



Fédération des  
centres d'action bénévole  
du Québec

**Rapport de sondage sur les services de soutien à domicile 2020**

**Consultation préparée par la Fédération des centres d'action bénévole du Québec**

**Novembre 2020**



## **Contenu**

Contexte .....	1
Méthode .....	1
Résultats .....	2
Popote roulante.....	2
Données quantitatives.....	2
Données qualitatives .....	2
Accompagnement-transport bénévole .....	3
Données quantitatives.....	3
Données qualitatives .....	3
Visites/appels d’amitié .....	4
Données quantitatives.....	4
Données qualitatives .....	4
Conclusion .....	5

## Contexte

Le 7 octobre dernier, la Fédération des centres d'action bénévole du Québec et certains de ses membres ont reçu une lettre envoyée par le Collectif Action COVID. Celui-ci se targue d'être la nouvelle voix des organismes et experts de la santé et des services sociaux.

Précisément, ses membres souhaitent inclure les services de soutien à domicile dans le continuum de soins et de services essentiels à être maintenus et à être renforcés en période de crise. Pour atteindre cet objectif, le Collectif et ses membres sont prêts à épauler le gouvernement afin de faire de cette priorité une réalité pour plus de 147 000 personnes qui reçoivent habituellement ce type de service et pour celles qui sont en attente de ceux-ci.

Ce collectif est soutenu par le Réseau de coopération des EÉSAD et la FCABQ n'a jamais été interpellée pour se joindre à la démarche.

C'est pourquoi votre FCABQ souhaitait riposter à cette initiative, afin de faire valoir aux yeux du MSSS votre apport essentiel en soutien à domicile, spécialement pendant la pandémie. Nous avons demandé votre aide pour l'obtention de statistiques probantes pour appuyer nos dires dans une lettre qui sera envoyée au MESSS. Un sondage sur les services de Popote roulante, d'Accompagnement-transport bénévole et de Visites/appels d'amitié vous a été envoyé le 15 octobre dernier.

## Méthode

Un sondage sur les principaux services en soutien à domicile a été envoyé le 15 octobre dernier aux 110 membres de la Fédération. Celui-ci regroupait la Popote roulante, l'Accompagnement-transport bénévole ainsi que le service de Visites/appels d'amitié. La FCABQ voulait connaître pour chacun des services :

- S'il y avait eu une augmentation ou une diminution du nombre de repas livrés, d'accompagnements-transport ou de visites/appels d'amitié faits pendant la pandémie;
- Le nombre avant la pandémie, avec la semaine de référence du 8 mars 2020;
- Le nombre le plus élevé de repas distribués, d'accompagnements-transport ou encore de visites/appels d'amitié fait, par semaine, entre la mi-mars et le début juin;
- Si depuis septembre, le nombre de repas livrés, d'accompagnements-transport et de visites/appels d'amitié faits par semaine est similaire à celui prépandémie;
- Le nombre de bénévoles attirés à chacun des services avant la pandémie;
- Combien de vos bénévoles habituels sont restés entre la mi-mars et le début juin;
- si vous avez plus ou moins de bénévoles pour chacun des services qu'avant la pandémie;
- Finalement, une question ouverte pour chacune des sections était proposée afin de recueillir vos commentaires pour chacun des services spécifiquement.

**Le taux de participation au sondage s'établit à 59 % où 65 CAB ont rempli le questionnaire.**

## Résultats

### Popote roulante

#### Données quantitatives

1. 54.5 % des répondants ont connu une augmentation du nombre de repas livrés pendant la pandémie. Pour 18 % d'entre eux, c'est resté relativement stable, tandis que seulement 3 % ont vu une diminution du nombre de repas livrés.

1.1 Le nombre de repas livrés par semaine avant la pandémie varie d'un CAB à l'autre. Vous pourrez trouver les réponses détaillées dans la section « Données brutes » du présent document.

1.2 Le nombre le plus élevé de repas distribués par semaine entre la mi-mars et le début juin varie également d'un CAB à l'autre. Vous pourrez trouver les réponses plus détaillées dans la section « Données brutes » du présent document.

1.3 Depuis la rentrée en septembre, 32 % des répondants affirment que le nombre de repas livrés par semaine est similaire à celui prépandémie. Pour 35 % d'entre eux, ce nombre a augmenté et 9 % ont connu une diminution.

2. Encore une fois, le nombre de bénévoles attirés au service de Popote roulante avant la pandémie varie considérablement d'un CAB à l'autre. Le nombre de jours où il y a de la livraison ainsi que le nombre de repas livrés sont des variables à prendre en compte. Vous trouverez dans la section « Données brutes » un tableau avec les statistiques du nombre de bénévoles attirés au service prépandémie et pendant la pandémie.

2.2 À ce jour, 42 % des répondants avouent avoir moins de bénévoles pour le service de la popote roulante qu'avant la pandémie. Par contre pour 21 % d'entre eux, le nombre est resté sensiblement le même et 11 % ont eu la chance de connaître une augmentation du nombre de bénévoles.

#### Données qualitatives

Vous trouverez dans cette section un résumé des commentaires laissés par les répondants au sujet du service de Popote roulante.

- Augmentation de la demande pour ce service.
- Plusieurs bénévoles en quarantaine « imposée » dû à l'âge, 70 ans et +.
- Une réorganisation du travail pour une pluralité de CAB. Ceci inclut entre autres :
  - L'ajout d'une journée de livraison;
  - L'ajout d'un circuit de livraison;
  - La prestation du service par les employés de façon ponctuelle;
  - Le souci du respect des règles sanitaires.

## Accompagnement-transport bénévole

### Données quantitatives

1. En grande proportion, soit 83 % des répondants ont connu une diminution du nombre d'accompagnements-transport bénévole réalisés pendant la pandémie. 9 % des CAB ont connu une augmentation et 3 % pour qui c'est resté relativement stable.

1.1 Le nombre d'accompagnements-transport bénévoles, par semaine, réalisés avant la pandémie varie beaucoup d'un CAB à l'autre. À la section « Données brutes », vous trouverez un tableau avec les statistiques.

1.2 La même situation se produit avec le nombre le plus élevé d'accompagnements-transport par semaine, entre la mi-mars et le début juin pour les CAB. Voir la section « Données brutes ».

1.3 Pour 33 % des répondants, le nombre d'accompagnements réalisé par semaine depuis septembre a augmenté comparativement au nombre pré-pandémie. Cependant, pour 41 % des CAB, ce nombre a diminué. Finalement, 21 % des participants disent que le nombre d'accompagnements-transport réalisé depuis septembre est similaire à celui avant la pandémie.

2. Le nombre de bénévoles attirés avant la pandémie est différent pour chaque CAB. C'est pourquoi vous pourrez vous référer au tableau à cet effet dans la section « Données brutes ».

2.1 Entre la mi-mars et le début juin, le nombre de bénévoles habituels qui sont restés en poste dans chacun des CAB est aussi très variable. Un tableau à la section « Données brutes » vous est proposé pour prendre connaissance de ces fluctuations.

2.2 En date d'aujourd'hui, 74 % des CAB disent avoir moins de bénévoles pour ce service qu'avant la pandémie. Pour 17 % des répondants, ce nombre est resté sensiblement le même. Par contre, 5 % des répondants disent avoir plus de bénévoles.

### Données qualitatives

Vous trouverez dans cette section un résumé des commentaires laissés par les répondants au sujet du service d'Accompagnement-transport bénévole.

- Le nombre de demandes d'accompagnement-transport bénévole a diminué dans plusieurs CAB dû aux annulations des chirurgies mineures et des rendez-vous non essentiels dans les hôpitaux.
- Plusieurs bénévoles ont quitté leur engagement en raison de leur âge (70 ans et +), mais aussi par peur d'être contaminé lors de leur activité bénévole.
- Une réorganisation du travail s'est effectuée pour ce service, notamment par l'adaptation des véhicules de transporteur pour répondre aux mesures sanitaires en place, la sensibilisation de la clientèle sur la COVID-19 et les modes de paiement.
- Une démotivation des bénévoles s'est fait sentir, car l'accès aux hôpitaux leur était impossible. Ils se sentaient davantage comme des taxis et la notion centrale « d'accompagnement » était écartée.

## Visites/appels d'amitié

### Données quantitatives

1. 59 % des CAB ayant répondu au sondage ont connu une augmentation du nombre de visites (appels) d'amitié réalisées par leurs bénévoles pendant la pandémie. Pour 12 % des répondants, ce nombre est resté sensiblement le même, mais 10.6 % ont connu une diminution pour ce service.

1.1 Le nombre de visites/appels d'amitié réalisés fluctue beaucoup d'un CAB à l'autre. Vous trouverez un tableau complet à la section « Données brutes » pour prendre connaissance des statistiques complètes.

1.2 Concernant le nombre le plus élevé de visites/appels d'amitié par semaine réalisés entre la mi-mars et le début juin, ce chiffre varie également selon les CAB. Encore une fois, nous vous invitons à vous référer à la section « Données brutes » pour consulter le tableau à cet effet.

1.3 Depuis la rentrée, le nombre de visites (appels) d'amitié réalisés par semaine a augmenté par 36 % des CAB comparativement à celui pré-pandémie. Pour 32 % des répondants, ce nombre est resté sensiblement pareil et 15 % des CAB ont connu une diminution pour ce service.

2. Le nombre de bénévoles qui étaient attirés au service de Visites d'amitié avant la pandémie diverge beaucoup d'un CAB à l'autre. Nous vous conseillons donc de vous rendre à la section « Données brutes » et de consulter le tableau explicatif.

2.1 Entre la mi-mars et le début juin, le nombre de bénévoles habituels qui sont restés en poste dans les CAB à travers la province diffère également. Encore une fois, nous vous invitons à prendre connaissance du tableau dans la section « Données brutes ».

2.2 En date d'aujourd'hui, 35 % des répondants ont plus de bénévoles pour le service de Visites/appels d'amitié qu'avant la pandémie. Pour 29 %, le nombre est resté sensiblement le même et 21 % des CAB ont malheureusement moins de bénévoles qu'avant la pandémie.

### Données qualitatives

Vous trouverez dans cette section un résumé des commentaires laissés par les répondants au sujet du service de Visites/appels d'amitié.

- Pour plusieurs, le service de visites a migré vers celui d'appels téléphoniques.
- La conjoncture du moment a amené certains CAB à développer ce service qu'ils n'avaient pas avant.
- Une détresse psychologique importante se faisait sentir chez les usagers, cela rendait la tâche plus complexe pour les bénévoles qui n'ont pas nécessairement un bagage professionnel en psychologie ou en intervention.
- Des appels par des employés se sont aussi faits pour s'assurer que les bénévoles mis en quarantaine « imposée » allaient bien.

## **Conclusion**

C'est sans grande surprise que nous avons constaté que l'ensemble des CAB a continué d'offrir les services à la population lors de la pandémie et jusqu'à ce jour. Pour ce faire, on remarque une grande capacité d'adaptation, mais aussi une résilience certaine de leur part tant dans la gestion des bénévoles que la réorganisation des principaux services en soutien à domicile. Comme nous avons pu le constater, cette période hors du commun a même permis à certains CAB de développer des nouveaux services afin de bonifier le support qu'ils offrent à la communauté.

Grâce à ces statistiques, la FCABQ pourra mettre en lumière auprès des autorités compétentes, dont le MSSS, les réalisations importantes faites par les CAB depuis avril dernier. En ce sens, nous réitérerons le rôle central des CAB dans la prestation des services en soutien à domicile et leur apport significatif pour la construction et le maintien du filet social. Par la même occasion, cela permettra à la FCABQ de démontrer la nécessité d'obtenir un financement en action bénévole afin de s'assurer de la pérennité de ces services, qui sont, comme nous le savons bien, offerts grâce à la force bénévole.