pour certains organismes, la plupart des bénévoles étant âgés de plus de 70 ans et donc, population reconnue plus vulnérable de développer de graves problèmes de santé s'ils étaient infectés par la COVID-19 (TROC02, 2020a). D'ailleurs les directives du gouvernement du Québec étaient claires à cet égard où on leur suggérait fortement de demeurer chez eux et d'éviter tout déplacement jugé non essentiel.

Cependant, certains changements ont apporté des innovations intéressantes. Ainsi, l'arrivée de la COVID-19 a eu un impact positif sur la concertation régionale des organismes communautaires par l'entremise de deux cellules de crise mises en place : la Cellule de coordination locale en action communautaire (CCLAC) et la Cellule de coordination régionale en action communautaire (CCRAC). La CCLAC est composée d'organisateurs communautaires, de CDC, de gestionnaires de locaux de santé publique, de représentants de villes et de MRC, du bureau du député fédéral et celui de la députée

provinciale et ministre responsable de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean. La mission de la CCLAC est de recueillir et de répondre aux besoins des organismes, acheminer leurs besoins aux instances et rédiger un rapport quotidien des actions entreprises par les organismes communautaires à la cellule de coordination régionale et répondre aux demandes du comité tactique du CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean (SLSJ). La CCRAC, quant à elle, est formée de représentants de différentes directions du CIUSSS en lien avec le milieu communautaire, de la Direction régionale du ministère des Affaires municipales et de l'habitation, de la TROC-02, de Moisson Saguenay, du club des petits déjeuners et de la Table intersectorielle régionale en mouvement SLSJ. Le but de cette cellule est de recenser et de répondre aux besoins des cellules locales et d'établir des liens entre les cellules locales et l'équipe tactique du CIUSSS du SLSJ. En 2020-2021, la gestion de la crise, effectuée par les organismes communautaires en collaboration avec ces cellules de crise, a pris une place importante dans la vie quotidienne des corporations de développement communautaire (CDC). Leur création semble bénéfique par rapport à l'importance accordée aux CDC :

[...] tout le régulier a été mis en pause, la priorité a été sur la gestion de la crise avec la cellule locale, [...] donc ça a occupé pratiquement 100 % du temps jusqu'au début de l'été. » ... Les cellules qui se sont mis en place [...] bien ça nous a montré que finalement, il y a peut-être une reconnaissance plus grande de ce que les CDC sont [...] pis à long terme, ça pourra peut-être aussi contribuer à mieux faire reconnaître la CDC. (Répondante 3)

Du côté de la CDC du Roc, de nouveaux organismes se sont joint à cette corporation. Ces derniers ont appris à mieux connaître la CDC du Roc et ses différents membres, qui ils sont et ce qu'ils font. De plus, certains partenariats latents ont été réactivés :

Tout le monde était surchargé, tout le monde était dans l'urgence, pis ça ne valait pas la peine de se dédoubler [...]. Donc, réactiver les partenariats, essayer de mieux se parler, de plus se parler [a permis] de travailler ensemble, ne pas se dédoubler. Un peu un travail d'équipe inter organisationnel aussi là, sur certains dossiers. (Répondante 3)

Comme retombée positive, il y a eu aussi la création d'un partenariat avec un autre organisme, la Table régionale des organismes communautaires (TROC), qui récoltait et publiait de l'information en lien avec la COVID 19, afin que tout soit disponible au même endroit:

Est-ce qu'on peut alimenter une seule chose, une seule mise en page? [...] C'est ce qu'on a fait. Donc tout ce qui concernait la pandémie allait dans l'info COVID. Tout le monde [...] toutes les CDC étaient appelées à l'alimenter, et la TROC faisait la mise en page et alimentait [la page] aussi. Et nous, on diffusait l'info COVID avec nos informations régulières. Répondante 3

Dans le but d'obtenir des informations plus spécifiques concernant les organismes communautaires voués à diminuer l'insécurité alimentaire et les impacts qu'a eus la COVID-19 sur ce type d'organisme à but non lucratif (OBNL), des entrevues ont été effectuées auprès de deux employés de l'organisme La Recette.

3.2 Portrait de la situation dans le secteur de la sécurité alimentaire : le cas de l'épicerie communautaire La Recette

Cette seconde section présente le point de vue des répondantes œuvrant au sein de La Recette en ce qui a trait aux retombées qu'a eu la pandémie sur leur mode de fonctionnement, sur les services offerts ainsi que sur leurs membres et usagers.

3.2.1 Changements apportés en ce qui a trait aux modalités de fonctionnement des services offerts aux membres et à certaines pratiques

La Recette a dû procéder à de nombreux changements au sein de son organisation, de leur lieu physique et dans leur mode de fonctionnement afin de respecter les normes sanitaires établies par le gouvernement. En effet, afin de respecter la distanciation physique exigée par le gouvernement, plusieurs livreurs ne voulaient plus entrer dans les locaux de cet organisme. Ces derniers livraient donc maintenant leurs produits à l'extérieur de l'épicerie, ce qui a complexifié le travail que devait accomplir les employés et les bénévoles de La Recette :

En majorité, ce sont des femmes ici, et c'est des caisses de produits et puis quand le livreur les laisse en haut des escaliers, c'est moins évident, là.
(Répondante 2)

Dans le but de réduire au maximum les contacts physiques entre les usagers et les membres du personnel, la Recette a diminué son nombre d'activités d'éducation populaire qui se tenaient habituellement à l'intérieur de l'épicerie. De plus, il n'était plus possible pour tout citoyen de faire des dons de biens périssables ou non à l'entrée de l'épicerie et de ce fait pour les membres de La Recette de recueillir gratuitement ces types de biens.

On avait une table partage, par exemple, où les gens laissaient de la vaisselle, des livres, des bibelots sur la table, puis d'autres personnes prenaient pis tu sais, dès le jour 1, on a tout fait, comme un « clean up » si tu veux, de l'épicerie, dans l'optique que les gens touchent le moins possible. (Répondante 2)

Afin de limiter les contacts physiques entre usagers et entre membres du personnel et les usagers, une salle d'attente fut mise en place. Plusieurs chaises ont été installées, toutes à deux mètres de distance les unes des autres, et ce, dans le hall d'entrée de l'épicerie. Le nombre de personnes pouvant simultanément effectuer des achats a aussi été limité à trois

puis à quatre et un seul membre par famille pouvait y entrer. Par exemple, il n'était donc plus possible pour les familles monoparentales de fréquenter l'épicerie avec leurs enfants ou aux personnes à mobilité réduite d'être accompagnées par un aidant. Avant la pandémie, il était possible à l'intérieur de l'épicerie d'y accueillir jusqu'à 30 personnes accompagnées ou non de membres de leur entourage. Maintenant, lorsque le nombre maximum de membres est atteint, la porte d'entrée de l'épicerie est fermée et les personnes désirant se procurer des aliments doivent attendre dans la salle d'attente.

Puis, avant, il pouvait avoir trente personnes dans l'épicerie sans problème, bien avec la pandémie et encore maintenant, puisqu'on est encore dedans, c'est limité à 4 personnes. Outre le personnel et les personnes bénévoles, c'est 4 clients. (Répondante 2)

Avant la pandémie, La Recette offrait gratuitement des dégustations de certains aliments, mais cette pratique a été interrompue dans les premiers mois suivant la mise en place des mesures de confinement. Par la suite, en fonction des nouvelles directives ministérielles, des isoloirs ont été mis en place permettant de réintroduire de façon sécuritaire les dégustations. Cependant, la fréquence de ce type d'activité a fortement diminué comparativement aux années précédentes :

Tu sais, il n'y a plus autant d'activités de dégustation. Il y a, mettons, toutes les activités d'éducation qu'on proposait aux membres qui sont moins présentes et tout ce qui suppose [une] entrée en contact avec les gens, animer, faire découvrir de nouveaux produits, tu sais, c'est plus difficile finalement. (Répondante 2)

La Recette a également dû mettre fin à tout type d'activités de reconnaissance, de gratitude ou de remerciement envers leurs bénévoles ou employés rémunérés. Ainsi, la fin de la contribution d'une bénévole âgée de plus de 70 ans n'a pas pu être soulignée, ainsi que les anniversaires d'autres bénévoles. Toutefois, lors de la collecte des données, les employés réfléchissaient activement sur les moyens qui pourraient être mis en place pour célébrer les festivités de Noël.

À chaque année, à Noël, on organise une fête, fait que là, cette année, on a déjà commencé à penser à quoi ça pourrait ressembler là faire que... faire mettre du monde ensemble, essayer de souligner ça quand même. [...] Tu sais les activités de reconnaissance pour les bénévoles... (Répondante 2)

Les employés ont dû également mettre fin aux différents moyens qu'ils utilisaient sur une base régulière pour entrer en contact et d'échanger avec les membres afin de respecter les normes de distanciation physique imposées par le gouvernement et la Direction de la santé publique. Comme pour tous les commerces ou organismes recevant des usagers ou

des clients, La Recette a dû tracer des flèches au sol indiquant la direction à respecter dans les allées. Des plexiglas, ont également été installés aux caisses :

Dans l'épicerie, avant, on offrait le café, on essayait de multiplier des outils pour être plus en contact avec les personnes qui fréquentaient l'organisme, donc ça, on a mis ça en arrêt, on a enlevé les cafetières, on a enlevé tout ce que les gens pouvaient toucher. (Répondante 2)

Au niveau de la désinfection des locaux et des biens se retrouvant dans l'épicerie, La Recette a également dû adopter de nouvelles pratiques afin de respecter les normes sanitaires. Tout d'abord au début de la pandémie, il était impossible pour les usagers, pour les aliments vendus en vrac d'apporter leurs propres contenants et de se servir eux-mêmes. Par la suite, avec le relâchement de certaines mesures l'utilisation de ses propres contenants a été possible, mais l'utilisation d'entonnoir ou d'ustensiles différents pour chaque achat s'est imposée tout comme le lavage fréquent des mains :

[...] Pendant la pandémie, on ne prenait plus de contenants. On a recommencé à les prendre, mais on utilisait un entonnoir à chaque fois. Donc, on a toujours utilisé un ustensile propre à chaque fois, mais là, on se lave les mains ou on met des gants. (Répondante 1)

De plus, lorsque La Recette reçoit des livraisons d'aliments frais ou de conserves, en raison de manque d'endroits pour les entreposer, les employés doivent utiliser des gants, un tablier et des masques pour déplacer les boîtes et les produits en vrac doivent être transférés dans des chaudières fermées hermétiquement.

Tu sais, nous, nous n'avons pas de place pour mettre les choses en quarantaine quand ils arrivent là, au niveau des produits. Donc, quand il y a une boîte qui arrive, c'est sûr qu'on n'aura pas le choix d'y toucher, donc on essaye de porter un tablier, de porter des gants au besoin là au niveau de la réception des commandes et tout ça puis, pour les produits en vrac, on transfère les choses le plus possible dans des chaudières qu'on identifie et tout et qui ne sera donc pas en contact avec l'extérieur. (Répondante 1)

Chaque panier destiné aux clients doit aussi être préalablement désinfecté par un des employés et un bénévole assure le rôle de vigile pour s'assurer que toute personne présente dans l'épicerie respecte les normes sanitaires pour ce qui est de la circulation des clients et de la désinfection des paniers et des caisses tout comme le lavage des mains lorsque l'on désire fréquenter l'épicerie.

3.2.2 Changements dans les modes de fonctionnement et les pratiques des employés rémunérés ou bénévoles

En raison de la pandémie, certaines tâches des employés rémunérés et des bénévoles ont également dû être modifiées. Dans un premier temps, une rencontre d'équipe a permis d'établir un plan d'action en se demandant tout d'abord si l'épicerie allait demeurer ouverte et si oui, dans quelles conditions. Une fois que l'équipe a opté pour la continuité des services, de nouvelles règles ont été mises en place :

[...] d'abord, prendre la décision, on reste ouvert, et si on reste ouvert, de quelle manière. [Alors] rapidement, on a établi des règles de fonctionnement.
(Répondante 2)

Depuis la pandémie, une rencontre d'équipe a lieu tous les matins, de 8 à 9 heures, afin de discuter de la façon dont s'est déroulée la journée précédente et établir un plan d'action pour la journée à venir. Cela est nouveau dans le fonctionnement, mais semble plutôt apprécié :

On n'ouvre pas à partir de 9 heures parce que le petit 2 heures qu'on a le matin, bien ça nous permet d'avancer des dossiers. Donc, on a nos réunions d'équipe. [...] ça nous permet, le lundi, d'avancer nos dossiers [...] qu'on a rarement le temps de faire parce qu'on est en manque de bénévoles ou quand on a des bénévoles, ils sont en formation donc on est souvent dérangés.
(Répondante 1)

Aussi, en raison de la fermeture des garderies, un des quatre employés a dû demeurer à la maison et respecter son mandat en effectuant du télétravail. Ce qui ne semble pas avoir été si évident:

[alors] on a regardé pour du télétravail, mais, en même temps, dans notre cas, il n'y a pas vraiment beaucoup de possibilité de télétravail là, comme je te dis, les gens, ils viennent faire leur épicerie pis tu fais de l'animation dans l'épicerie. Tu sais, c'est difficile de faire ça en télétravail, mais bref, on a regardé dans les tâches de chacun les trucs qui pouvaient se faire à partir de la maison. (Répondante 2)

Il a donc été nécessaire d'effectuer une réorganisation du travail de tout un chacun afin que l'employée effectuant du télétravail réaliser des tâches à distance.

On m'a délégué certaines tâches aussi que normalement ce n'était pas dans mes tâches, mais que je pouvais avancer quand même. (Répondante 1)

On a regardé chacun dans les tâches de chacun les trucs qui pouvaient se faire à partir de la maison, ça fait qu'on a échangé ces tâches-là. Nécessairement, ça modifie toute l'organisation du travail des tâches du travail de chacun chacune dans l'équipe. (Répondante 2)

Sur un autre plan, les employés ont aussi dû faire plus d'efforts pour dénicher des aliments au rabais étant donné l'augmentation de la demande de biens périssables de la part de leurs membres en raison de leur diminution de revenus. Souhaitant pouvoir répondre à la demande les employés de La Recette ont redoublé d'efforts afin de maintenir l'épicerie ouverte et d'offrir les meilleurs prix possibles :

[nous étions] encore plus hautement préoccupés à trouver des aliments au rabais, que [le rabais] soit plus significatif [...]. Alors c'est sûr que ça nous amène à travailler encore plus fort [pour] que ça vaille la peine, qu'ils en aient pour leur argent. (Répondante 2)

Par la suite, à la suite du changement dans l'ordre et la fréquence des achats effectués par les membres, les employés ont dû s'adapter à cette situation et modifier leurs pratiques dans leur achat de certains aliments :

L'épicerie, je vais dire ça comme ça, la première semaine du mois, les gens achètent tel type de produit, la deuxième semaine tel [autre] type [...], une expertise qui a changé complètement avec la pandémie. Donc, on a dû s'ajuster. Les gens ont moins d'argent, ils ne consomment pas la même chose, pas au même moment non plus... (Répondante 2)

Finalement, beaucoup de rencontres d'équipe, auparavant en présentiel, ont dû se réaliser en visioconférence. Pour ce faire, les employés ont dû procéder à l'achat de nouveaux ordinateurs et apprendre le fonctionnement de nouveaux logiciels ou programmes et les intégrer à leurs tâches habituelles.

Nous autres on n'était pas équipé pour faire du zoom, ça fait que ça, au début, c'était compliqué là tu sais, il n'y a pas un ordinateur qui avait une caméra, c'était com... toute était compliqué, fait que pour l'organisme c'est ça que ça amène, en tout cas, ça change de quoi la...tu sais quand on, quand tu as besoin de quelque chose, d'acheter un équipement et qu'il n'y a pas de livraison, il n'y a pas... tout était compliqué ! (rire) [...] d'acheter des ordinateurs , de brancher ça différemment, ouais des choses organisationnelles ça changé les coûts. (Répondante 2)

En regard de l'inscription et l'éligibilité des membres pouvant effectuer des achats d'aliments, la Recette a depuis la pandémie, modifié ses règlements en accordant un délai d'un an pour fournir des renseignements sur son revenu annuel. Le but premier étant de

faciliter l'accès à leurs services aux personnes ayant subi des changements dans les conditions économiques en raison de cette pandémie.

Au niveau de l'inscription des membres, pendant la pandémie, on recommence un petit peu, mais on était plus lousse au niveau des preuves de revenus parce qu'on savait que la situation avait changée et que le rapport d'impôt n'était probablement pas représentatif de la situation actuelle, fait que de notre côté on a été un petit peu plus lousse par rapport à ça, ce qui a permis aux gens d'avoir accès à l'épicerie tout de même pis qu'on c'était dit un an plus tard quand ils renouveleront là on aura le vrai rapport d'impôt pis tout ça fait que, fait que c'est ça on a assoupli un petit peu les règles à ce niveau-là [...] On vous permet de vous donner un an pour tu sais, pour vous donner une chance dans le fond. (Répondante 1)

3.2.2 Craines et impacts négatifs généraux

Au sein de La Recette, la pandémie et l'instauration des diverses mesures sanitaires ont provoqué de l'incertitude et de l'anxiété dans la vie personnelle et professionnelle de l'ensemble des employés et des bénévoles. D'autant plus que cet organisme était en pleine période de réorganisation administrative et que les membres du personnel n'étaient pas très familiers avec les nouvelles fonctionnalités permettant la mise en place de mécanismes virtuels de soutien d'échanges avec les membres et les bénévoles.

Le stress était tel que c'est comme si nous, comme travailleurs, on était branchés sur LCN toute la journée là [...] Moi je trouve que cette crise-là a [...] réveillé l'anxiété des personnes, des personnes qu'on n'aurait pas pensées en fait. (Répondante 2)

On est vraiment en réorganisation. Tu sais, remarque, elle n'est pas provoquée par la pandémie nécessairement, la réorganisation, mais on la vie en même temps que cette pandémie. [...] ça double le stress, les questionnements. (Répondante 2)

En plus de devoir s'adapter aux nouvelles technologies, les employés ont dû composer avec les limitations de ces dernières. En effet, les rencontres virtuelles ne facilitent pas l'instauration d'un véritable climat de confiance et d'échanges, étant incapables de réellement ressentir les émotions des individus avec qui l'on a des contacts virtuels :

Toutes les rencontres de concertation qui se font sur Zoom [il est impossible de sentir] tous les froids que tu ne sais pas, les autres, qu'est-ce qu'il se passe vraiment. (Répondante 2)

Pendant la pandémie, les deux répondantes de La Recette ont aussi remarqué une augmentation de la lourdeur administrative des instances subventionnaires en ce qui a trait aux demandes de soutien financier et à la reddition des comptes. De plus en plus de questions étaient posées de la part des gestionnaires du CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean, des professionnels de la santé publique et de ceux de Centraide. Les échanges et les questionnements de ces derniers ont parfois été tumultueux et jugés non pertinents sans pour autant donner des résultats positifs immédiats. En raison de retards dans l'octroi et le renouvellement des subventions, de l'incertitude sur leur avenir professionnel et la crainte de faire face à un déficit ont été ressentis.

Comme des longs formulaires à ne plus finir pour avoir une somme, oui importante, mais c'était pas 100 000 piastres non plus, toutes ces formulaires là à remplir pis à prouver à quel point ça va impacter les gens pis, tu sais, vraiment dans le détail et tout ça, c'était lourd là à ce niveau-là. (Répondante 1)

Je me souviens de m'être désorganisée au téléphone [et de les avoir] envoyer promener, de dire moi, je ne veux plus répondre à personne [...] vous les connaissez les besoins, et je n'avais pas le temps de gérer cet aspect-là, d'écrire une lettre, d'écrire un projet, toute la reddition de comptes [...] c'était tellement gros à gérer à l'interne. (Répondante 2)

L'autre truc très difficile moi, je pense, pour les organismes comme le nôtre et pour les autres aussi, c'est toutes les redditions de compte, les formulaires qu'il faut remplir pour avoir cinq dollars et [...] on ne sent pas qu'il y a eu de l'assouplissement sur les méthodes et tout ça, c'est tellement lourd que tu as le goût de dire « bien, gardez-la, votre argent », tellement c'est lourd. [...] c'est vraiment pénible. (Répondante 2)

Et tu sais, on est dans le rouge, et là, tu ne veux pas t'organiser avec un déficit à la fin, donc bref... c'est insécurisant, je dirais. (Répondante 2)

Des retards dans la réception de certains biens qui avaient été promis par le CIUSSS tels que du gel désinfectant et des masques a également une source de frustration et de stress au sein de la Recette.

[On nous demande] de faire toutes ces démarches-là, nous n'avons pas beaucoup de temps pour le faire, mais on le fait quand même parce que c'est important... mais ça n'aboutit pas. (Répondante 1)

La complexité des démarches à entreprendre pour recevoir du soutien financier ou matériel ainsi que la surcharge de travail du personnel rémunéré ou bénévole en raison de l'absence de plusieurs personnes a également eu des impacts négatifs sur la motivation

des bénévoles et des employés ainsi que sur la réorganisation de leurs tâches et responsabilités. De l'épuisement physique et mental a alors été remarqué :

Je trouve que, pour plusieurs organismes actuellement [...] pour les travailleurs dans les organismes [ils se disent] si c'est trop compliqué, je vais aller faire d'autres choses. Je pense qu'il y a beaucoup de ça, actuellement. Cette organisation-là, [elle] est en train de brûler beaucoup de personnes pour le moment. (Répondante 2)

Hier [j'ai] dit [à un employé] « Regarde, présentement je sais que tu fais beaucoup de tâches que tu n'as pas été engagé pour faire, mais tu sais, je veux que tu nous en parles, et moi j'essaie de ne pas trop t'en donner pour ne pas trop t'en mettre sur les épaules, parce que moi je sais que ma job peut être le fun. (Répondante 1)

Les autres épiceries communautaires sont toutes dans le même état que nous actuellement : du monde qui s'en va, la tâche qui continue d'être aussi grande
Répondante 2

Les montants des diverses subventions obtenues au cours de cette pandémie se sont avérés insuffisants pour combler les besoins de La Recette et leurs nouvelles obligations en lien avec l'instauration des diverses mesures de distanciation physique. En plus, la ville de Saguenay a avisé l'ensemble des organismes communautaires situés sur son territoire qu'elle ne pourra plus leur accorder le même financement que celui des années précédentes. Ce manque de revenu a obligé La Recette à retarder l'embauche de nouveaux employés malgré le fait que la superficie de l'épicerie et les tâches des employés se sont amplifiées. En raison de l'impossibilité d'augmenter les salaires de leurs employés, La Recette craint de ne pas pouvoir maintenir ceux-ci au sein de leur organisation.

Au niveau des conditions de travail également, c'est une préoccupation que l'on a. Nos salaires n'ont pas tant augmenté dans les dernières années non plus et on n'a pas des salaires faramineux non plus, mais tu sais, pour s'assurer de la rétention du personnel bien c'est important ça aussi, si on n'a pas les moyens financiers d'augmenter les salaires, de quelle façon on peut s'assurer de meilleures conditions et tout ça. (Répondante 1)

On sent comme en ce moment qu'on n'est pas assez pour la grosseur de notre épicerie, on devrait avoir une personne de plus, bien cet argent-là, on ne l'a pas.
(Répondante 1)

De plus, étant donné que les diverses banques alimentaires de la région ont reçu plus de soutien tangible et financier de la part de divers commerces ou organismes, les personnes à faible revenu ont préféré avoir recours à leur aide en ayant gratuitement accès à divers

aliments plutôt que de fréquenter une épicerie communautaire. La Recette se trouve alors en situation de diminution des revenus provenant de ses membres.

Il y a eu beaucoup d'aide dans les banques alimentaires puis il continu d'en avoir, mais quand on aide au niveau des banques alimentaires bien nécessairement tous les projets alternatifs, parce qu'à un moment donné, tu ne peux pas toujours vivre du dépannage, mais dans un contexte de pandémie, comme ça, comme il y en a beaucoup, bien ça fait que les gens n'utilisent pas les autres ressources qu'ils utilisaient habituellement, parce que tu sais, ça limite le dépannage alimentaire. On est un peu là-dedans, plus tu donnes à des banques alimentaires, bien plus ça réduit ici, parce que nécessairement les gens ils choisissent de payer autre chose fait que si tu reçois en dépannage bien ça dégage de l'argent dans ton budget pour payer le loyer, pour payer des vêtements, des masques, tout ça là... (Répondante 2)

Les changements dans les conditions de travail des employés ainsi que l'insécurité financière vécue au sein de cet organisme ont eu des retombées négatives sur les relations interpersonnelles de ces derniers en raison de l'augmentation des incertitudes quant à leur avenir et de leur niveau d'anxiété. De plus, des changements dans les relations entre les bénévoles et les membres ont été constatés en raison de leurs obligations de respecter et de rappeler les normes de distanciation physique au sein de l'épicerie. Les contacts physiques (dont les accolades) font en sorte d'instaurer un climat moins amical, supportant et apaisant :

Ça a augmenté beaucoup l'anxiété, et quand l'anxiété augmente, bien forcément, on est soit plus prompt ou plus sensible [alors] nos relations de travail avec les autres, des fois, c'est un peu plus difficile au niveau personnel. (Répondante 1)

[...] on garde une certaine distance, on essaie de toucher le moins possible, c'est comme si les gens avaient la lèpre, on essaie de moins de moins d'avoir de contact possible fait que forcément ça change au niveau des relations. (Répondante 1)

[...] cette pandémie-là, c'est comme si tout le monde devenait un ennemi, c'est fou, c'est sûr que ça teinte tous nos rapports sociaux. [...] Je pense qu'il y a beaucoup d'empathie des bénévoles envers les membres, mais il y a aussi [...] beaucoup de méfiance, plus qu'avant. (Répondante 2)

L'obligation de respecter les deux mètres de distance entre les individus a donc fait en sorte de diminuer la proximité tant physique qu'émotionnelle entre les employés, les bénévoles et les membres de La Recette. Moins d'activités de formation sont offertes et il est maintenant impossible d'utiliser les mêmes stratégies de soutien des membres lorsque

ces derniers auraient besoin de soutien moral. Les accolades et les contacts physiques sont maintenant proscrits pour réconforter les personnes nécessitant de l'écoute et de l'attention. De plus, le port des masques empêche d'interpréter correctement les paroles et les sentiments vécus par les membres et limite les échanges que les employés et les bénévoles peuvent avoir avec les personnes aux prises avec des problèmes d'élocution. Cette situation s'avère particulièrement difficile pour les membres malentendants.

On a une personne qui est sourde et muette. Pour elle, c'est difficile parce qu'elle lit sur les lèvres, alors on essaie de faire des signes, de mettre une visière quand elle est là parce que pour elle, justement, c'est effectivement difficile de comprendre. (Répondante 1)

Les employés et les bénévoles de La Recette aux prises avec une diminution de leur moral doivent quand même continuer à soutenir les membres de cet organisme tout en continuant à garantir la vente d'aliments à bon marché au sein de l'épicerie communautaire. Toutefois, la responsable de cet organisme éprouve le sentiment que les personnes gravitant autour de La Recette sont laissées à elles-mêmes pour faire face à leurs incertitudes et anxiété.

Ça nous a demandé beaucoup d'ajustements. Fonctionner dans l'inconnu, et poursuivre pareil, et être fort pour les autres, et se demander qui prend soin de moi, moi je prends soin des autres, mais à l'inverse, qui prend soin de nous. (Répondante 2)

De plus, avec la diminution des activités de la vie associative et du nombre des rencontres du conseil d'administration les occasions que les employés échangent entre eux sont moins fréquentes et le travail en équipe est devenu de moins en moins possible :

Tout, au niveau de la démocratie et au niveau de la vie associative, ça, c'est un aspect négatif [...], que ce soit difficile [d'avoir] des rencontres du conseil d'administration. Les gens ne veulent pas se déplacer, on ne sait pas encore si on va pouvoir faire l'assemblée générale [...] c'est des moyens de démocratie qui ne sont plus là. Je trouve que c'est un aspect plus négatif [...]. (Répondante 2)

En ce qui a trait au nombre de bénévoles actifs, la pandémie a fait en sorte que 60 % d'entre eux ont mis fin à leur soutien et aide concrète. Diverses raisons ont été évoquées que ce soit leur âge avancé, la présence de problèmes de santé, la nécessité de demeurer à la maison pour prendre soin de ses enfants, ou bien la présence de manifestations d'anxiété reliée à la crainte d'être contaminé par le virus de la COVID-19. Certains des bénévoles ayant mis fin à leurs activités ressentent un sentiment de culpabilité.

La peur de l'attraper, la peur de le donner, la peur que quelqu'un se désorganise et se fâche avec eux autres, recevoir des bêtises, travailler avec d'autres qui connaissent moins leurs tâches, de jamais savoir c'est qui qui est responsable de toi... ça a comme déstabilisé aussi, autant au niveau de ceux qui sont rémunérés que ceux qui travaillent et qui ne sont pas rémunérés. (Répondante 2)

Pour ce qui est des employés, certains craignent que des membres fassent preuve d'agressivité ou d'impatience en raison de l'application des normes sanitaires et de distanciation physique ou de l'absence de certains produits comestibles ou non. Pour faire face à cette situation, une formation sur la gestion de crise a été offerte aux employés et aux bénévoles. Le contenu de cette formation a été partagé au sein des autres épiceries communautaires de la région.

La non-coopération par rapport aux mesures sanitaires [...] ça facilite notre travail quand les gens coopèrent donc ça nous inquiète pis ce qu'on a vu [...] il y a eu un moment où les gens, surtout avec l'annonce des masques et tout ça là, que les gens, ils ne coopéraient plus, puis là c'était comme ça : « pas de bon sens, puis ça ne donne rien, puis c'est bien trop », mais là ça fait comme une coche de plus, une coche de trop, on va dire, fait que c'est ça qui nous inquiète. (Répondante 2)

Ça, ça a été difficile, mais [...] une étudiante à l'UQAC en travail social, elle est venue à l'épicerie pour monter une formation pour les bénévoles et le personnel [...]. On avait à gérer des crises [...] [alors] elle est venue pis elle a fait [...] des jeux de rôle avec les bénévoles, pis elle est allée chercher le besoin de chacun. (Répondante 2)

Il y a certaines choses qui créent du stress, entre autres au niveau de l'approvisionnement de certains produits. Nous aussi on a eu de la difficulté à s'approvisionner en papier de toilette [alors] quand il y a eu ça, tu sais, ça augmente le stress aussi des gens, ils ne peuvent pas avoir ce qu'ils veulent pis [des commentaires comme] « comment ça, les prix ont augmenté » fait que ça crée aussi de la colère pis [on] gère ça, là. (Répondante 1)

Une autre des conséquences de la pandémie qui a été remarquée à la fois chez les bénévoles et les membres demeure l'augmentation du sentiment de solitude. Effectivement, en ne pouvant plus exercer ses activités de bénévolat ou effectuer des sorties à l'extérieur de leur domicile, ces personnes sont plus isolées qu'auparavant, ce qui a des impacts sur leur moral. L'impossibilité de voyager pendant ses vacances a également été identifiée comme une source amplifiant ce sentiment de solitude et diminuant le moral des bénévoles.

Quelqu'un qui est fragile, la pandémie, ça fait exploser l'isolement, donc ça, au niveau surtout des personnes âgées puis les personnes seules, ça, on le sent beaucoup. (Répondante 1)

Je pense que les gens, ils ont restreint leurs déplacements. [...] Ceux qui habitaient proche dans le quartier et qui venaient tous les jours, ils achetaient une petite affaire, ils venaient pour jaser, ils venaient pour sortir de la maison. Là, ils viennent une fois par semaine alors sûrement qu'il y a eu beaucoup d'isolement, cette partie-là est un peu plus triste là, d'être isolée... Parce qu'on le sentait [...] On sentait les gens tristes là, on l'a senti tout l'été pis là, encore pire depuis une couple de semaines, c'est vraiment l'automne et gris, alors on le ressent, on le ressent tout de suite chez les personnes. (Répondante 2)

Leur voyage ont été annulés ou ils ont décidé d'annuler, ils ont perdu des sous aussi, ils vivaient de la frustration par rapport à ça donc ça, on en a été témoin. (Répondante 1)

3.2.3 Innovations, impacts et aspects positifs

Une situation aussi perturbante et stressante que la pandémie force les individus et les organisations à modifier leurs manières de fonctionner ce qui, parfois, peut se transformer en des retombées positives. Pour La Recette, la pandémie a provoqué certains changements jugés positifs chez les membres : plus de commandes en ligne et une utilisation accrue de ses propres contenants réutilisables pour les aliments achetés en vrac, contenants préalablement désinfectés par les employés avant leur usage.

C'est qu'on a instauré la commande en ligne, donc les gens peuvent faire préparer leur commande d'avance. C'est sûr [que] si tu as tes propres pots, ce que tu peux faire, c'est que tu viens porter tes pots bien identifiés et [tu] fais juste nous dire quand tu viens les chercher puis on s'assure que la commande soit prête dans un délai raisonnable [...] On a une petite station de désinfection donc on a un petit sceau de produits qui assainis, donc on passe une guenille sur les pots des clients, on met ça dans un petit cabaret, et après ça, on va les remplir. (Répondante 1)

De plus, une augmentation des livraisons à domicile pour les personnes âgées de 70 ans ou plus est considérée comme une retombée positive de la pandémie à la fois pour ces derniers et pour les bénévoles qui ont eu accès à des formations spécifiques afin de bien intervenir auprès de cette clientèle. Un autre des retombées positives demeure le fait que les employés de la Recette ont dû se familiariser avec différents moyens d'entrer virtuellement en contact avec les membres de cet organisme. Ils ont donc développé de nouvelles compétences et connaissances en informatique.

C'est quelque chose de positif, entre autres, avec le centre d'action bénévole, la livraison d'épicerie pour les 70 ans et plus; ça, c'est quelque chose qui était positif au niveau des familles. (Répondante 1)

Plus travailler sur le web, tu sais, je pense à toutes les capsules vidéo que l'équipe a faites tout ça, ça je trouve que c'est intéressant; on s'est approprié un espace qu'on n'avait pas avant. (Répondante 2)

La perte de 60 % des bénévoles a également forcé La Recette à établir de nouveaux liens avec certains organismes, dont le Centre d'Action bénévole de Chicoutimi (CABC) qui a recruté de nouveaux bénévoles pour combler les besoins de la Recette en termes de personnel non rémunéré :

En même temps qu'il en part 60 %, avec le centre d'Action bénévole, ils ont recruté plein de gens qu'ils nous ont recommandés. Là, c'a été un service vraiment important, ça a toujours été important, mais ça l'était d'autant plus pendant la pandémie. (Répondante 2)

Avec l'annonce de l'octroi de nouvelles subventions spécialement offertes pour combler les nouveaux besoins engendrés par la pandémie chez les populations plus vulnérables, La Recette a pu mettre en place de nouveaux projets dont la préparation de repas ou l'amélioration des espaces d'entreposage des aliments en vrac.

On a eu d'autres annonces au niveau du financement qui nous ont permises de faire certains projets, qu'on n'aurait peut-être pas [faits], peut-être pas, en temps de pandémie ou qui auraient été différents, par exemple [...] les projets de l'entrepôt du vrac, le projet de la préparation des repas du café du presbytère [...]. (Répondante 1)

À La Recette, avec l'avènement de la pandémie les bénévoles ont également pu avoir accès à des formations supplémentaires en raison des nouvelles tâches à effectuer et les employés ont également mis à jour le contenu des formations déjà comme par exemple la préparation des commandes pour les aliments vendus en vrac :

On a adapté un peu les formations pour en dire le minimum, et si [ils] sont vraiment intéressés, on continue la semaine suivante, pour ne pas perdre [...] beaucoup de temps. [...] Former les bénévoles pour qu'ils puissent faire les commandes aussi, toute la mise à jour des procédures, les rendre plus concrètes, ça, ça a été quelque chose qui a été mis en place et qui facilite beaucoup le travail. (Répondante 1)

Le fait d'avoir été reconnu en tant qu'organisme offrant des services essentiels par les autorités publiques a remonté le moral des employés et des bénévoles, car en soulignant

leur importance sociale, un sentiment de fierté a été constaté chez ces derniers tout comme un regain de leur solidarité.

C'est arrivé que du monde on dise : « Bien moi, non, je ne suis pas capable, pis je m'en vais à la maison et je vais recevoir la prime du gouvernement. Il y en a qui n'ont pas su gérer ça comme travailleurs dans les organismes. Nous, ce n'est pas arrivé, au contraire, les gens voyaient une responsabilité tellement grande! Peut-être que s'est lié à la nourriture et à la survie vraiment là. (Répondante 2)

4. CONCLUSION

La COVID-19 a eu des impacts majeurs sur la population en général, les industries, les commerces et les organismes à but lucratif ou non.

L'étude des cas de La Recette et de la CDC du Roc a permis une meilleure compréhension des impacts de la COVID-19 sur les organismes communautaires de la région du Saguenay Lac-Saint-Jean. En effet, les impacts sur l'organisation du travail, la prestation de services et les pratiques utilisées ont été documentés. Ensuite, les changements effectués et les mesures mises en place par les organismes afin de respecter les avis de la santé publique ainsi que les consignes du gouvernement ont aussi été recensés, de pair avec les difficultés et contraintes rencontrées lorsque ces changements ont dû être effectués, et ce, en matière de prestation de services aux usagers et de gestion des intervenants. Finalement, les impacts de la pandémie actuelle sur la santé, les pratiques et les conditions de travail des employés et bénévoles ont été explorés, ainsi que les enjeux sur les impacts vécus par les membres des différents organismes communautaires.

Dans le cadre de ce rapport portant principalement sur ce qu'a vécu un organisme communautaire voué à assurer la sécurité alimentaire vivant dans la pauvreté et l'exclusion, il a été démontré que les mesures de prévention et d'endiguement établies par le gouvernement sous les recommandations de la Santé publique afin de limiter la propagation de la COVID-19 ont forcé La Recette à modifier ses modes de fonctionnement, ses procédures et ses interventions tout en adaptant son environnement physique et en développant de nouvelles méthodes de communication entre les employés et avec ses membres. Cet organisme a aussi dû trouver des solutions pour maintenir la rétention de son personnel et de ses bénévoles, réorganiser leurs tâches et leurs horaires et effectuer une transition vers la visioconférence pour le suivi de ses activités et l'encadrement de son personnel. La Recette a aussi eu à gérer de l'insécurité financière et des pertes financières tout en s'acclimatant rapidement aux lourdeurs administratives allant de pair avec les programmes d'aide financière existants et ceux mis spécialement en place en raison de la pandémie. Une plus grande fragilité émotionnelle à la fois chez les employés, les bénévoles et les membres de l'épicerie communautaire a aussi été constatée. Toutefois, ces divers bouleversements ont aussi permis de profiter de certaines opportunités comme celles de développer de nouveaux partenariats et d'élaborer des nouvelles façons de fonctionner qui se maintiendront après la pandémie. De nouvelles formations ont été offertes pour faire face aux défis que posaient la distanciation physique et le confinement à domicile et de nouveaux projets ont émergé afin de répondre à des besoins criants qui ont été exacerbés en raison de la pandémie. La création des cellules de crise au niveau régional a aussi été accueillie favorablement et La Recette, la CDC du ROC et ses différents membres ont, en définitive, mis leur capacité d'adaptation de l'avant.

Au moment d'écrire ces lignes, la pandémie de la COVID-19 n'est pas terminée et des adaptations seront encore nécessaires pour un certain temps. Malgré le fait que l'humain

est doté d'une forte capacité d'adaptation, il pourrait sembler pertinent, pour la pandémie actuelle ou toute autre situation de ce genre pouvant émerger dans un futur proche ou lointain, d'établir des modes de fonctionnements détaillés et des procédures réfléchies et logiques à mettre en place lors de différents paliers d'alerte afin de diminuer la détresse des intervenants ou membres, optimiser le fonctionnement des organismes, faciliter les démarches administratives et favoriser la rétention de personnel et/ou bénévoles. Finalement, il est aussi souhaitable que les problèmes que cette crise sanitaire a mis en relief ne soient pas oubliés et que des services essentiels, comme l'aide alimentaire, soient mieux équipés et soutenus advenant une autre situation nécessitant une continuité de services de qualité.

5. RÉFÉRENCES

Blanchet, C., et Rochette, L. (2011). *Sécurité et insécurité alimentaire chez les Québécois : une analyse de la situation en lien avec leurs habitudes alimentaires*. Repéré à <https://www.deslibris.ca/ID/229926>,

CDC du ROC. (s.d.). Mission, valeurs et objectifs. Repéré à [Mission, valeurs et objectifs | CDC du Roc](#)

Colaizzi, P. (1978). « Psychological research as a phenomenologist views it», dans R. S. Valle et M. King (Éds.), *Existential Phenomenological Alternatives for Psychology*, New York: Open University Press.

Institut de la statistique du Québec. (2020). *Panorama des régions du Québec - Édition 2020*. Québec: INSPQ.

Lamoureux, A. (2003). *Recherche et méthodologie en sciences humaines, 2e édition*. Montréal: Chenelière éducation.

Les services alimentaires La Recette. (2021). Épicerie communautaire La Recette. Repéré à <http://epicerielarecette.com/>

Maisonneuve, C., Blanchet, C., & Hamel, D. (2014). *L'insécurité alimentaire dans les ménages québécois : mise à jour et évolution de 2005 à 2012*. Repéré à <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/2405212>

Mayer, R., Ouellet, F., Saint-Jacques, M.-C., Turcotte, D. (2000). *Méthodes de recherche en intervention sociale*. Boucherville: Gaëtan Morin éditeur.

Statistique Canada. (2016). *Profil du recensement, Recensement de 2016 - Saguenay Lac-Saint-Jean, Québec [En ligne]* Repéré à [Profil du recensement, Recensement de 2016 - Saguenay-Lac-Saint-Jean \[Région économique\], Québec et Québec \[Province\] \(statcan.gc.ca\)](#)

Table régionale des organismes communautaires région 02. (2020a). *Faits saillants du sondage "Pandémie COVID-19: quelle est la situation dans votre organisation"*. (pp. 5). Chicoutimi: TROC02. Repéré à http://www.troc02.org/images/Logos/r%C3%A9sultats_sondage12.pdf

Table régionale des organismes communautaires région 02. (2020b). *Liste à jour des services communautaires disponibles dans la région*. (pp. 5). Chicoutimi: TROC02. Repéré à http://www.troc02.org/images/Logos/r%C3%A9sultats_sondage12.pdf

Table régionale des organismes communautaires région 02. (2020c). Résumé - compte-rendu rencontres de secteurs oct 2020. (mars), 6. Repéré à http://www.troc02.org/images/R%C3%A9sum%C3%A9_rencontres_secteurs_octobre.pdf

Tremblay, P.-A. (2015). *L'économie sociale et solidaire : Possibilités et contraintes Les cahiers du CRISES - Collection Mouvements sociaux* (No MS1501). Repéré à https://crises.uqam.ca/wp-content/uploads/2018/10/CRISES_MS1501.pdf

TROC02. (2020). Résumé - compte-rendu rencontre de secteurs octobre 2020 Repéré à <http://www.troc02.org/index.php/documentation>