

Réduction des services offerts aux personnes ayant des incapacités durant la pandémie de Covid-19...

# Mythe ou réalité ?



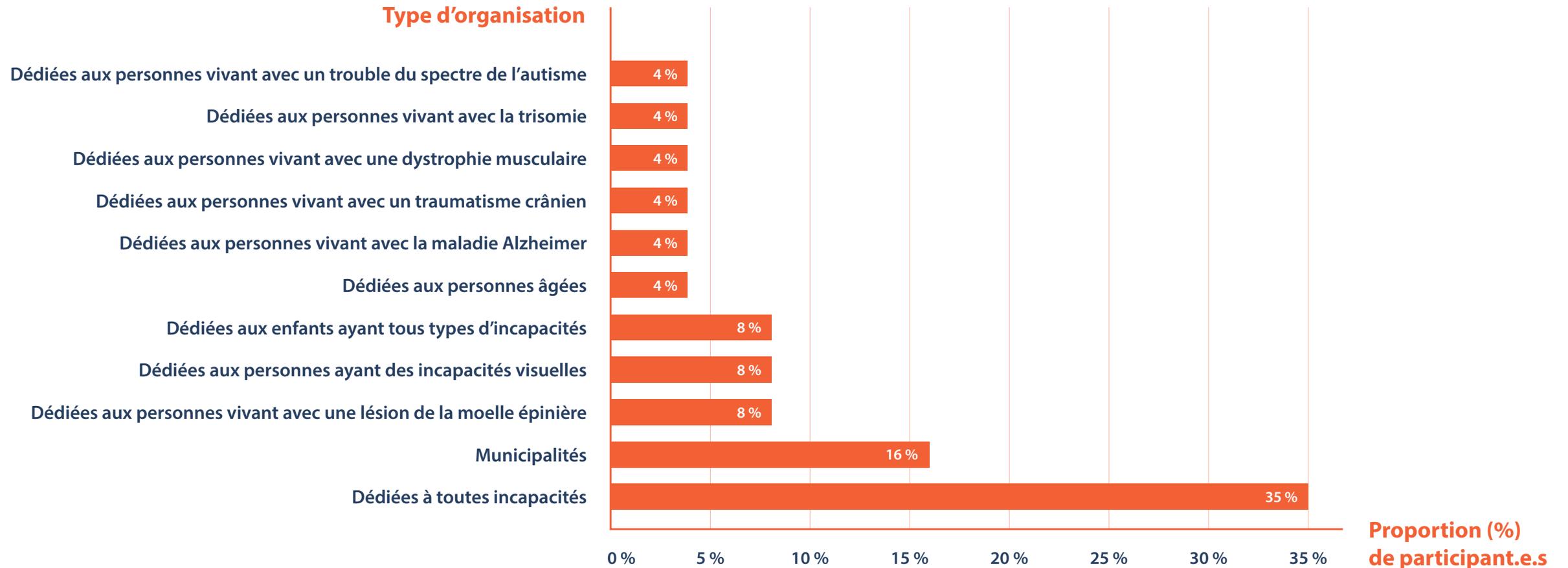
## Analyse des témoignages d'acteurs travaillant dans le milieu

Les organisations offrant des services aux personnes ayant des incapacités (PAI) ont dû faire face à de nombreux défis au cours de la pandémie de COVID-19, tant sur le plan humain que sur les plans technologique et logistique.

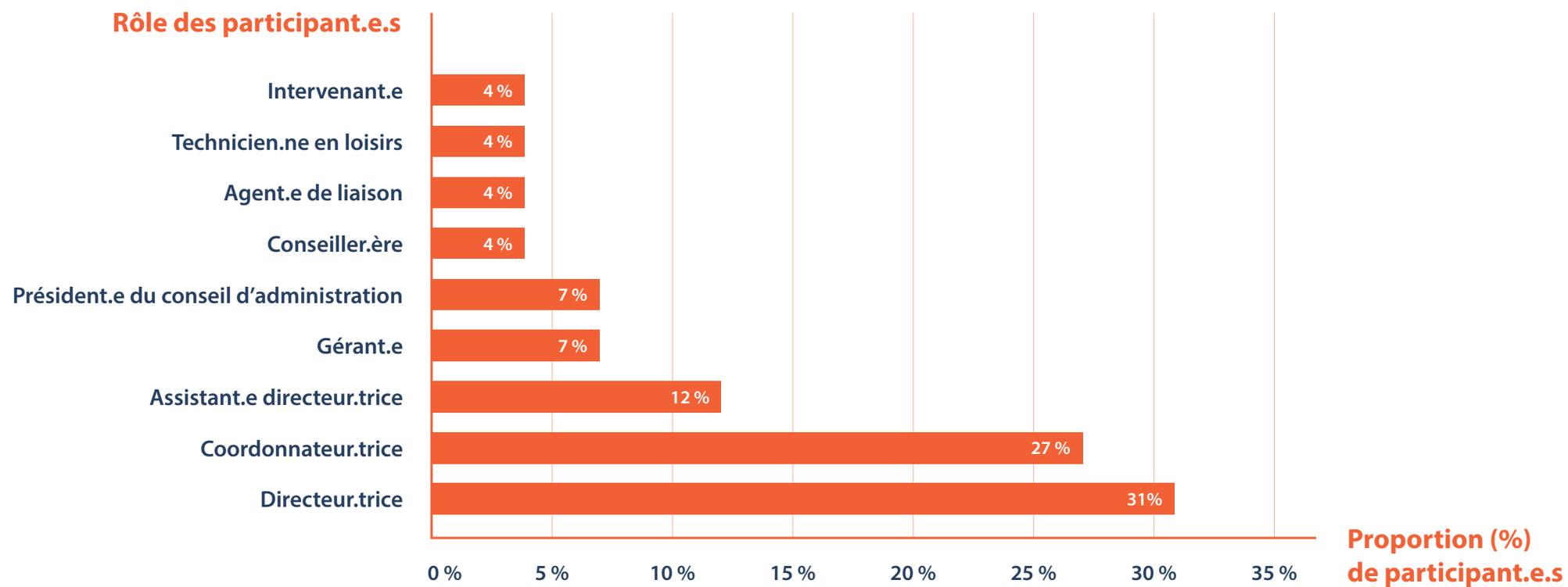
Or, ces contraintes ce sont-elles traduites par une réduction des services et ressources offertes à cette clientèle, ou par le développement de nouvelles pratiques innovantes? Ces organisations ont-elles pris en considération les besoins de leurs membres ?

Une équipe de recherche s'est penchée sur la question en réalisant des entrevues individuelles semi-structurées. Elle a ainsi récolté les témoignages de 26 personnes travaillant ou faisant du bénévolat dans 25 organismes communautaires à but non-lucratif ou des municipalités. Ces organisations, établies au Québec, en Ontario et en Colombie-Britannique, offrent des services à des personnes ayant des incapacités physiques et/ou cognitives.

# Provenance des participant.e.s



# Rôles des participant.e.s



# Les thèmes communs soulevés au cours des entretiens

1

## **S'adapter rapidement**

Les organisations ont mentionné s'être adaptées rapidement, surtout les plus petites. Les participants, venant d'organisation établie en Colombie-Britannique, ont déclaré avoir adapté leurs services en quelques semaines alors que les organisations québécoises ont plutôt pris quelques mois pour s'adapter.

2

## **S'adapter en ayant moins de ressources humaines**

Les adaptations ont été possibles même si les organisations devaient travailler avec moins de ressources humaines. La charge de travail a augmenté et une restructuration des postes a dû être réalisée.

3

## **Miser sur l'adaptation plutôt que sur la création de nouveaux services**

Pour assurer une continuité, les organisations ont adaptés les services déjà instaurés. Toutefois, ils ont modifié les modalités en rendant les services offerts à distance.

4

## **Développer certains services, en couper d'autres**

Les organisations ont coupé des services qui ne permettait pas de respecter les mesures sanitaires ou réduisait le nombre d'activités en présence, alors que des services de support psychologique, par téléphone, ont été augmentés.

5

## **Travailler à distance**

Pour répondre aux besoins de leur membres, les organisations ont combiné différentes modalités: plateformes Zoom et Facebook, sites web et téléphone.

6

## **Financer les services à distance**

Une des inquiétudes pour les organisations étaient de bien desservir ces membres en appareils électroniques (ex : tablettes) essentiels pour les services en ligne. À cet effet, du financement en lien avec la pandémie de COVID-19 a été demandé.



# Les thèmes communs soulevés au cours des entretiens (suite)

7

## Collaborer avec d'autres organisations

La collaboration avec les autres organisations a grandement facilité l'adaptation de chacun (ex. partage de contacts).

8

## Consulter ses membres

Toutes les organisations ont mentionné avoir sondé leurs membres afin de répondre à leurs besoins. Ces consultations se sont faites par le biais de sondages, d'appels et par l'inclusion de ces membres dans des comités.

9

## Le sentiment d'avoir réussi à adapter ses services

La majorité des participants ont eu le sentiment d'avoir réussi à bien adapter leurs services. Bien qu'ils aient un sentiment de satisfaction, cette transition est venue avec son lot de défis, tel que rejoindre les membres les plus isolés ou ayant des revenus plus faibles. Dans certains cas, les services à distance ont été en mesure d'attirer plus de personnes que les services en présentiel.

10

## Être innovant avec les collectes de fonds

Afin de maintenir leur offre de services, certaines organisations ont eu besoin de nouvelles sources de financement. Plusieurs organisations ont alors utilisé les réseaux sociaux afin de rejoindre le plus de personnes.

11

## Être ouverts et accueillir les changements

Pour faire face aux défis liés à la pandémie de COVID-19, les participants ont recommandé d'être ouvert aux changements radicaux. Tous les participants ont également souligné l'importance de la flexibilité de l'organisation pour s'adapter efficacement et bénéficier de l'un des bons côtés de la pandémie de COVID-19 : faire un bond en avant dans l'adoption de la technologie.



## En conclusion

La présente étude donne un aperçu de la façon dont les organismes à but non lucratif et les municipalités offrant des services aux PAI ont fait preuve de flexibilité et de créativité pour adapter leur offre de services au contexte de la pandémie de COVID-19.

Les services à distance ont été privilégiés lorsque cela était possible et une approche centrée sur l'utilisateur des services a été favorisée pour répondre aux besoins des PAI.

Référence: Nolwenn Lapierre, Dylane Labrie, François Routhier & W. Ben Mortenson (2023) Service delivery and programming adaptations for individuals with disabilities by municipalities and non-profit organizations during the COVID pandemic, Home Health Care Services Quarterly, DOI: 10.1080/01621424.2023.2193560

**MAP**



**Cirris**



Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale  
Québec