BILAN ET PERSPECTIVES

DES ACTIONS CONCERTÉES DANS LE CADRE DES MESURES D'URGENCE DURANT LA COVID-19

JUIN 2023

UNE DÉMARCHE
DANS L'AGGLOMÉRATION
DE LONGUEUIL



VERSION INTÉGRALE

COMITÉ RÉSILIENCE DE L'AGGLOMÉRATION DE LONGUEUIL

Face à la pandémie et à ses multiples vagues et effets, l'agglomération de Longueuil, tel un bateau, a navigué dans une mer très agitée. Contre vents et marées, les acteurs et actrices de l'agglo (l'équipage) ont maintenu le cap malgré la perte de repères. Devant les récifs et les importantes perturbations qui ont fait tanguer vivement le bateau, l'équipage s'est organisé en utilisant différents outils (voiles, boussole, ancre, etc.).

Cette métaphore rappelle que les organisations ont agi de manière concertée, avec des hauts et des bas, devant l'incertitude et la dynamique très mouvante alors que la visibilité était limitée et que les menaces se multipliaient pour les personnes, les milieux de vie et les communautés.

En tirant des leçons de ce périlleux voyage, on a augmenté nos capacités collectives à faire face à d'autres tempêtes. Pour arriver à bon port, on s'adapte, on utilise ses forces, on agit sur ses vulnérabilités. C'est un peu ça la résilience.

REMERCIEMENTS

Comité organisateur de la démarche de bilan et perspectives des concertations face aux urgences d'envergure

- Ruth Altminc, organisatrice communautaire du Centre de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est
- Marie-Ève Campbell, agente de développement. Corporation de développement communautaire de l'agglomération de Longueuil
- Chantal Plamondon, organisatrice communautaire du Centre de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre
- Jean Tremblay, conseiller en développement social, Ville de Longueuil

Le comité organisateur était lié au Comité résilience de l'agglomération de Longueuil composé des organisations suivantes :

- Centre de services scolaires des Patriotes
- Centre de services scolaire Marie-Victorin
- Centre de services sociaux et de santé de la Montérégie-Centre
- Centre de services sociaux et de santé de la Montérégie-Est
- Corporation de développement communautaire de l'agglomération de Longueuil
- Développement économique de l'agglomération de Longueuil
- Pôle d'économie sociale de l'agglomération de Longueuil
- Service de police de l'agglomération de Longueuil
- Table de concertation en santé mentale de la Rive-Sud
- Table itinérance Rive-Sud
- Ville de Longueuil

Rédaction

Joris Arnaud

Avec la collaboration de :
Ruth Altminc
Marie-Ève Campbell
Chantal Plamondon
Jean Tremblay

Révision linguistique

Natalia Danu, Stéphanie Hurd et Jean Tremblay, Ville de Longueuil

Conception et mise en page

Agence KOOVE

Collaborateurs et collaboratrices

Le comité organisateur tient à remercier les organisatrices et organisateurs communautaires des CISSS de la Montérégie-Est et Montérégie-Centre, les agentes de développement de la CDC AL, les conseillers et conseillères en développement social de la Ville de Longueuil et la chargée de projet du Pôle d'économie sociale de l'agglomération pour le soutien apporté tout au long de la démarche et l'animation des rencontres. Le Comité organisateur tient également à remercier les Fondations philanthropiques du Canada et la Fondation Lucie et André Chagnon pour leur soutien financier.

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION 6

2. BILAN DES ACTIONS CONCERTÉES 7

2.1. Les forces des communautés de l'agglomération de Longueuil 8

2.2. Des défis et enjeux 9

2.3. Les changements souhaités dans les actions concertées 10

3. RECOMMANDATIONS 12

Recommandation R-1 Agir et apprendre ensemble 15

Recommandation R-2 Gouvernance 17

Recommandation R-3 Communication 19

Recommandation R-4 Santé et bien-être 21

Recommandation R-5 Financement 23

4. CONCLUSION 25

5. RÉFÉRENCES 26

6. ANNEXES 27

6.1. Comité inter-réseaux, cellules d'urgence, comité résilience 27

6.2. Liste des membres des autres instances de concertation 29

6.3. Liste des participant·es à la troisième étape de la démarche Bilan et perspectives 31

6.4. Survol du travail réalisé par le Comité inter-réseaux Covid-19 et des cellules d'urgence 32

6.5. Définitions 42

6.6. Difficultés et pistes d'amélioration 46

1

INTRODUCTION

Un bilan des actions concertées mises en place dans l'agglomération de Longueuil pendant la pandémie de Covid-19 a été réalisé pour 1) tirer des apprentissages de ces actions, 2) réfléchir à la capacité des acteurs à agir collectivement face aux urgences d'envergure et 3) identifier les pistes d'amélioration et les éléments à mettre en place pour faire de l'agglomération de Longueuil une communauté plus résiliente dans la perspective de futures urgences d'envergure.

Cette démarche a été menée par le Comité résilience, un comité mis en place en 2020 par le Bureau du développement social de la Ville de Longueuil et le Service de police de l'agglomération de Longueuil à la suite de la création du Comité inter-réseaux pour réfléchir au rétablissement et à diverses stratégies et actions afin de renforcer la résilience de la communauté.

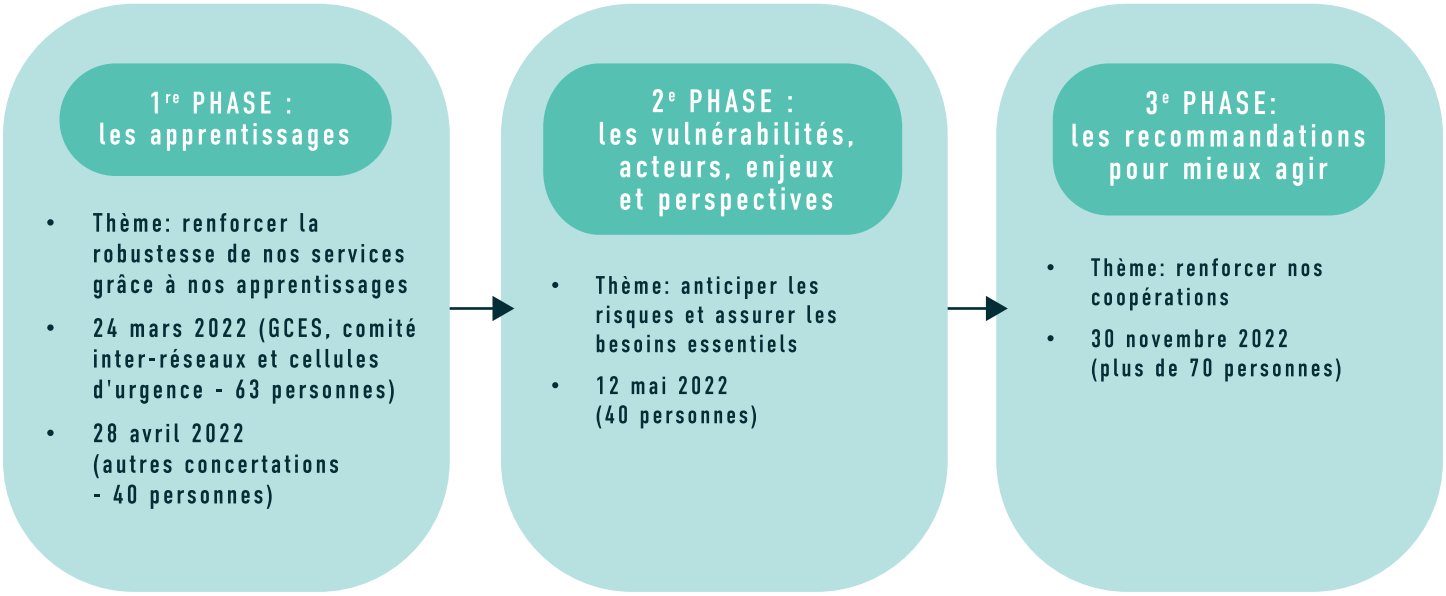
La démarche Bilan et perspectives des actions concertées dans le cadre des mesures d'urgence en période de pandémie a été menée en trois étapes (Figure 1).

- La première étape a permis de faire le bilan des apprentissages et de réfléchir aux améliorations possibles.
- La deuxième a servi à faire le portrait des capacités du territoire en tenant compte des interdépendances entre les acteurs, ainsi que de se doter de cibles sur le long terme en termes de capacités d'action conjointe.
- La troisième étape a été l'occasion d'identifier des recommandations pour mieux préparer l'avenir et mieux réagir aux prochaines urgences d'envergure.

La résilience est la capacité d'un système (organisation, concertation ou communauté) à résister aux situations présentant des dangers avec un minimum de dommages, à maintenir un niveau de fonctionnement acceptable et à s'en relever efficacement par la suite.

L'annexe 6.4 présente une définition plus complète de la résilience, des territoires ayant servie de cadre de référence à la démarche.

Figure 1 : La démarche Bilan et Perspective



La démarche a réuni divers acteurs et actrices de l'agglomération de Longueuil. Les organisations ayant participé aux différents espaces de concertation mis en place pendant la pandémie (foncé dans la figure 2) et préexistants à la pandémie (ronds pâles dans la figure 2) ont été conviées à participer à la démarche . Au total, plus de quarante organisations ont participé à la démarche Bilan et perspectives.



Le rapport présente les constats réalisés au cours de la démarche ainsi que les recommandations qui en sont issues.

Les recommandations ont été proposées par le comité de travail qui a organisé la démarche sur la base des constats (deux premières étapes), et propositions discutées et bonifiées lors d'une journée de la troisième étape, le 30 novembre. Cette rencontre a rassemblé 75 acteurs de 43 organisations de l'agglomération de Longueuil . Cette rencontre a permis de bonifier les recommandations et de s'assurer qu'elles rallient une majorité des acteurs réunis dans la démarche.



En plus de se baser sur les constats tirés des deux premières étapes de la démarche, les recommandations s'appuient sur les documents suivants :

- Rapport d'analyse des affaires de violence domestique et des appels de chicane de famille depuis le début de la pandémie
  SEPTEMBRE 2020
- 1er bilan du comité inter-réseaux et des cellules
  AUTOMNE 2020
- SOS communication
  FÉVRIER 2021
- Fiche ENJEU sur le partage de données (comité résilience)
  AVRIL 2021
- Bilan du Groupe de coordination des enjeux sociaux (GCES)
  AUTOMNE 2021
- Étude des plans d'action communautaires de lutte à la Covid-19 par Cité ID Living Lab pour les comptes des Fondations philanthropiques du Canada
  MARS 2022
- 2ième Bilan du Comité inter-réseaux
  PRINTEMPS 2022
- SOS Santé mentale de la Table de concertation en santé mentale de la Rive-Sud
  JUIN 2022
- Rencontres du Comité inter-réseaux
  40 RENCONTRES

2

BILAN DES ACTIONS CONCERTÉES

Au cours de la démarche Bilan et perspectives, les acteurs et actrices du territoire de l'agglomération de Longueuil ont pu identifier des forces collectives et des difficultés en lien avec leurs capacités à répondre à la pandémie de Covid-19, ainsi que ce à quoi ils et elles aspirent. Ces constats, souhaits et pistes d'amélioration se sont ajoutés aux différents bilans déjà réalisés par certaines instances et ont servi de base à l'élaboration des recommandations.



2.1. Les forces des communautés de l'agglomération de Longueuil

Les participant·e·s ont identifié une panoplie d'initiatives, d'activités et de forces collectives leur ayant donné la force et l'agilité pour faire face aux urgences générées par la pandémie:

1. **Mobilisation des acteurs et actrices :** mobilisation rapide pour répondre à certains besoins des personnes vulnérables; innovation de pratiques et efforts pour offrir des services de proximité accessibles en allant vers les populations dans les lieux qu'elles fréquentent (reaching out), selon différentes trajectoires et différentes populations.
2. **Renforcement de la solidarité et de l'entraide :** création du Comité inter-réseaux Covid 19 et des cellules d'urgence, du Groupe de coordination des enjeux sociaux (GCES) ainsi que d'autres initiatives; mise en commun des forces; partage d'outils et d'expériences; entraide au sein des équipes de travail des organismes communautaires.
3. **Mise en place d'espaces de collaboration et d'entraide :** rencontres de la Corporation de développement communautaire (CDC) de l'agglomération de Longueuil; vendredi de partage et de réflexion collective du Comité résilience; espace de parole pour les organismes communautaires initié par les organisateurs et organisatrices communautaires du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Est.
4. **Financement :** le financement d'urgence (Fondations philanthropiques Canada, Croix-Rouge, Fondation Lucie et André Chagnon, villes de Longueuil et de Brossard, etc.) facilitant la mise en place d'actions concertées d'urgence et la création et/ou la consolidation de projets (en termes de ressources humaines, frais d'activité, etc.).
5. **Plan d'action partenarial et communautaire et coordination :** structure de gouvernance partagée et fiducie; partage de responsabilités et investissements de ressources facilitant la mise en place des actions.
6. **Mise en place de mesures et projets (aperçu):** brigade et travail de milieu (jeunes, personnes aînées, etc.); centre de jour (itinérance); projet Résilience Rive-Sud (en santé mentale); actions de prévention pour les femmes vivant de l'exploitation sexuelle; outils multilingues pour les personnes issues de l'immigration et réfugiées; renforcement de la Table santé mentale de la Rive-Sud; appui à la création d'un Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS); formation et reconnaissance du Service de police de l'agglomération de Longueuil (SPAL) en matière de violence conjugale; agente de communication soutenant le travail des cellules et du Comité inter-réseaux; etc.
7. **Services à la population :** Capacité à aller au-delà des limites territoriales locales pour répondre aux besoins des personnes vulnérables; création d'un filet de sécurité pour certains groupes vulnérables; sécurité alimentaire; distribution d'équipement en standard de protection individuelle (ÉPI) par les CISSS et la Croix-Rouge.
8. **Développement de compétences :** compétences informatiques, en sécurité civile et en résilience; grande flexibilité et adaptabilité du milieu.

2.2. Des défis et enjeux

Les participant·e·s ont identifié une série de difficultés à leurs capacités collectives et individuelles à répondre aux urgences générées par la pandémie. Ce sont des freins qui indiquent ce qu'il faut faire pour renforcer une résilience collective dans le cadre d'autres urgences d'envergure. Ces difficultés ont trait à : 1) la gouvernance, 2) au financement, 3) la capacité d'agir et d'apprendre ensemble, 4) la communication et 5) la santé mentale et le bien-être. Pour chaque dimension, les participant·e·s ont aussi identifié des pistes d'amélioration. Le tableau ci-dessous présente les types de difficultés et de pistes d'amélioration pour chacune des dimensions. Le détail de ces constats est disponible en annexe 6.4.

Tableau 1 : Difficultés et pistes d'action

DIMENSION	DIFFICULTÉS ET PISTES D'ACTION EN LIEN AVEC :
Gouvernance	1. La participation, l'inclusion des acteurs et leur reconnaissance
	2. Les rôles et responsabilités au sein des instances
	3. Les relations entre les différentes instances
	4. La fréquence des rencontres
	5. La capacité collective d'action et l'efficacité collective
Financement	1. Les types de financement
	2. L'attribution des fonds et l'accès au financement
	3. La temporalité
	4. La reddition de compte
Capacité d'agir et d'apprendre ensemble	1. L'apprentissage et l'anticipation des urgences d'envergure
	2. Les nouvelles pratiques et l'action collective
	3. Le partage et la coordination (en lien avec la communication et la gouvernance)
	4. Les ressources humaines
Communication	1. Les stratégies de communication et de diffusion des informations auprès de la population
	2. Le partage d'information entre les organisations
	3. Les ressources humaines
Santé mentale	1. La santé et le bien-être des travailleurs et travailleuses
	2. La santé et le bien-être de la population

2.3. Les changements souhaités dans les actions concertées

Lors de la rencontre du 30 novembre 2023 à Brossard, les participant·e·s ont pu exprimer ce à quoi ils aspirent pour l'agglomération à travers un exercice de création de « Unes » de journaux. Ces aspirations ont teinté l'élaboration des recommandations et démontrent le souhait des acteurs et actrices à travailler à mettre en place des changements afin de mieux répondre aux urgences d'envergure dans l'agglomération de Longueuil :

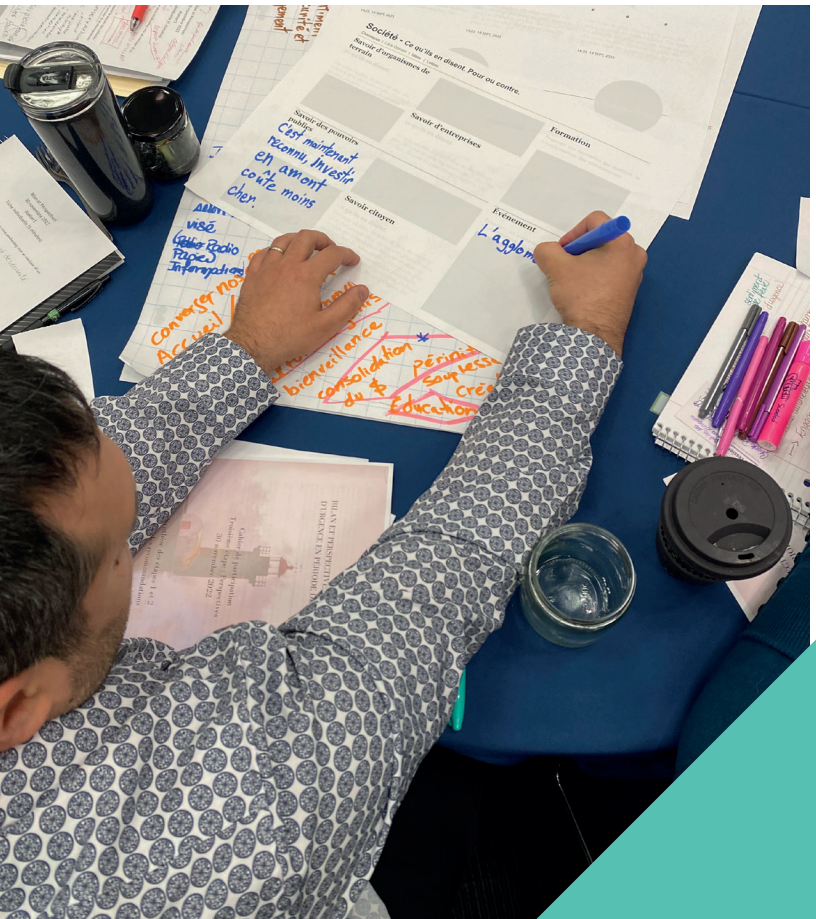


- **Relation entre les organisations** : décloisonner les actions et consolider la collaboration entre les partenaires de différents secteurs en contexte de sécurité civile et d'urgences d'envergure. Pérenniser une communication fluide et de bons liens interpersonnels entre les acteurs et actrices du milieu. Associer les élu·e·s à ces espaces de collaboration en contexte d'urgence d'envergure. Créer une synergie en amont et développer le « réflexe du rassemblement ».
- **Capacités propres aux organisations** : opérer un changement dans les cultures organisationnelles pour permettre les collaborations, développer les capacités d'adaptation, de communication; favoriser la souplesse, l'agilité, l'inclusivité et l'engagement. Reconnaitre et valoriser le travail de chacun (notamment l'expertise communautaire).

[5] La définition de la transition socioécologique adoptée dans le cadre de la démarche est disponible en annexe 6.5

- **Participation citoyenne** : favoriser la mobilisation et l'engagement citoyen, miser sur l'éducation populaire.
- **Services à la population** : regrouper les services dans des espaces « tout en un », des « centres multi-services de proximité » dans les municipalités. Améliorer les services en limitant la présence « d'angles morts ». Faire de la prévention. Renforcer la mixité sociale, la solidarité et mettre fin à l'isolement social.
- **Financement** : avoir un financement suffisant en provenance de plusieurs sources et pérenne. Simplifier la reddition de compte.
- **Vision** : mener des actions pour améliorer l'agglomération dans tous les domaines (mobilité, logement, autonomie alimentaire, culture, commerce local, écofiscalité, etc.), au-delà des urgences d'envergure. Des enjeux sociaux nécessitent la mobilisation du milieu et la consolidation des actions collectives transversales. L'avenir et la résilience des communautés dépendent aussi des capacités des communautés à assurer la transition socioécologique, ce qui leur demande d'opérer un changement dans les pratiques. Cet enjeu majeur demande aux acteurs et actrices d'être proactifs et proactives, d'approfondir leurs réflexions et leurs actions de façon transversale.

L'élaboration collective de ces aspirations s'est faite en ayant en tête les enjeux majeurs qui marquent le territoire de l'agglomération de Longueuil et pour lesquels il y a une certaine urgence d'agir. Les éléments identifiés plus haut constituent aux yeux des participantes et participants des éléments clés pour réussir à agir avec force face aux aléas majeurs. Ces éléments devraient donc faire partie de la résilience collective pour guider les mesures d'urgence.





3

RECOMMANDATIONS

Les différentes étapes de la démarche Bilan et perspectives laissent entrevoir un grand nombre d'actions possibles et de capacités à renforcer pour faire de l'agglomération de Longueuil un territoire plus résilient dans la perspective de futures urgences d'envergure. Ceci a mené à l'élaboration de cinq recommandations se rapportant à chacune des catégories de difficultés ayant émergées des constats.



R 1

AGIR ET APPRENDRE ENSEMBLE :
Favoriser l'action collective et assurer la poursuite de l'approche communautaire en sécurité civile dans le cadre de mesures d'urgence d'envergure en mettant en place les conditions de sa pérennisation.

R 2

GOUVERNANCE :
Mettre en œuvre une infrastructure sociale d'urgence, inclusive et démocratique fondée sur l'approche communautaire en sécurité civile dans une perspective de gouvernance collaborative à à l'échelle d'agglomération et locale.

R 3

COMMUNICATION :
Se doter d'une instance de communication réactive et rattachée à l'infrastructure sociale, et soutenir l'élaboration et la mise en œuvre de plans et moyens de communication entre les diverses parties prenantes.

R 4

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE :
Outiller davantage les organisations pour faire face aux enjeux en matière de bien-être et de santé mentale et bonifier les stratégies et les actions conjointes favorables à la santé mentale en contexte d'urgence d'envergure.

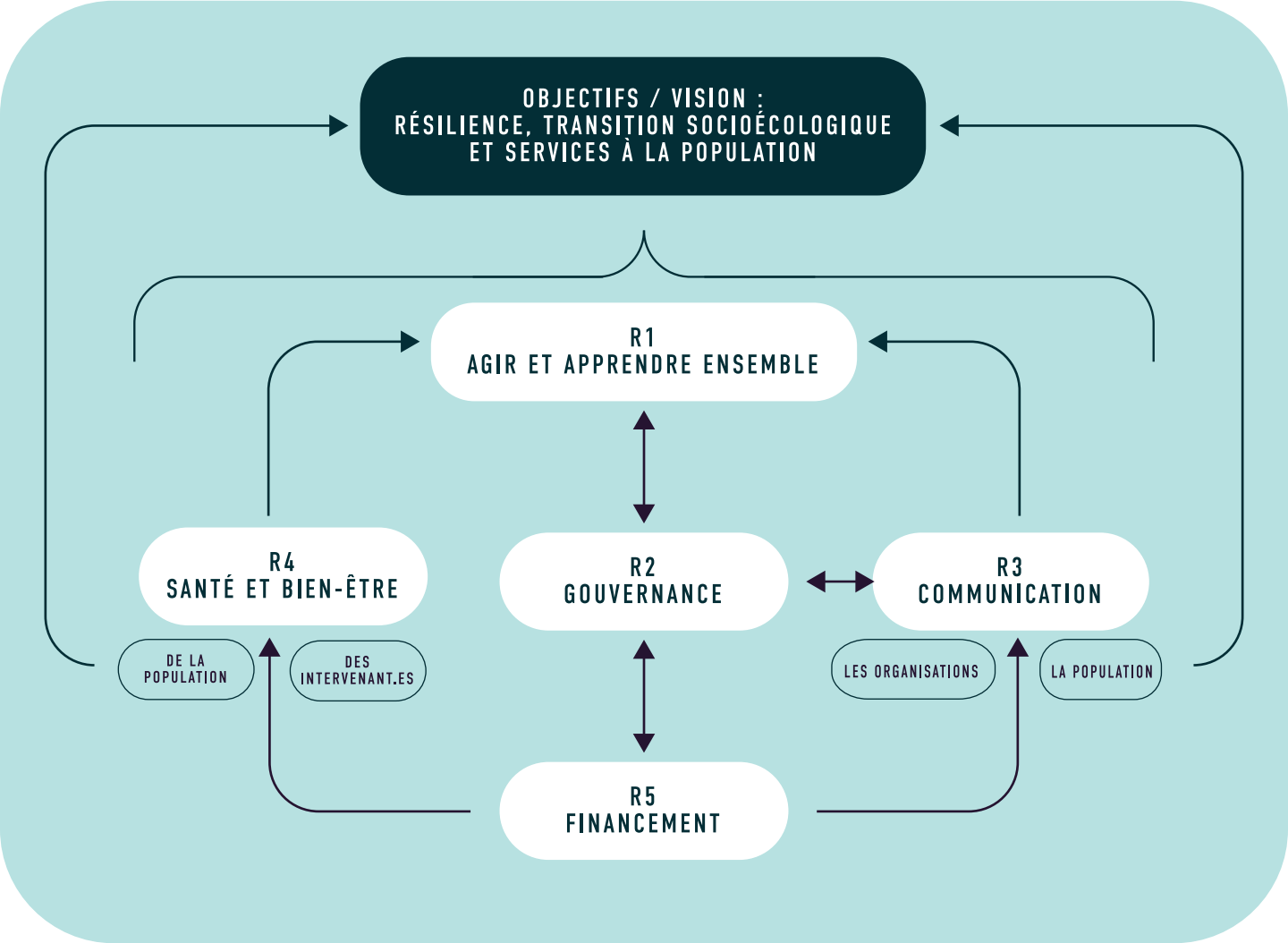
R 5

FINANCEMENT :
Assurer un financement adéquat des organisations et des concertations, que ce soit dans le cadre de mesures d'urgence ou en dehors.

Les cinq recommandations interagissent entre elleset sont liées, de sorte qu'elles doivent être abordées de concert pour atteindre les objectifs discutés par les organisations de l'agglomération de Longueuil. Ces objectifs devront être mieux définis par les acteurs, en tenant compte des mesures visant les services à la population.

La figure 3 montre les liens entre les recommandations. Atteindre les objectifs communs nécessite que les organisations agissent et apprennent ensemble. Pour cela, elles doivent se doter de cadres et de structure de gouvernance, réfléchir ensemble à des cadres pour faciliter la communication entre organisations, et prêter une attention particulière à la santé et au bien-être des travailleurs et travailleuses. De plus, les pistes d'actions destinées à renforcer la communication auprès de la population ainsi que la santé et le bien-être de celle-ci peuvent directement contribuer à l'atteinte des objectifs. Toutes les recommandations sont également liées à celle sur le financement, car tout cela ne peut être réalisé qu'avec la présence d'un socle solide qui se manifeste par un financement régulier, suffisant et pérenne.

Figure 3 : Liens entre les recommandations



Nous présentons plus en détail ci-dessous les cinq recommandations. Sous la forme de « fiches », nous présentons les objectifs qu'elles sous-tendent ainsi que des pistes d'actions ou éléments à prendre en compte pour les réaliser. En lien avec les constats réalisés dans les deux premières étapes de la démarche Bilan et perspectives, nous présentons à quels défis les recommandations répondent et sur quelles forcent elles s'appuient. Enfin, nous dressons une liste non exhaustive des acteurs et actrices qui pourraient être impliqués dans la mise en œuvre de ces recommandations.

AGIR ET APPRENDRE ENSEMBLE

Favoriser l'action collective et assurer la poursuite de l'approche communautaire en sécurité civile dans le cadre de mesures d'urgence d'envergure en mettant en place les conditions de sa pérennisation.

Inciter au renforcement de l'agilité et des compétences collectives, renforcer les liens entre les parties prenantes et faciliter leur implication et leur mobilisation. Donner un cadre aux autres recommandations (la poursuite de l'approche communautaire en sécurité civile passe par la mise en place de mécanismes de gouvernance, par la communication, la santé et le bien-être des travailleurs et travailleuses et un financement suffisant).

ACTEURS IMPLIQUÉS :

- Écoles
- Organismes communautaires
- Institutions
- Citoyen·ne·s
- Tables de concertation et cellules d'urgence (s'il y a lieu)
- Élu·e·s

MISER SUR NOS FORCES :

- Mise en commun des forces, partage d'outils et d'expériences
- Espaces de collaboration et d'entraide

RÉPONDRE À NOS DÉFIS :

- Apprentissage et anticipation des urgences
- Adaptation des pratiques et action collective
- Partage et coordination

Éléments à prendre en compte et pistes d'actions

1.1 Se doter d'une vision commune pour l'agglomération de Longueuil.

1.2 Renforcer la réactivité face aux urgences d'envergure au sein des concertations (lien avec la R-2 : Gouvernance) :

- Renforcer dans les communautés et l'agglomération les liens entre les parties prenantes et faciliter leur implication et leur mobilisation (à la hauteur de leurs moyens).
- Actualiser la méthode des SOS afin de rendre le système d'action agile, réduire le délai et les obstacles de traitement des alertes.
- Mettre en place et financer (lien avec R-5 : Financement) des mécanismes d'alerte (SOS) et de soutien d'actions collectives des diverses concertations afin d'agir rapidement devant des situations préjudiciables.
- Inciter les concertations à se doter, sur une base volontaire et conformément à leur champ d'action, d'une pratique d'urgence en cas d'urgence d'envergure.
- Mettre à jour le mandat et le rattachement du Comité résilience dans une perspective de développer la résilience des services à la population en temps d'urgence d'envergure.
- Favoriser la transition socioécologique.

1.3 Renforcer les compétences collectives devant les urgences d'envergure, notamment :

- Mettre en place une formation sur la résilience et l'approche communautaire en sécurité civile.
- Mettre en place une communauté de pratique, des espaces de paroles et favoriser le partage d'outils et de ressources autant humaines que matérielles.

1.3 Assurer une réponse collective aux besoins essentiels des populations vulnérables:

- Assurer une vigie partenariale et développer une vision commune des besoins et des interventions à réaliser.
- Adopter des messages communs et des stratégies conjointes (lien avec R-3 : Communication).
- Lever les obstacles systémiques vécus par les populations vulnérables limitant leur accès aux services pour répondre à leurs besoins essentiels.
- Faciliter le réseautage et la complémentarité des mandats. Consolider les collaborations entre les institutions, les organismes communautaires ainsi que les concertations.
- Identifier les angles morts et les vulnérabilités et y apporter des correctifs.

GOUVERNANCE

Mettre en œuvre une infrastructure sociale d'urgence, inclusive et démocratique fondée sur l'approche communautaire en sécurité civile dans une perspective de gouvernance collaborative à l'échelle d'agglomération et locale.

Favoriser une gestion de proximité, concertée et coordonnée pendant et au-delà d'une situation d'urgence d'envergure. Au besoin et avec les instances et les concertations concernées, voir à l'activation d'un mandat de concertation/cellule d'urgence afin de faciliter la réalisation rapide et coordonnée de mesures d'aide pour les populations vulnérables.

ACTEURS IMPLIQUÉS :

- Institutions
- Organismes communautaires
- Concertations et cellules d'urgence (s'il y a lieu)
- Citoyen·ne·s
- Élu·e·s

MISER SUR NOS FORCES :

- Capacité à mettre en place des espaces de collaboration et d'entraide
- Travail réalisé au sein des cellules et autres concertations
- Instances de concertations mises en place dans la pandémie

RÉPONDRE À NOS DÉFIS :

- Participation, inclusion et reconnaissance
- Relation entre les différentes instances
- Fréquence des rencontres
- Définition des rôles et responsabilités

Éléments à prendre en compte et pistes d'actions

1.1 Mettre en place cette infrastructure à même les instances collaboratives déjà existantes et en s'appuyant sur le bilan des expériences passées.

1.2 Définir les modalités de l'infrastructure sociale d'urgence :

- Composition et modalités d'adhésion des acteurs (incluant les citoyen·ne·s).
- Rôles et mandats assumés par les parties prenantes.
- Modalités pour une gouvernance adaptée, démocratique et participative (règles de fonctionnement, de coordination et de prise de décision, leadership partagé ou horizontale, etc.).
- Modalités de communication (lien avec la recommandation R-3).
- Modalités d'élaboration de plans d'action et de mesures d'urgence.

1.3 Pour constituer une cellule d'urgence, miser d'abord sur les concertations (et autres réseaux) déjà en place qui voudraient assumer un mandat d'urgence, et créer au besoin des cellules d'urgence afin de pallier un manque de concertation d'urgence.

1.4 Respecter l'autonomie des concertations et leurs propres stratégies en matière de mesures d'urgence.

1.5 Intégrer sur une base volontaire des représentant·e·s des différentes concertations à l'infrastructure.

COMMUNICATION

Se doter d'une instance de communication réactive et rattachée à l'infrastructure sociale, et soutenir l'élaboration et la mise en œuvre de plans et moyens de communication mobilisant les diverses parties prenantes.

Agir dès le début d'une situation d'urgence, faciliter la communication entre les parties prenantes, coordonner les efforts de communication des acteurs et actrices et adapter les moyens de communication aux populations ciblées afin de réduire les risques d'amplification de l'urgence.

ACTEURS IMPLIQUÉS :

- Institutions
- Organisations communautaires,
- Réseau de santé et services sociaux et sécurité civile
- Concertations et cellules d'urgence (s'il y a lieu)
- Citoyens·ne·s
- Élu·e·s

MISER SUR NOS FORCES :

- Historique de collaboration dans le cadre de la Covid-19 et d'autres urgences
- Lien des organisations avec les populations ciblées
- Innovation des pratiques et efforts dans le cadre de la pandémie

RÉPONDRE À NOS DÉFIS :

- Stratégies de communication
- Diffusion des informations auprès de la population
- Partage d'information entre organisations
- Établissement des rôles des différentes organisations
- Soutien aux initiatives des communautés

Éléments à prendre en compte et pistes d'actions

1.1 Définir les modalités de l'instance de communication rattachée à l'infrastructure sociale :

- Composition, gouvernance, ressources et expertises (ex : santé, sécurité civile, municipalités, communautaire, citoyen·ne·s).

1.3 Assurer le mandat de l'instance de communication :

- Faciliter les communications entre organisations (groupes communautaires, institutions, concertations/cellules d'urgence).
- Soutenir les organisations assumant un mandat d'urgence pour qu'elles agissent vite et efficacement.
- Assurer l'accès à l'information (ex. : les mesures d'urgence, les façons de prendre part aux actions, le suivi des actions collectives, le financement, etc.).
- Sensibiliser les élu·e·s et les organisations/concertations aux thématiques traitées et efforts entrepris.
- Informer la population du territoire et les populations vulnérables sur les mesures d'aide et efforts entrepris par des messages bienveillants conçus dans un langage respectueux et inclusif facilitant leur engagement et un lien de confiance entre la population et les services d'urgence.
- Au besoin, faciliter la gestion par les concertations/cellules des différents messages en provenance de différentes organisations (gouvernement, institutions, etc.).

1.3 Définir et diversifier les stratégies de communication :

- Établir un plan d'action concerté sur la fracture numérique.
- Développer une stratégie d'éducation populaire face aux urgences d'envergure.
- Consolider les stratégies de vulgarisation et adaptation des messages clés aux diverses populations vulnérables (messages inclusifs, culturellement adaptés, accessibles et par des moyens diversifiés – camions crieurs, porte à porte, réseaux sociaux, etc.).

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

En contexte d'urgence d'envergure, faire face aux enjeux en matière de bien-être et de santé mentale et bonifier les stratégies et les actions conjointes favorables à la santé mentale;

- Outiller davantage les organisations.
- Agir et bonifier à la fois les services à la population et ceux aux intervenant·e·s.

ACTEURS IMPLIQUÉS :

- CISSS
- Organismes communautaires et concertations
- Organismes en loisir
- Croix-Rouge
- Instance de communication
- Élu·e·s

MISER SUR NOS FORCES :

- Espaces de collaboration et d'entraide
- Projets mis en place ou consolidés (ex. coordination à la Table santé mentale de la Rive-Sud, Éclaireurs, sentinelles, Projet résilience Rive-Sud, etc.)
- Efforts entrepris pour améliorer l'accessibilité aux services

RÉPONDRE À NOS DÉFIS :

- Épuisement et enjeux de santé mentale des intervenant·e·s, multiplication des rencontres, pénurie et roulement de personnel
- Diminution de l'offre en service en matière de santé mentale, augmentation des populations vulnérables et de leur besoin, et manque de connaissance des ressources disponibles

Éléments à prendre en compte et pistes d'actions

1.1 Favoriser la santé et le bien-être des intervenant·e·s et des gestionnaires agissant en contexte d'urgence d'envergure :

- Revoir ce qui a été offert pendant la pandémie pour les travailleurs et travailleuses du communautaire, le personnel municipal, etc.
- Offrir davantage d'activités, d'outils, d'espaces de soutien et de parole. Offrir des occasions de rencontre avec des ressources spécialisées.
- Prendre en compte les effets à long terme sur la santé mentale de l'intervention en contexte d'urgence d'envergure.
- Mieux comprendre les défis de chacun et agir au-delà de la crise.

1.2 Favoriser la santé et le bien-être de la population en contexte d'urgence d'envergure :

- Bonifier les interventions existantes et la communication en lien avec la santé mentale et le bien-être.
- Soutenir pendant et après une urgence d'envergure la mobilisation des organisations communautaires, privées et publiques pour faire face aux séquelles psychosociales, pendant et après l'aléa.
- Analyser les pratiques de télétravail dans l'aide aux populations vulnérables et d'intervention virtuelle (enjeux, possibles, limites, impacts).
- Avoir une vision d'ensemble de la situation territoriale pour la population et un portrait de la santé mentale afin de faciliter la réalisation d'actions collectives pertinentes (promotion, prévention, accès aux services, etc.).

FINANCEMENT

Assurer un financement adéquat des organisations et des concertations, que ce soit dans le cadre de mesures d'urgence d'envergure ou en dehors.

Permettre de mettre en place l'infrastructure sociale, de financer les services et les actions d'urgence ainsi que la mission des organismes communautaires pour assurer la pérennité du filet social et maintenir les services essentiels en continu dans un contexte d'urgence d'envergure. Un financement adéquat et qui vise la pérennité est un pilier pour l'action et le travail collectif.

ACTEURS IMPLIQUÉS :

- Institutions
- Organismes communautaires
- Concertations et cellules d'urgence (s'il y a lieu)
- Bailleurs de fonds
- Élu·e·s

MISER SUR NOS FORCES :

- Capacité à avoir du financement d'urgence
- Reconnaissance du milieu communautaire

RÉPONDRE À NOS DÉFIS :

- Type de financement (insuffisant et par projet)
- Attribution des fonds et accès au financement
- Manque d'arrimage entre les différents financements
- Reddition de compte

Éléments à prendre en compte et pistes d'actions

1.1 Définir en amont les stratégies et les modalités de financement des mesures à déployer en contexte d'urgence d'envergure et s'assurer que le financement dédié aux mesures d'urgence à déployer auprès des populations vulnérables. Ces stratégies et modalités :

- Sont rapides, souples, agiles et régies par des protocoles simplifiés.
- Ont une durée d'au minimum six mois et peuvent bénéficier d'un report.
- S'appuient sur des règles d'attribution assurant la transparence et l'équité entre les concertations/cellules d'urgence.
- Accompagnées d'une ressource humaine permettant de soutenir la gestion administrative, le soutien des activités comptables, la reddition des comptes, etc.

1.2 Distinguer le financement de services et actions d'urgence d'envergure du financement à la mission des organismes communautaires afin...

- D'assurer la pérennité du filet social et maintenir les services essentiels en continu dans un contexte d'urgence d'envergure.
- De déployer des interventions individuelles et collectives rapides auprès des personnes les plus vulnérables.
- De développer la collaboration entre les parties prenantes.

1.3 En reconnaissant que le manque chronique de ressources des acteurs communautaires est un obstacle au développement de leur résilience intra-organisationnelle et de la résilience des communautés, soutenir les organismes communautaires en première ligne afin de consolider...

- Leur financement.
- L'équipement nécessaire dans le cadre de mesures d'urgence (matériel de protection, matériel informatique, etc.).
- Les espaces physiques plus favorables au déploiement des mesures d'urgence.
- Les liens avec les services institutionnels chargés d'assumer un rôle en sécurité civile.

4

CONCLUSION

La pandémie de Covid-19 a démontré la capacité des organisations de l'agglomération de Longueuil à travailler ensemble. La démarche Bilan et perspectives a largement mobilisé les différentes organisations, et ce à plusieurs reprises. Elle a permis d'établir les forces des actions conjointes déployées pendant la pandémie, mais également des difficultés éprouvées, que ce soit en lien avec la gouvernance, la communication, le financement ou la capacité d'agir pour répondre aux urgences. Ces apprentissages permettent de consolider les acquis et développer l'approche communautaire en sécurité civile et une culture de la résilience qui mobilisent autant les communautés, les citoyen·ne·s, les élu.es, les organismes communautaires, les écoles, le milieu des affaires, que les municipalités et les CISSS.

Les organisations de l'agglomération de Longueuil aspirent clairement à travailler ensemble pour mieux se préparer aux prochaines urgences d'envergure, pour venir en aide à la population et notamment aux populations les plus vulnérables. La rencontre du 30 novembre s'est terminée avec la nette volonté de poursuivre la démarche collectivement afin de consolider les gestes préventifs face aux aléas et aux éventuelles urgences d'envergure. Elles aspirent également à œuvrer pour la transition socioécologique.

Au-delà de sensibiliser toutes les parties prenantes, le présent rapport permet à l'agglomération de Longueuil de se doter d'une vision commune rassemblant les acteurs et actrices du territoire. En appliquant les conclusions de la démarche, le territoire sera aussi mieux préparé. Le rapport facilite également les mesures concertées à mettre en place et le chemin à parcourir pour développer des communautés plus résilientes. Pour se lancer sur ce chemin, les participant·e·s de la démarche Bilan et perspectives ont formulé des recommandations et des pistes d'actions concrètes qui servent de feuille de route pour atteindre ces objectifs et constituent un moteur pour une action immédiate des différentes parties prenantes.

5

RÉFÉRENCES

- Baril, G., Arnaud, J., Normandin, J-M., Bernet, M., Dumouchel, L., Pilon, C., St-Amand, R-M., Therrien, M-C. (15 mars 2022). Mise en œuvre d'une gouvernance collaborative fondée sur l'engagement communautaire pour une gestion de crise sanitaire résiliente : une étude des plans d'action communautaires de lutte à la COVID-19. Rapport du Cité-ID LivingLab, En ligne : mise_en_oeuvre_dune_gouvernance_collaborative.pdf (enap.ca), consulté le 8 mai 2023.
- Bergeron, P. , Lévesque,J., Poitras, D., Roberge, M.-C. ; sous la coordination de Marie-Claude Roberge (2020), COVID-19 : la résilience et la cohésion sociale des communautés pour favoriser la santé mentale et le bien-être , Institut national de santé publique du Québec, En ligne : https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/covid/3016-resilience-cohesion-sociale-sante-mentale-covid19.pdf, consulté le 8 mai 2023.
- CEREMA (2020). La boussole de la résilience. Repères pour la résilience territoriale, En ligne : https://www.cerema.fr/fr/actualites/boussole-resilience-adaptation-territoires-modeemploi-du, consulté 8 mai 2023.
- Chelihi,M., Arnaud, J. Normandin, J.-M. et Therrien, M.-C. (4 mars 2020). Le capital social comme vecteur innovant de résilience urbaine : Sommaire exécutif, Cité-ID LivingLab, En ligne : Capital_20220114_Therrien.pdf (enap.ca), consulté le 8 mai 2023.
- Maltais, D. (8 mai 2020), Le résilience pendant et après une catastrophe naturelle ou technologique : des résultats issus d'une recension de la littérature scientifique, Chaire de recherche Événements traumatiques, santé mentale et résilience.
- Ministère de la Sécurité publique (2021), Préparer la réponse aux sinistres, Guide à l'intention du milieu municipal pour l'établissement d'une préparation générale aux sinistres, Gouvernement du Québec, En ligne : Guide Préparer la réponse aux sinistres (quebec.ca), consulté le 8 mai 2023.
- Ministère de la Sécurité publique (2008), Concepts de base en sécurité civile, Gouvernement du Québec, En ligne : Concepts de base en sécurité civile (gouv.qc.ca), consulté le 8 mai 2023.
- Solon, 2022, Vers une définition de la transition, En ligne : Transition socio-écologique — Wiki des possibles, consulté le 8 mai 2023.
- Site web Bases de la sécurité civile | Gouvernement du Québec (quebec.ca)
- Site web Approche de promotion de la sécurité dans les communautés | INSPQ
- Site web Stratégie de sécurité civile pour le Canada : Vers un 2030 marqué par la résilience (securitepublique.gc.ca)

6

ANNEXES

6.1. Comité inter-réseaux, cellules d'urgence, comité résilience et du comité organisateur de la démarche *Bilan et perspectives*

COMITÉ INTER-RÉSEAUX COVID-19:

- Cégep Édouard Montpetit
- Centraide du Grand Montréal
- CISSS Montérégie-Centre
- CISSS Montérégie-Est
- Collège Champlain
- Commission scolaire Riverside
- Corporation de développement communautaire de l'agglomération de Longueuil
- Centre de services scolaire (CSS) Marie-Victorin
- CSS des Patriotes
- Développement économique Longueuil
- La Croix-Rouge
- Moisson Rive-Sud
- Pôle d'économie sociale
- Prévention Jeunesse Longueuil
- Service de police de l'agglomération de Longueuil (SPAL)
- Service sécurité incendie de l'agglomération de Longueuil (SSIAL)
- Université de Sherbrooke Campus Longueuil
- Ville de Boucherville
- Ville de Brossard
- Ville de Longueuil
- Ville de Saint-Bruno-de-Montarville
- Ville de Saint-Lambert
- Des représentant·e·s des cellules d'urgence
- Des représentant·e·s de concertations (Table itinérance Rive-Sud, Table de concertation en matière de violence conjugale et d'agression sexuelle de l'agglomération de Longueuil et de la MRC Marguerite-D'Youville, Coalition des organismes de l'agglomération de Longueuil pour le droit au logement, Table de concertation en santé mentale de la Rive-Sud, Table des personnes handicapées de la Rive-Sud)

COMITÉ DE COORDINATION DU COMITÉ INTER-RÉSEAUX :

- Bureau en développement social de la Ville de Longueuil
- CDC de l'agglomération de Longueuil
- CISSS Montérégie-Centre
- CISSS Montérégie-Est
- Service de police de l'agglomération de Longueuil (SPAL)
- Service sécurité incendie de l'agglomération de Longueuil (SSIAL)
- Ville de Longueuil
- Moisson Rive-Sud

COMITÉ RÉSILIENCE :

- Centre de services scolaire des Patriotes
- Centre de services scolaire Marie-Victorin
- CISSS de la Montérégie-Centre
- CISSS de la Montérégie-Est
- Conseil régional de l'environnement de la Montérégie
- Corporation de développement communautaire de l'agglomération de Longueuil
- Développement économique de l'agglomération de Longueuil
- Pôle d'économie sociale de l'agglomération de Longueuil
- Service de police de l'agglomération de Longueuil (SPAL)
- Projet Résilience Rive-Sud
- Table de concertation en santé mentale de la Rive-Sud
- Table itinérance Rive-Sud
- Ville de Longueuil

CELLULES D'URGENCE (COVID-19):

- Immigration (14 organisations) – voir annexe 6.5
- Personnes aînées (5 organisations) – voir annexe 6.5
- Itinérance (11 organisations) – voir annexe 6.5
- Jeunesse et famille (31 organisations) – voir annexe 6.5
- Santé mentale (9 organisations) – voir annexe 6.5
- Exploitation sexuelle et industrie du sexe (8 organisations) – voir annexe 6.5
- Projet Brigade 3C (Communication, Collectif et Communauté) (5 organisations) – voir annexe 6.5
- Logement (28 organisations) – voir annexe 6.5
- Personnes Handicapées (Table de concertation des personnes handicapées de la RiveSud
- Violence conjugale et intrafamiliale (Table en violence conjugale et violence sexuelle de l'agglomération de Longueuil et la MRC Marguerite-d'Youville)

6.2. Liste des membres des autres instances de concertation

GROUPE DE COORDINATION DES ENJEUX SOCIAUX (GCES) :

- CISSS Montérégie-Centre
- CISSS Montérégie-Est
- Service de police de l'agglomération de Longueuil (SPAL)
- Service sécurité incendie de l'agglomération de Longueuil (SSIAL)
- Ville de Longueuil
- Direction régionale de la santé publique de la montérégie

ORGANISATION MUNICIPALE DE SÉCURITÉ CIVILE (OMSC) DE LA VILLE DE LONGUEUIL - PARTENAIRES :

- Ville de Longueuil (plusieurs directions)
- Villes de Brossard, Saint-Bruno-de-Montarville, Boucherville et Saint-Lambert (Directeurs généraux et responsables de la sécurité civile)
- Ministère de la Sécurité publique
- CISSS (un responsable de la sécurité civile pour les 2 CISSS)
- Service sécurité incendie de l'agglomération de Longueuil (SSIAL)
- Service de police de l'agglomération de Longueuil (SPAL)

OMSC DE LA VILLE DE LONGUEUIL :

- Plusieurs directions de la Ville de Longueuil
- Service sécurité incendie de l'agglomération de Longueuil (SSIAL)
- Service de police de l'agglomération de Longueuil (SPAL)
- CISSS Montérégie Est
- CISSS Montérégie Centre

TABLES DE CONCERTATION TERRITORIALES :

- Développement social Vieux-Longueuil (DSVL)
- Développement social Saint-Hubert (DSSH)
- Collectif Greenfield Park Collective (CGPKC)
- Table de solidarité de Saint-Bruno (TSSB)
- Table de concertation des organismes communautaires de Boucherville (TCOCB)
- Table des organismes de Saint-Lambert (TOSL)
- Table de concertation de Brossard (TCB)

CONCERTATIONS INTERSECTORIELLES (LISTE APPROXIMATIVE) :

- Concertation alliance ainé·e·s
- Concertation Alphabétisation Longueuil
- Démarche de l'Alliance pour la Solidarité de l'agglomération de Longueuil
- Table de concertation en immigration et diversité de l'agglomération de Longueuil
- Table de concertation sur la situation des femmes immigrées de l'agglomération de Longueuil
- Table de concertation des groupes de femmes de la Montérégie
- Table itinérance Rive-Sud
- Prévention Jeunesse Longueuil
- Table de concertation CONPARLE FAMILLE
- Table de concertation des intervenants jeunesse 16-24
- Table Jeunesse de la Vallée de Patriotes
- Table Jeunesse Saint-Hubert
- Table Jeunesse des Seigneuries
- Table Jeunesse du Vieux-Longueuil
- Table Jeunesse Samuel-de-Champlain

- Coalition des organismes de l'agglomération de Longueuil pour le droit au logement
- Table des personnes handicapées de la Rive Sud
- Table des personnes handicapées de la Vallée des Patriotes
- Table d'insertion et de maintien en emploi des personnes handicapées de la Montérégie
- Table de concertation de la petite enfance du Vieux-Longueuil
- Table des Partenaires en Petite Enfance de Saint-Hubert
- Table enfance famille des Seigneuries
- Table Petite enfance et des personnes démunies de la Vallée du Richelieu
- Table de concertation en santé mentale Rive-Sud
- Table de concertation en Sécurité alimentaire du Vieux-Longueuil
- Table de sécurité alimentaire des Seigneuries
- Table de sécurité alimentaire de Brossard
- Table de concertation violence conjugale et violence sexuelle de l'agglomération de Longueuil et la Municipalité régionale de comté (MRC) Marguerite-d'Youville
- Comité des partenaires du réseau Sentinelles
- Réseau d'échange et d'information sur les gangs de rue en Montérégie (REIG-M)
- Comité Longueuil villes sans racisme et discrimination

6.3. Liste des participant·e·s à la troisième étape de la démarche Bilan et perspectives

ORGANISATIONS REPRÉSENTÉES LE 30 NOVEMBRE 2023 :

- Abri de la Rive-Sud
- Aire ouverte (CISSS Montérégie Centre)
- Alliance carrière travail
- Arthrite Rive-Sud
- Au Second Lieu
- Bienville, allons de l'avant!
- Cabinet de l'opposition ville de Longueuil
- Corporation de développement communautaire de l'agglomération de Longueuil
- Centraide du Grand Montréal
- Centre d'Animation mère-enfant (C.A.M.E.)
- CGPKC-Projet Centre communautaire GPK Community Center
- CISSS de la Montérégie-Centre
- CISSS de la Montérégie-Est
- Cité-ID LivingLab
- Carrefour jeunesse emploi Marguerite d'Youville
- Centre local de services communautaires (CLSC) des Seigneuries
- Com'Femme
- Croix-Rouge canadienne
- Commission scolaire Riverside
- Centre de services scolaires Marie-Victorin
- Développement social Saint-Hubert (DSSH)
- La Halte du Coin
- La maison des jeunes de Longueuil inc.
- Le 2159
- L'Écrit tôt de Saint-Hubert
- L'Entraide Chez Nous
- Macadam Sud
- Maison de la famille La Parentr'aide
- MAM autour de la maternité
- Maison internationale de la Rive-Sud
- Prévention Jeunesse Longueuil
- Service de sécurité incendie de l'agglomération de Longueuil (SSIAL)
- SPAL
- Syndrome Turner Québec
- Table de concertation de Brossard
- Table de solidarité de Saint-Bruno
- Table des organismes de Saint-Lambert
- Table de concertation en santé mentale de la Rive-Sud
- Table itinérance de la Rive-Sud
- Ville de Boucherville
- Ville de Longueuil
- Ville de Saint-Bruno-de-Montarville

6.4. Survol du travail réalisé par le Comité inter-réseaux Covid-19 et des cellules d'urgence

Devant les risques et les conséquences de la pandémie, un partenariat d'urgence a été mis sur pied le 16 mars 2020 afin de venir en aide aux populations vulnérables. Ce partenariat a pris la forme du Comité inter-réseaux Covid-19, de cellules d'urgence et du sous-comité résilience. Il a canalisé les énergies et ressources autour d'actions concertées d'urgence facilitées par le financement entre autres de Centraide du Grand-Montréal, de la Croix-Rouge, des Fondations philanthropiques du Canada et de la Fondation Lucie et André Chagnon. Ce qui suit témoigne en partie du travail réalisé.

COMITÉ INTER-RÉSEAUX COVID 19

ASPECTS	RÉSUMÉ	
Mandat	• Exercer une vigie sur les besoins, enjeux et problématiques concernant les populations vulnérables • Atténuer les conséquences de la pandémie • Soutenir les organismes communautaires et la réalisation d'un plan d'action d'actions concertées d'urgence concernant les risques et conséquences pandémiques	
Membres	• CDC de l'agglomération de Longueuil • CSS des Patriotes et CSS Marie-Victorin • Commission scolaire Riverside • CISSS Montérégie-Est et CISSS Montérégie-Centre • Centraide du Grand-Montréal • Développement économique de l'agglomération de Longueuil • Moisson Rive-Sud • Pôle d'économie sociale de l'agglomération de Longueuil • Service de sécurité incendie de l'agglomération de Longueuil • Cégep Edouard-Montpetit • Collège Champlain • Service de police l'agglomération de Longueuil	• Villes de Longueuil, Boucherville, Brossard, St Bruno-de-Montarville et Saint-Lambert • Université de Sherbrooke • Tables de concertation (itinérance, logement, violence conjugale, santé mentale, personnes handicapées) • Croix-Rouge • 12 cellules d'urgences (Personnes immigrantes; Jeunesse et famille; Brigade communication, collectif et communauté; Personnes aînées; Personnes handicapées; Personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être; Victimes d'exploitation sexuelle; Coalition droit au logement; Santé mentale; Comité résilience; Femmes victimes de violence conjugale; Salles et Équipement de protection individuelle)
Actions prioritaires	• Plan d'action partenarial et communautaire; • Cellules d'urgence (mandat, soutien, etc.); • 7 situations « SOS » acheminées au Groupe de coordination des enjeux sociaux (GCES) pour traiter et résoudre les situations préjudiciables identifiées sur le terrain; • Infolettres (8); • Partenariats financiers : Centraide du Grand Montréal; Ville de Longueuil; Fondations philanthropiques du Canada (FPC) : 345 603$ octroyés; Fondation Lucie et André Chagnon (FLAC): 550 000$ octroyés; • Démarche Bilan et perspectives des actions concertées face aux urgences d'envergure.	

CELLULE ITINÉRANCE

ASPECTS	RÉSUMÉ	
Mandat	• Venir en aide aux personnes en situation d'itinérance (hébergement d'urgence, repas, douches, toilettes, etc.) • Faciliter et coordonner l'accès aux cliniques de dépistage et promouvoir la vaccination auprès des personnes itinérantes • Soutenir les organismes dans la résolution de problématiques	
Membres	• Table Itinérance Rive-Sud • Abri de la Rive-Sud • Le Repas de Passant • Hébergement La Casa Bernard-Hubert • Macadam Sud • L'Antre-Temps • Réseau d'Habitations Chez Soi	• CISSS Montérégie-Est • CISSS Montérégie-Centre • Ville de Longueuil • Service de police de l'agglomération de Longueuil (SPAL) • Réseau de transport de Longueuil (RTL) • Halte du Coin
Actions prioritaires	• Ouverture d'un centre de jour temporaire (dès le 24 avril 2020) dans l'église Notre-Dame-de-Grâce, à Longueuil. Contributions de Centraide du Grand Montréal (60 000$), des CISSS de la Montérégie-Centre et de la Montérégie Est (intervenants) ainsi que du diocèse de Saint-Jean-Longueuil (local); • Printemps 2020, service de transport par autobus organisé par le RTL pour le déplacement des personnes en situation d'itinérance entre le métro Longueuil et le centre de jour. Un.e agent.e de police du SPAL accompagne les chauffeurs et les chauffeuses lors de ces déplacements; • Centre d'hébergement de 44 chambres (au Motel La Siesta) pour les personnes en situation d'itinérance en contexte de Covid-19. Mis en place à compter du 23 avril 2020 par le CISSS de la Montérégie-Centre; • Cliniques de vaccination organisées à proximité des organismes en lien avec les personnes en situation d'itinérance (11 juin 2021: Le Repas du Passant; 13 août 2021 : Le Repas du Passant; 17 septembre 2021 : Halte du Coin; 15 octobre 2021 : Halte du Coin); • Halte chaleur, par la Ville de Longueuil, accessible du 15 janvier au 29 mars 2021 et du 6 janvier 2022 jusqu'au 27 mars 2022; • Refuge additionnel pour répondre à la demande accrue des personnes en situation d'itinérance sur le territoire. La Halte du Coin ouvre en août 2020.	

CELLULE JEUNESSE ET FAMILLE

ASPECTS	RÉSUMÉ	
Mandat	• Rejoindre les jeunes et les familles qui se sont retrouvés isolés par la pandémie • Consolider le travail de milieu afin d'avoir un impact positif sur le terrain auprès des jeunes et des familles • Rassembler et travailler en collaboration avec les acteurs et les actrices qui œuvrent dans les secteurs jeunesse et famille	
Membres	• Association des Parents & Amis de la Personne atteinte de maladie mentale Rive-Sud • Centre pour familles de militaire • CISSS Montérégie-Centre (DSP – Aire ouverte – Programme jeunesse) • CISSS Montérégie-Est • CISSS Montérégie-Ouest (Virage Longueuil – Virage St-Hubert) • Centre de services scolaire des patriotes • Centre de services scolaire Marie-Victorin • Commission scolaire Riverside • Equijustice Rive-Sud • HLM Bienville • La Croisée de Longueuil • L'Écrit Tôt de Saint-Hubert • L'Envol	• Maison de Jeunes l'Escalier en Mon Temps • Maison Kekpart • Maison Tremplin de Longueuil • Maisonnette Berthelet • Maison de la Famille de Brossard • Maison de la Famille Parentr'aide • Maison de la Famille Lemoyne • Maison de Jeunes de Longueuil • Maison de Jeunes Sac Ado • Maison de Jeunes St-Bruno • Macadam Sud • Maison de Jeunes La Porte Ouverte • Prévention Jeunesse Longueuil • Service de police de l'agglomération de Longueuil (SPAL) • Ville de Boucherville • Ville de Brossard • Ville de Longueuil • Ville de Saint-Bruno-de-Montarville • Ville de Saint-Lambert
Actions prioritaires	• TRAVAIL DE MILIEU auprès des jeunes et parents dans les endroits qu'ils fréquentent (rues, parcs, écoles, etc.). 19 travailleurs.euses de milieu sont recruté.e.s pour aller à la rencontre des jeunes et des parents. Trois formations (travail de milieu et lien avec les interventions existantes; consignes sanitaires et risques liés à la Covid-19). Plus de 2000 jeunes et parents ont été rencontrés via le travail de milieu; • OUTILS DE COMMUNICATION (printemps 2020) afin de faire connaître les ressources d'aide immédiate (affiche, publication Facebook, carte informative distribuée). 10 000 cartes distribuées aux parents et jeunes de l'agglomération; • Soutien de Centraide du Grand Montréal (2020 à 2021) en lien avec la pandémie de la Covid-19. Soutien de la Fondation Lucie et André Chagnon (2021 à 2022).	

CELLULE PERSONNES AÎNÉES

ASPECTS	RÉSUMÉ	
Mandat	• Rejoindre les personnes aînées durant la pandémie • Consolider le travail de milieu afin d'avoir un impact positif sur le terrain auprès des personnes aînées isolées	
Membres	• Ville de Brossard • Ville de Boucherville • Ville de Longueuil • Ville de St-Bruno-de-Montarville • Ville de Saint-Lambert • Coop Aide Rive-Sud • Centre d'action bénévole de Saint-Hubert • Centre de bénévolat de la Rive-sud • L'Entraide Chez-nous	• Commission scolaire Riverside • CISSS Montérégie-Centre • CISSS Montérégie-Est • Habitation Paul-Pratt • Centre d'action bénévole de Boucherville • Centre d'action bénévole de Saint-Bruno Office d'habitation de Longueuil • Amélys • Service de police de l'agglo. de Longueuil
Actions prioritaires	• Soutien aux interventions de proximité auprès des personnes aînées isolées dans les milieux de vie dans les cinq communautés de l'agglo : collaboration avec les ITMAV (Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité); bonification des heures de travail de proximité des intervenants; référencement et collaboration entre les ressources d'aide; stratégie de communication et diffusion de l'information (ressources d'aide, outils, etc.); • Activités communes de partage de connaissances, de méthodes et d'outils entre intervenant.e.s; formation et accompagnement; • Développement d'outils facilitant le travail de proximité; achat de masques et gants pour intervenant.e.s. Réédition, réimpression et diffusion des différents outils d'informations à l'intention des personnes aînées des différents milieux et communautés (bottins, ressources d'aide/services/documentation d'ITMAV, etc.). Production et diffusion de « cartes postales » qui recensent les services (spécifiques à chacun des territoires et ressources globales) qui seront distribuées aux personnes aînées (ainsi qu'aux partenaires-terrain (ex. : Brigade 3C, ITMAV, pompiers, etc.); • Organisation de « salons des organismes-aînés » en plein air dans le cadre de ces activités extérieures .	

CELLULE BRIGADE 3C

ASPECTS	RÉSUMÉ	
Mandat	Initiée par les organismes communautaires de l'agglomération de Longueuil pour... • Développer des outils pour faire connaître les organismes et les ressources disponibles sur le territoire • Aller à la rencontre des gens chez eux pour voir comment ils ou elles vont • Transmettre aussi les données justes et essentielles en lien avec la pandémie	
Membres	• Alternative Centregens • Centre des femmes de Longueuil • Corporation de développement communautaire de l'agglomération de Longueuil (CDC AL)	• Télétravail Québec • Croix-Rouge • CISSS Montérégie-Centre et • CISSS Montérégie-Est • Place à l'emploi • Ville de Longueuil • Au Second lieu • Vigie Rive-Sud
Actions prioritaires	• Une équipe de 14 personnes : huit agent.e.s de sensibilisation; une chargée de projet; une coordo de terrain; deux personnes d'organismes communautaires; • Tournée de mai à septembre 2021 : 8 647 portes visitées (dont 6 300 dans le Vieux-Longueuil), 10 000 cartons de numéros de téléphone essentiels distribués de porte en porte; • Activités médiatiques afin de diffuser les actions de La Brigade 3C posées entre la mi-mai et la fin août 2021 : page Facebook; entrevues sur les ondes de FM103.3 (2 juin 2021 et le 27 mai) et à la TVRS (4 juin 2021); article dans le Courrier du sud (15 juillet 2021).	

CELLULE IMMIGRATION

ASPECTS	RÉSUMÉ	
Mandat	• Rejoindre les personnes issues de l'immigration récente, réfugiées et sans statut • Consolider le travail dans le milieu afin d'avoir un impact positif sur le terrain auprès des jeunes et des familles • Rassembler et travailler en collaboration avec les acteurs et les actrices de la Table d'immigration et diversité de l'agglomération de Longueuil.	
Membres	• Alliance carrière travail • Association des femmes d'ici et d'ailleurs • Carrefour le Moutier • Centre Sino-Québec • Centre de services scolaire Marie-Victorin • Centre de services scolaires des Patriotes • Commission scolaire Riverside • CISSS Montérégie-Est	• CISSS Montérégie-Centre • Maison internationale de la Rive-Sud • Service de police de l'agglomération de Longueuil • Ville de Brossard • Ville de Longueuil • Vision Inter-Cultures
Actions prioritaires	• Deux formations pour les intervenants terrain (5 et 13 mai) sur les enjeux de vaccination; • Les « Jeudis dans le parc » du 27 août au 24 septembre 2020 (de 16 h à 19 h). Spectacles artistiques portant sur le Vivre-ensemble, la cohésion sociale et contre les actes racistes et haineux, présentation du projet, des ressources du quartier et autres ressources, etc. Six parcs de Longueuil; Promotion : message radio diffusé 125 fois sur les ondes de la Radio allumée FM 103,3 (du 24 août au 24 septembre 2020); outil multilingue distribué massivement à travers le Publisac dans une quinzaine de quartiers des arrondissements de Longueuil (https://bit.ly/soyonsinclusifs). 350 familles rejointes dans le cadre de ces activités; • Trois cliniques de vaccination (Dix30+Rodi; Entraide chez-nous) ciblées pour les personnes immigrantes ayant une barrière de langue, réfugiées, demandeurs d'asile et sans statut : production de feuillets et d'affiches multilingue (français, anglais, espagnol, arabe, dari et mandarin) pour annoncer ces cliniques de vaccination. Les cliniques de vaccination (29 mai 2021 en 2 sites différents : approximativement 250 personnes vaccinées; 11 juillet 2021 : 89 personnes vaccinées); • Camion lumineux contre le racisme et pour l'inclusion (du 21 au 31 mars 2021, stationné sur sept lieux stratégiques pendant des plages horaires de 4 heures). Un support visuel projetant un message en six langues (français, anglais, espagnol, mandarin, arabe et dari) et une vidéo de 42 secondes sur l'inclusion. Distribution de 20 000 copies supplémentaires du feuillet sur les lieux où se situe le camion lumineux; • Étude participative sur les conditions de vie des personnes racisées de l'agglomération de Longueuil dans une perspective temporelle (avant et pendant pandémie du point de vue des personnes racisées) : comprendre les conditions de vie; analyser les projections possibles afin de dresser des scénarios postpandémie; formuler des recommandations.	

CELLULE SANTÉ MENTALE

ASPECTS	RÉSUMÉ	
Mandat	• Mettre en commun les problématiques les plus importantes • Proposer des pistes de solutions afin d'améliorer les services requis par la population • Prévenir la détérioration des cas en santé mentale	
Membres	• Service de police de l'agglomération de Longueuil • CISSS de la Montérégie-Centre • CISSS de la Montérégie-Est	• Hébergement l'Entre-Deux • Table de concertation en santé mentale • de la Rive-Sud • Ville de Longueuil
Actions prioritaires	• PRÉPARATION D'OUTILS D'INFORMATION facilitant la compréhension des trajectoires des services disponibles afin de mieux les orienter dans le référencement des personnes vivant des problèmes de santé mentale; • SÉANCES DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION pour combler le manque de connaissances et d'expériences spécifiques à la santé mentale de certains groupes appelés à intervenir auprès de cette clientèle lors de situation de crise; • CONCERTATION POUR RÉSOUDRE DES SITUATIONS COMPLEXES autour de situations complexes ne cadrant pas dans les services et les ressources disponibles durant la pandémie afin de trouver des solutions alternatives et d'identifier malgré tout, les ressources appropriées; • Collaboration avec le Service de police de l'agglomération de Longueuil pour un protocole permettant d'agir plus rapidement sur des situations non urgentes, mais qui pourraient éventuellement se dégrader si la prise en charge n'était pas faite dans un délai rapproché; • EMBAUCHE D'UN COORDONNATEUR à la Table de concertation de la santé mentale de la Rive-Sud grâce à un financement d'urgence de la Fondation Lucie et André Chagnon (FLAC).	

CELLULE FEMMES VICTIMES D'EXPLOITATION SEXUELLE

ASPECTS	RÉSUMÉ	
Mandat	• Répertorier les enjeux et les besoins exprimés par les femmes marginalisées victimes d'exploitation sexuelle et leur venir en aide • Créer un lien de réseautage entre les différents partenaires afin de rétablir et renforcer le réseau de soutien offert à ces femmes victimes • Mettre en commun les ressources existantes pour orienter et développer de nouveaux services selon l'urgence des besoins rencontrés	
Membres	• L'Équipe intégrée de soutien et d'intervention auprès des femmes victimes et à risque d'exploitation sexuelle du SPAL • Prévention jeunesse Longueuil • CISSS Montérégie-Ouest – Le CRD	• Le 2159 • La concertation des luttes contre l'exploitation sexuelle • Université de Sherbrooke • Maison Kekpart • CSSS Montérégie-Est – Mobilis
Actions prioritaires	• Entente avec un hôtel pour un hébergement d'urgence temporaire avec suivi psychosocial dans un lieu sécuritaire et confortable. Huit femmes y ont été hébergées pour un total de 62 nuits; • Paniers alimentaires/Cartes d'épicerie prépayées, ententes avec des organismes du milieu pour la livraison de paniers alimentaires. 175 cartes de crédit prépayées ont été offertes à des femmes en situation particulièrement précaire; • Soutien psychosocial et rencontres thérapeutiques par cinq thérapeutes spécialisés. Plus de 200 rencontres thérapeutiques à plus de dix de femmes victimes d'exploitation sexuelle afin de les soutenir dans leur processus de reconstruction; • Projet pré-hébergement à la Maison de la Paix : soutien à la Maison de la Paix dans le déploiement d'un projet pilote pré-hébergement auprès des femmes en attente d'un logement supervisé durant trois mois. 32 femmes ont bénéficié du plan d'aide pré-hébergement de la Maison de la Paix.	

CELLULE LOGEMENT

ASPECTS	RÉSUMÉ	
Mandat	• Informer les ménages locataires de leurs droits et les soutenir dans les recours qui s'offrent à eux et elles afin d'éviter que les ne se retrouvent dans des conditions de vie inadéquates	
Enjeux	• Les mesures sanitaires limitant les déplacements ont beaucoup compliqué les recherches de ceux et celles qui voulaient se trouver un loyer. Elles ont rendu les déménagements beaucoup plus compliqués à organiser et à planifier; • Le manque d'offres sur le marché locatif a engendré une flambée à la hausse du prix de loyers; • Plusieurs propriétaires ont aussi profité de la pandémie pour faire des rénovations, ce qui a engendré une recrudescence des "rénovictions" et impacté durement le marché locatif; • Plusieurs ménages locataires à faible revenu ont dû se contenter de logements souvent insalubres ou trop petits pour leurs besoins faute de logements adéquats et abordables sur le territoire.	
Membres	• Association des locataires des HLM de Bienville / Bienville Allons de l'avant • Abri de la Rive-Sud • Atelier habitation Montréal • Association d'Informations en Logement et Immeubles Adaptés (AILIA) • Bureau de Consultation Jeunesse de Longueuil • Bâtir son quartier • Carrefour pour Elle • CISSS Montérégie-Est • CISSS Montérégie-Centre • Coopérative de solidarité en habitation de Saint-Bruno • Comité logement Montérégie • Comité logement Rive-Sud • Fédération des coopératives d'habitation montérégiennes	• Fédération régionale des OSBL d'habitation de la Montérégie et de l'Estrie (FROHME) • Groupe Conseil en Développement de l'Habitation (CDH) • Habitation Communautaire de Longueuil • Habitations Paul-Pratt • Hébergement La Casa Bernard-Hubert • L'Entraide Chez Nous • Logis Desaulniers • Office municipal d'habitation de Longueuil • Maison La Virevolte • La Maisonnette Berthelet • Réseau d'Habitations Chez Soi • Société d'habitation le Paillasson • Service d'Intervention en Santé Mentale Espoir • Table Itinérance Rive-Sud
Actions prioritaires	• Trajectoire en insalubrité pour informer les locataires de leurs droits et de leurs recours potentiels (automne 2021); • Bonification des heures d'intervention dédiées à la crise du 1er juillet et à l'accompagnement des personnes devant être relocalisées. Cette action a consolidé le travail du Comité crise du logement 1er juillet (organisé en 2019 par la Ville de Longueuil en collaboration avec la Croix-Rouge et les organismes communautaires dans leur effort à répondre aux besoins spécifiques de la crise du logement au 1er juillet).	

COMITÉ RÉSILIENCE

ASPECTS	RÉSUMÉ	
Mandat	• Contrer les conséquences de la pandémie de la Covid-19, en jouant un rôle transversal entre les différentes cellules d'urgence et en soutenant l'engagement des partenaires et des citoyen.ne.s afin de renforcer et développer la résilience des communautés de l'agglomération • Produire des outils et d'actions afin de soutenir le Comité inter-réseaux, les cellules d'urgence et les différent.e.s intervenant.e.s du milieu qui agissent auprès des populations fragilisées par la pandémie • Susciter le renforcement et le développement de la résilience de l'ensemble des communautés de l'agglomération de Longueuil. • Soutenir la cocréation la recherche de solutions des acteurs et actrices du territoire pour des situations problématiques mises en relief par la pandémie	
Membres	• Développement économique Longueuil (agglo) • Pôle d'économie sociale de l'agglomération de Longueuil • Corporation de développement communautaire de AL • Centre de services scolaires des Patriotes • Centre de services scolaires Marie-Victorin	• Service de police de l'agglomération de Longueuil • Table itinérance Rive-Sud • Table de concertation en santé mentale de la Rive-Sud • Ville de Longueuil • Collaborations : UQAC, Cégep Édouard-Montpetit • Conseil régional de la culture • Conseil régional de l'environnement de la Montérégie

Actions prioritaires	• Réflexion sur les pratiques de concertation d'urgence (printemps à automne 2020) dans le contexte pandémique (fonctionnement, gestion des priorités, capacités collectives à agir sur les enjeux, communications, actions posées) : questionnaire (54 répondant.e.s), discussions guidées dans les cellules, synthèse par le Comité inter-réseaux, adoption de mesure consolidant le partenariat d'urgence;
	• LES RENCONTRES DU VENDREDI, partage d'expériences et réflexion collective : 15 rencontres réparties du 24 avril 2020 au 4 juin 2021; jusqu'à 80 personnes présentes par séances; différents thèmes en lien avec des enjeux psychosociaux qui concernaient à la fois les intervenant.e.s qui œuvraient au sein des organisations de l'agglomération que les membres des communautés desservi.e.s par ces organisations; collaboration avec la Chaire de recherche sur les événements traumatiques, la santé mentale et la résilience de l'Université de Chicoutimi;
	• Élaboration d'un mécanisme facilitant l'analyse collective la gravité d'un enjeu social (baromètre);
	• Projet Résilience Rive-Sud : projet collectif coconstruit avec la Table de concertation en santé mentale de la Rive-Sud; outils (guide, vidéo, dépliants, affiches, etc.); site web (https://resiliencerivesud.com/) et ateliers pour apprendre à cultiver sa résilience (L'ABC pour cultiver sa résilience, La résilience : l'affaire de tous);
	• Développement d'ateliers (pour l'automne 2023) de design participatif et de cocréation de solutions par les acteurs et actrices du territoire pour des situations problématiques mises en relief par la pandémie;
	• La démarche Bilan et perspectives des pratiques de concertation face aux urgences d'envergure :
	  • 1re phase (les apprentissages): 24 mars 2022 (GCES, comité inter-réseaux et cellules d'urgence, 63 personnes); 28 avril (autres concertations, 40 personnes);
	  • 2e phase (vulnérabilités, acteurs, enjeux et perspectives) : 12 mai 2022, 40 personnes;
	  • 3e troisième phase (les recommandations pour mieux préparer l'avenir et mieux réagir aux prochains sinistres): 30 novembre 2022, plus de 70 personnes.	

6.5. Définitions

Plusieurs termes ont été définis dans le cadre de la démarche Bilan et perspectives afin de doter des participant·e·s d'un langage commun.

RÉSILIENCE DES COMMUNAUTÉS :

La résilience se présente comme étant l'aptitude d'un système, d'une collectivité ou d'une société potentiellement exposée à des aléas à s'adapter, en résistant ou en changeant, en vue d'établir et de maintenir des structures et un niveau de fonctionnement acceptables. La résilience se rapporte donc principalement à la capacité de résister aux situations présentant des dangers avec un minimum de dommages et de s'en relever efficacement par la suite.

Une collectivité résiliente a les capacités permettant d'éviter la manifestation d'un aléa lorsque c'est possible, de limiter ses probabilités d'occurrence, de lui offrir une résistance lorsqu'il survient et de s'en remettre adéquatement. Ces conditions et ces caractéristiques sont présentes au sein d'un milieu avant même la manifestation de l'aléa. Il peut s'agir de la vitalité et de la solidarité sociale, de la prospérité et de la diversité économique, d'une population en santé, d'une bonne connaissance des risques, de la présence de systèmes d'alerte, de la prise en compte des risques dans l'aménagement du territoire et dans les codes de construction, d'une bonne préparation aux sinistres ou d'une population bien informée.

Une communauté territoriale résiliente a la capacité de :

1. Anticiper tout type de perturbation
2. Agir pour en atténuer les effets ou en éviter l'apparition
3. Rebondir, récupérer
4. S'adapter et se transformer

Quatre composantes ou propriétés principales permettent d'apprécier la résilience d'un milieu :

1. Sa robustesse, qui se rapporte à la résistance et à la force intrinsèque des éléments du milieu;
2. Sa redondance, qui est associée aux propriétés des systèmes et qui consiste à disposer de choix ou de moyens de rechange pour faire face à une défaillance;
3. Sa capacité de prise en charge, qui est liée à l'aptitude des personnes et des organisations à trouver les solutions appropriées, à mobiliser les ressources nécessaires et à mettre en place les moyens pour faire face à une situation;
4. Sa rapidité, qui concerne la vitesse avec laquelle les perturbations peuvent être réduites, les sommes financières et autres ressources rendues disponibles et les restaurations effectuées.

Une communauté résilience : utilise les connaissances acquises provenant des réponses du passé pour renforcer ses habiletés à faire face et à résister au prochain incident critique. Celle-ci prévient et se prépare à d'éventuels traumatismes, résiste et diminue les impacts d'un incident critique, restaure/améliore son niveau d'autosuffisance et son niveau de santé et de fonctionnement social après un incident critique.
(Maltais, 2020)

Dans le cadre de la démarche Bilan et perspectives, la « Boussole de la résilience pour l'adaptation des territoires » de CEREMA (voir figure ci-dessous) a servi de cadre de référence pour la réflexion sur la résilience.



URGENCE D'ENVERGURE :

Les situations d'urgence sont susceptibles de porter atteinte à l'intégrité physique ou psychologique des personnes ou de causer des dommages (ex. : accidents de la route, incendies de résidence, panne d'électricité, etc.).

Ces situations :

- Nécessitent une intervention rapide;
- Interpellent un ou plusieurs intervenant·e·s de première ligne (pompiers, policiers, ambulanciers);
- Ne dépassent pas les capacités d'agir du milieu. Les procédures normales et les ressources disponibles au sein de la collectivité sont adéquates et permettent de faire face à la situation.

UNE URGENCE D'ENVERGURE RÉFÈRE À :

Événement qui cause de graves préjudices aux personnes ou d'importants dommages aux biens et exige de la collectivité affectée des mesures inhabituelles (Loi sur la sécurité civile).

Les conséquences associées aux sinistres sont importantes et étendues; elles peuvent être très variées et de nature tangible ou intangible :

- Le fonctionnement normal de la communauté ou de la société touchée est fortement perturbé (déplacements et relogements de personnes, interruptions de services, conflits, productions économiques perdues, pertes d'emploi, etc.);
- Des pertes humaines, matérielles, économiques ou environnementales importantes sont observées (décès, blessures, dommages physiques ou matériels aux bâtiments et aux infrastructures, contaminations, dégradations d'écosystèmes clés, etc.).

Cette notion renvoie à celle de CRISE qu'on peut définir comme une situation brutale et émotive qui plonge la société, les communautés, les organisations ou les individus dans un contexte compromettant la capacité à comprendre et à répondre adéquatement aux événements.

La notion de crise réfère donc à une situation de perturbation qui engendre une rupture d'équilibre pour la société, les communautés, les organisations ou les individus. Pour la population, la pandémie était qualifiée de crise, car elle était liée à l'apparition d'un ou plusieurs événements qui ont induit des désordres, la dégradation ou la cessation du fonctionnement normal affectant la satisfaction des besoins de base, la santé, le bien-être, la production et distribution de biens ou de services, etc.

Au sein de la société, des communautés ou des organisations, la crise peut affecter la cohésion, les activités et les personnes (monde subjectif des individus, façon de percevoir la réalité et la vie, etc.).

ALERTE (MÉTHODE DES SOS) :

L'alerte est un message ou un signal d'avertissement donné lors d'un sinistre réel ou imminent qui invite à prendre les mesures appropriées pour assurer la sécurité des personnes et des biens. Elle sert ainsi à prévenir les autorités, les intervenant·e·s et la population afin que les mesures appropriées soient mises en place à tous les niveaux. Les outils pour signaler un SOS développés par le Comité inter-réseaux Covid-19 s'inspirent de cette méthode.

SÉCURITÉ CIVILE :

Un ensemble d'actions et de moyens mis en place à tous les niveaux de la société dans le but de connaître les risques, d'éliminer ou de réduire les probabilités d'occurrence des aléas, d'atténuer leurs effets potentiels ou, pendant et après un sinistre, de limiter les conséquences néfastes sur le milieu.

POPULATIONS EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ :

La vulnérabilité représente une condition qui prédispose un milieu et ses composantes (populations, biens, infrastructures, activités, etc.) qui sont exposées à un aléa à subir des préjudices ou des dommages. Cette vulnérabilité résulte de facteurs physiques, sociaux, économiques ou environnementaux. Elle met aussi en évidence l'incapacité ou l'inaptitude à résister à un aléa ou à ses effets.

Ainsi, une population vulnérable (par ex. : les populations à mobilité réduite, âgées, défavorisées, etc.) est moins apte à assumer sa propre organisation lors d'un sinistre. Des communautés défavorisées au niveau socio-économique sont susceptibles d'être affectées encore plus par la manifestation d'un aléa.

En sécurité civile, la gestion des urgences touche donc les besoins d'aide des personnes sinistrées ou à risque de l'être. Certains groupes de personnes présenteront des caractéristiques les rendant plus sensibles que d'autres aux effets d'aléas de différentes natures.

Cette vulnérabilité associée à un sinistre peut être liée à l'exposition à l'aléa, à la fragilisation ou à la défavorisation:

- L'exposition (ex. à la contagion) : les personnes directement exposées et leurs proches;
- La fragilisation de la santé physique et psychologique : les capacités limitées influent sur la stabilité émotive et la résistance au stress occasionnant une réaction émotionnelle plus forte et une désorganisation transitoire ou durable; le faible réseau social, l'isolement, le soutien déficient des proches, etc.;
- La défavorisation : le statut socio-économique ; les répercussions sociales et économiques (perte de revenu, hausse des prix des biens et services de première nécessité, difficulté de se procurer des aliments, etc.).

Divers facteurs sont donc susceptibles d'influencer positivement ou négativement la vulnérabilité de la population. Devant des situations préjudiciables portant ou susceptibles de porter des préjudices graves les mettant plus à risque, des personnes ou des groupes de personnes peuvent ne pas être en mesure de faire face à la situation avec leurs ressources et capacités. Les ressources dans le milieu qui pourraient leur venir en aide peuvent aussi manquer.

ALÉA :

Phénomène susceptible d'occasionner des pertes en vies humaines ou des blessures, des dommages aux biens, des perturbations sociales et économiques ou une dégradation de l'environnement.

Un aléa peut être d'origine naturelle ou humaine comme:

- Orage violent, inondation, refoulement de réseaux d'eaux pluviales ou d'assainissement, sécheresse, température extrême (vague de froid, vague de chaleur), tempête (neige, verglas, pluie, tornade et vent violent);
- Épidémie/infestation/pandémie;
- Accident de transport (aérien, ferroviaire, maritime, routier);
- Accident industriel (explosion, fuite ou émission de matières dangereuses, etc.);
- Effondrement de structure ou de bâtiment;
- Incendie majeur;
- Panne (énergétique, de télécommunication, informatique, etc.);
- Pénurie (denrées alimentaires, carburants, etc.);
- Acte terroriste (explosif, chimique, biologique, radiologique, nucléaire, cyberterrorisme);
- Crime majeur (tuerie, incendie criminel, etc.);
- Changements climatiques, contamination du sol, pollution, glissement de terrain, séisme.

TRANSITION SOCIOÉCOLOGIQUE :

La crise climatique nécessite d'opérer une transition historique afin de faire face aux impacts du réchauffement climatique et protéger les personnes les plus vulnérables qui en sont les premières et les plus gravement touchées.

Pour ce faire, la transition mise sur la force du collectif et l'action locale. Il ne s'agit pas seulement de réduire les gaz à effets de serre de façon efficace. Elle passe aussi par la construction d'une société plus solidaire et démocratique.

La transition socioécologique valorise le partage du pouvoir et propose un nouveau modèle économique et social basé sur des valeurs de justice sociale et climatique.

Elle nous invite à délaisser l'individualisme effréné pour réapprendre à agir collectivement dans la bienveillance, le désir et surtout la détermination de lutter contre les inégalités sociales tout en protégeant les limites planétaires.

APPROCHE COMMUNAUTAIRE EN SÉCURITÉ CIVILE :

L'intervention en contexte de sinistre/d'urgence d'envergure est une responsabilité partagée qui nécessite la mobilisation des connaissances, des ressources et des capacités des communautés.

L'approche communautaire en sécurité civile(«whole society approach») amène à mobiliser les citoyen·ne·s, les organisations communautaires, les concertations et les institutions (municipalités, CISSS, centres de services et établissements scolaires, le service de police de l'agglomération, etc.) pour connaître les risques, identifier les problèmes à régler, déployer des solutions et mesures, prévenir les sinistres, réduire les vulnérabilités, favoriser le rétablissement, etc.

Cette approche repose sur la mobilisation et la participation volontaire de multiples acteurs et actrices des communautés, en plus des municipalités, des CISSS, des ministères et organismes gouvernementaux.

En prenant part aux actions concernant ses vulnérabilités, en développant ses capacités à contrer les risques et à diminuer les impacts négatifs, une communauté participe à sa propre résilience. À défaut de la faire, cela peut contribuer à l'accroissement de la vulnérabilité d'un individu, d'un groupe ou d'une communauté. Cette approche suppose une gouvernance collaborative (dans Baril et coll., 2022)

> *Un arrangement de gouvernance dans lequel une ou plusieurs agences [organisations] publiques engagent directement des parties prenantes non étatiques dans un processus de prise de décision collective qui est formel, axé sur le consensus et la délibération et qui vise à élaborer ou à mettre en œuvre une politique publique ou à gérer des programmes ou des biens publics. [Traduction libre] (Ansell et Gash, 2008 : 544 cités dans Baril et al., 2022).*

> *Plusieurs raisons motivent les autorités publiques à s'engager sur cette voie, dont la reconnaissance, qu'une seule organisation ne peut pas à elle seule résoudre les grands problèmes sociaux (ex. pandémie, changements climatiques, pauvreté, etc.) en raison de leur complexité et du manque de ressources financières, humaines, cognitives et matérielles (Geuijen et coll., 2017; Agranoff et coll., 2014). L'adoption d'une approche de collaboration interorganisationnelle devient ainsi nécessaire. Une telle approche suppose la constitution d'un réseau d'acteurs appelés à (1) coopérer notamment par des relations informelles, (2) à se coordonner avec un échange de ressources et le maintien d'une autorité indépendante et/ou (3) à collaborer avec une planification et une structure de gouvernance (Sedgwick, 2017) au-delà des limites de leur organisme dans le but d'atteindre un objectif commun (Emerson et Nabatchi, 2012).*

ORGANISATION MUNICIPALE DE LA SÉCURITÉ CIVILE :

Au moment et à la suite de sinistres, la municipalité met en place l'organisation municipale de la sécurité civile (OMSC) dans le but de coordonner les ressources et les mesures déployées et d'assurer la concertation des intervenant·e·s. Elle permet notamment d'anticiper l'évolution de l'événement et des besoins auxquels la municipalité pourrait devoir faire face dans les heures et les jours à venir. Les services aux personnes sinistrées est une des missions de l'OMSC qui doit planifier, mettre en œuvre et coordonner les services aux personnes sinistrées qui sont, notamment, l'accueil et l'information, l'inscription, l'alimentation, l'habillement de secours, l'hébergement temporaire et les centres de services aux personnes sinistrées.

INFRASTRUCTURE SOCIALE :

Une infrastructure sociale désigne généralement les systèmes, les structures, les normes et les investissements organisationnels, les politiques, les dispositifs, les pratiques et services et les relations qui soutiennent le développement social d'une communauté, les interactions sociales et le bien-être de la population.

Ces infrastructures sociales concernent par exemple les services sociaux et soins de santé, l'éducation, les équipements publics (centres communautaires, parcs, bibliothèques, logements sociaux et communautaires, etc.), les transports publics, les lieux de rassemblement et événements communautaires, la culture, les processus démocratiques, etc.

En particulier, dans une perspective de résilience de la communauté, une infrastructure sociale s'appuie les relations et les mécanismes de coordination et de collaboration entre les divers acteurs d'un territoire. Elle réfère donc à leur engagement dans les concertations locales sectorielles et intersectorielles et aux réseaux d'organisations intervenant sur les enjeux du territoire.

6.6. Difficultés et pistes d'amélioration

Nous présentons cinq tableaux détaillant les difficultés et pistes d'amélioration mentionnées lors des deux premières étapes de la démarche Bilan et perspectives ainsi que dans les autres bilans déjà réalisés sur le territoire de l'agglomération. Ces difficultés et pistes d'améliorations sont regroupées dans des catégories pour chaque dimension retenue (gouvernance, financement, agir et apprendre ensemble, communication, santé et bien-être).

CATÉGORIES	DIFFICULTÉS	PISTES D'AMÉLIORATION
Apprentissages et anticipation des urgences d'envergure	• Présence d'angles morts • Manque d'une vision commune • Suites à donner aux SOS	• Bien définir une situation d'urgence dans le cadre de la sécurité civile et de la différencier d'une situation de crise; • Développer une vigilance pour prendre conscience des angles morts négligés et se doter d'une vision à moyen et long terme.
Nouvelles pratiques et action collective	• Manque d'adaptation des pratiques et services de certains secteurs	• Mettre de l'avant de nouvelles façons de faire les choses. Reconnaitre les changements de pratique qui vont rester, assurer la pérennité de ces actions, bons coups; • Voir la pandémie comme une opportunité de changement, de mise en place de nouvelles initiatives (plusieurs nouveaux projets et partenariats), de solidarité et de création collective. Plusieurs bons coups démontrant l'entraide et la solidarité.
Partage et coordination (lien avec gouvernance et communication)	• Partage des connaissances • Accès aux données • Coordination inter-institutionnelle et inter-territoriale • Arrimage entre les niveaux, méconnaissance des rôles, responsabilités, pouvoirs et leviers des acteurs institutionnels	• Mettre en commun les sources de données (institutionnelles, communautaires).
Ressources humaines	• Pénurie de main d'œuvre • Roulement de personnel	• Mettre en place des stratégies de rétention du personnel

GOUVERNANCE

CATÉGORIES	DIFFICULTÉS	PISTES D'AMÉLIORATION
Participation, inclusion et reconnaissance	• Sur-représentation des institutions • Sentiment d'instrumentalisation du milieu communautaire • Décalage entre le gouvernement et le communautaire pour la gestion de l'urgence d'envergure • Oubli d'acteurs et angles morts	• Plus grande diversité d'acteurs (y compris citoyen·ne·s et communautaire); • Mécanismes assurant une plus grande inclusion; • Faciliter l'adhésion et la collaboration; • Participation des concertations; • Identifier la complémentarité des mandats et des rôles des multiples acteurs/actrices; • Reconnaissance de multiples expertises et convergence des savoirs de terrain et de gestion.
Rôles et responsabilités	• Confusion dans les rôles • Enjeux de prise de décision et peu de clarté quant aux procédures • Bonne remontée de l'information, mais difficultés dans les suites à donner	• Clarifier qui est décisionnel; • Bien clarifier la représentativité des acteurs/actrices rejoints; • Connaître les mécanismes de décisions et de désignation des représentant·e·s des différents milieux; • Miser sur le leadership partagé.
Relation entre les différentes instances	• Problèmes de communication • Trop de documentation écrite	• Améliorer la liaison entre les différences instances, cellules et comités.
Fréquence des rencontres	• Hyperconcertation, saturation des personnes • Calendrier trop chargé, épuisement • Manque de temps pour les suivis • Sur-mobilisation des organisations, limite l'implication dans les cellules ou sous-comités	• Réduire le nombre de rencontres; • Rendre les rencontres plus efficaces; • S'assurer que les rencontres mènent à l'action; • S'assurer que les personnes qui siègent sont mandatées et préparées.
Capacité collective d'action et efficacité collective	• Approche de résolution de problème propre à chaque institution • Les politiques nationales et mandats, les priorités des organisations et réseaux, les réalités propres aux organisations (main-d'œuvre, expertise, territoire couvert, etc.) viennent influencer les capacités collectives d'action.	• Prévoir les stratégies de réponses aux différents types d'urgences; • Améliorer la capacité d'adaptation au contexte de crise et d'urgence des institutions et des organismes du milieu.

FINANCEMENT

CATÉGORIES	DIFFICULTÉS	PISTES D'AMÉLIORATION
Type de financement	• Financement insuffisant • Financement par projet et non à la mission	• Assurer la pérennisation d'une structure d'urgence par des fonds dédiés; • Améliorer le salaire dans le communautaire.
Attribution des fonds et accès au financement	• Iniquités dans l'accès au financement entre les organisations (capacités limitées des petits groupes) • Hyper concertation pour le financement • L'agglomération s'est bien organisée, ce qui a permis de compter sur du financement, mais problème de gouvernance	• Clarifier les stratégies de financement; • Faire attention à la double sollicitation des organismes communautaires : répondre à leur mission auprès de leurs membres en plus de la participation aux concertations d'urgence; • Améliorer les mécanismes de gouvernance concernant l'attribution des fonds.
Temporalité	• Décalage entre le financement et le démarrage, qui crée ensuite une pression pour le dépenser vite • Manque d'arrimage entre les différents financements	• S'assurer que les financements arrivent à temps.
Reddition de compte	• Ampleur du travail de reddition de compte chez certains bailleurs de fonds	• Faciliter la reddition de compte; • Proposer un accompagnement.

COMMUNICATION

CATÉGORIES	DIFFICULTÉS	PISTES D'AMÉLIORATION
Stratégies de communication et diffusion des informations auprès de la population	• Accessibilité inégale à l'information • Défis technologiques liés à la fracture numérique et aux inégalités • Analphabétisme, non-maitrise du français et de l'anglais • Personnes cibles n'ayant pas l'habitude de demander de l'aide	• Diversifier les stratégies et moyens de communication pour rejoindre les groupes vulnérables tout en ayant conscience de la fracture numérique pour une partie de la population; • Combiner communication en ligne et canaux « traditionnels » (téléphone, porte à porte, etc.); • Déployer des stratégies de l'éducation populaire; • Lancer des messages bienveillants (pas porteurs de peur), clairs, sans contradiction et efficaces; • Utiliser des messages qui faciliteront un lien de confiance entre la population et les services d'urgence; • Mobiliser les organisations ou personnes ayant un lien de confiance avec les populations visées.
Partage d'information entre organisations	• Redondances dans les communications entre les différents comités ou concertations • Difficultés à avoir un soutien des institutions (qui n'en ont pas eu le mandat) • Pas de plateforme commune, manque de stratégie concertée • Limites propres à chaque acteur (institutions, organisations communautaires, concertations)	• Mettre en place des stratégies communes et arrimer les messages; • Miser sur les leviers de chaque acteur; • Améliorer la communication entre le Comité inter-réseaux et ses cellules; • Inclure toutes les concertations du territoire sur la liste d'envoi des communications; • Assurer la réactivité pour ne pas entraver la capacité d'action; • Définir les canaux de communication au préalable.
Ressources humaines	• Roulement de personnel important • Délestages des OC qui privent de moyens de communication et de liaison entre organisations	• Mettre en place une stratégie de rétention du personnel; • S'assurer que des personnes ont pour mandat de faire la liaison entre les organisations.

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

CATÉGORIES	DIFFICULTÉS	PISTES D'AMÉLIORATION
Au niveau des travailleurs et travailleuses	• Épuisement des intervenantes et intervenants • Multiplication des rencontres et diminution du temps à consacrer aux actions concrètes • Enjeux de santé mentale pour les travailleurs et travailleuses du milieu communautaire • Enjeux liés au télétravail et aux limites temporelles et spatiales du travail • Réduction des actions collectives au sein des tables de concertation en lien avec la pénurie de main-d'œuvre et le roulement de personnel	• Se doter de meilleures stratégies et outils pour répondre aux multiples besoins en matière de bien-être et de santé mentale; • Prendre soin des équipes de travail, mettre l'humain au centre; • Ralentir et diminuer la charge de travail; • Ne pas vivre en mode urgence de façon permanente; • Porter une attention à la fatigue d'usure en particulier dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre; • Tenir compte des répercussions psychologiques et émotionnelles de la gestion de l'urgence sur les acteurs et actrices concerné·e·s (gestion, octroi de services, prise en charge des personnes sinistrées, des personnes portant multiples vulnérabilités); • Apprendre à mieux se connaître entre les services pour permettre le référencement.
Au niveau de la population	• Augmentation des populations vulnérables et de leurs besoins • Diminution de l'offre de services en matière de santé mentale. • Accumulation des stress face aux différents défis (économiques, sociaux, politiques, environnementaux) • Manque de connaissance des ressources disponibles • Exacerbation des inégalités	• Se doter de meilleures stratégies et outils pour répondre aux multiples besoins en matière de bien-être et de santé mentale; • Dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, besoin de relève qualifiée dans les organismes communautaires pour répondre aux besoins des personnes vulnérables; • Agir en amont, être proactifs.



BILAN ET PERSPECTIVES DES ACTIONS CONCERTÉES DANS LE CADRE DES MESURES D'URGENCE DURANT LA COVID-19

UNE DÉMARCHE DANS L'AGGLOMÉRATION DE LONGUEUIL

COMITÉ RÉSILIENCE DE L'AGGLOMÉRATION DE LONGUEUIL