

MOBILISATION DES ASSOCIATIONS

*en temps
de crise*



**ENQUÊTE
INTERRÉGIONALE
SUR L'ANNÉE 2020**

Octobre 2021



L'idée de mesurer les **effets de la crise sanitaire sur le fonctionnement** de nos associations adhérentes s'est imposée au cours du premier semestre de cette année 2021, au moment où les contraintes commençaient à se lever.

Il est vite apparu en effet que l'activité de France Assos Santé devait tenir compte des **effets de la crise sur son tissu associatif**. Certes des relations avaient pu être maintenues grâce au **numérique** mais elles ne suffisaient pas à établir un état des lieux assez précis. C'est pour répondre à cette ambition que **4 régions de France Assos Santé** ont entrepris de réaliser une **enquête**, à la fois par questionnaire et par entretien, dont les enseignements serviront l'ensemble du Réseau.

Ce document mérite une lecture détaillée compte tenu de la diversité des structures et de la richesse des réponses des **150** associations ayant participé.

On peut également noter que toutes les associations ont essayé de **maintenir le lien** avec leurs adhérents, pour les **informer** au maximum et que chaque fois que cela a été possible, elles ont **continué leurs activités d'accompagnement**. **Nous pouvons être collectivement fiers de leur engagement et leur mobilisation !**

Pour conclure, on peut souhaiter qu'au niveau de nos délégations régionales on puisse **prendre en compte les résultats de ces enquêtes** afin de répondre au mieux aux **enjeux majeurs qui nous attendent en sortie de crise**.



Marie-Catherine EHLINGER
Présidente France Assos Santé
Bourgogne-Franche-Comté



Jean-Michel MEYER
Président France Assos Santé
Grand Est



Pierre-Marie LEBRUN
Président France Assos
Santé Hauts-de-France



Yvon GRAÏC
Président France Assos
Santé Normandie





Public cible

- Ensemble des associations adhérentes aux 4 délégations régionales de France Assos Santé (Bourgogne-Franche-Comté, Grand Est, Hauts-de-France et Normandie).
- Tous collèges confondus.
- Tous départements des 4 régions.



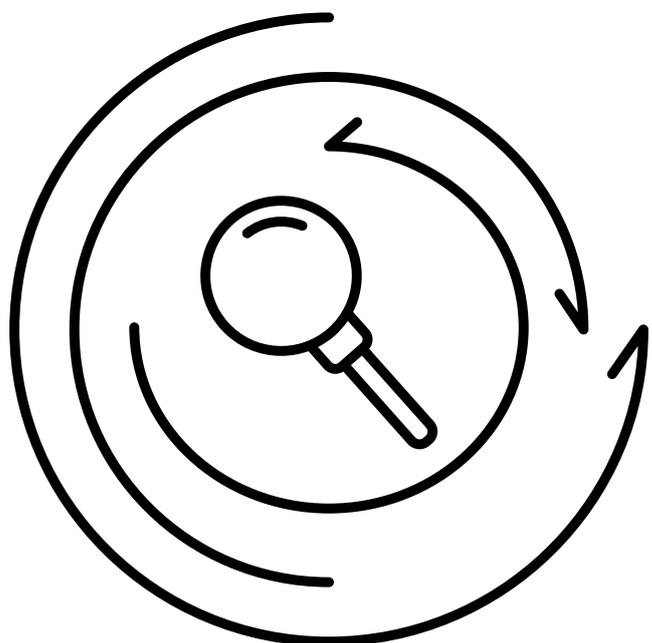
Modalités de recueil : 2 enquêtes

1 enquête quantitative

- **Méthode d'enquête**
 - Un questionnaire en ligne, accessible pendant 2 mois, composé de 7 questions.
 - Diffusion par mail aux associations adhérentes.
- **Méthode d'analyse**
 - Recueil des données pour les 4 régions.
 - Intégration des données dans une matrice commune.
 - Analyse statistique des résultats dans chaque région.
 - Mise en commun des résultats interrégionaux.



1 enquête qualitative



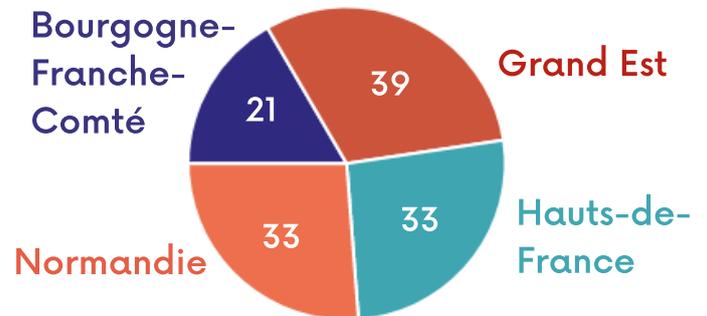
- **Méthode d'enquête**
 - Réalisation d'entretiens semi-directifs par téléphone ou en visioconférence, enregistrés, pendant une période d'un mois
 - Un enquêteur par région.
 - Grille d'entretien commune et prédéfinie.
- **Méthode d'analyse**
 - Retranscription des entretiens.
 - Anonymisation des enquêtés (région identifiée seulement).
 - Analyse du contenu des différents entretiens (grille d'analyse commune).
 - Mise en commun des résultats interrégionaux.



Caractéristiques générales du public cible

ENQUÊTE QUANTITATIVE

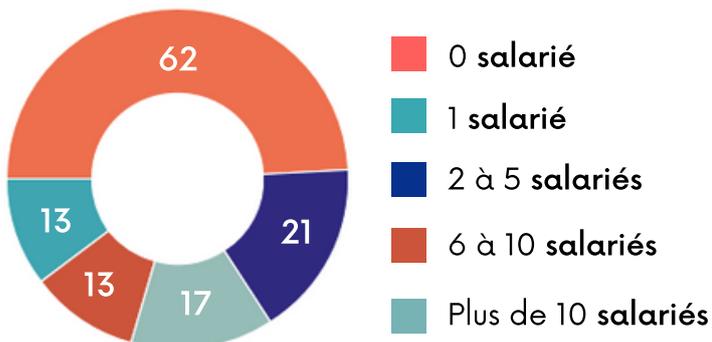
126 associations adhérentes ont répondu au questionnaire en ligne. Elles représentent **25** départements (sur 28).



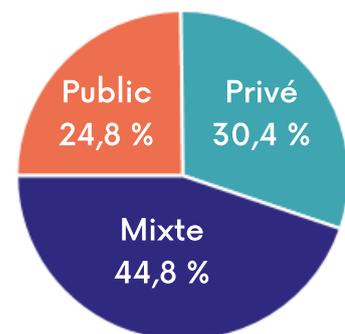
France Assos Santé répartit ses associations en **collèges**. Parmi les répondants :

- **56** associations du Collège 1 = Défense des intérêts des personnes malades
- **6** associations du Collège 2 = Défense des intérêts des personnes âgées
- **22** associations du Collège 3 = Défense des intérêts des personnes en situation de handicap
- **12** associations du Collège 4 = Défense des intérêts des familles
- **14** associations du Collège 5 = Défense des intérêts des consommateurs
- **1** association du Collège 6 = Défense des intérêts des personnes en situation de précarité
- **11** associations du Collège 7 = Défense et promotion de qualité et sécurité de la prise en charge / Santé environnementale

Nombre de salariés des associations

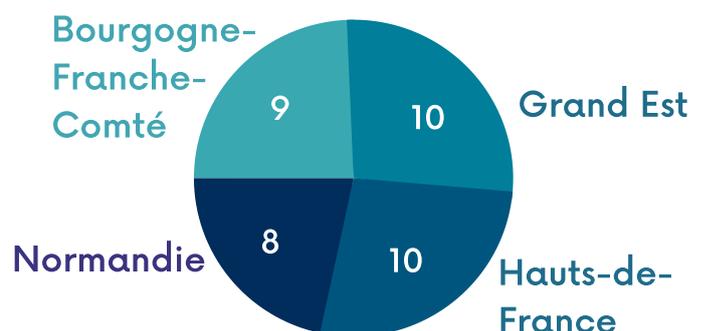


Type de financements des associations



ENQUÊTE QUALITATIVE

37 entretiens ont été réalisés, par téléphone ou en visioconférence, entre avril et juin 2021.



Questions de l'enquête quantitative

Est-ce que la crise sanitaire a eu un impact sur la tenue de vos instances statutaires en 2020 par rapport à 2019 (Bureau, Conseil d'Administration, Assemblée Générale) ?

- Plus de réunions de Bureau en 2020 / Moins de réunions de Bureau en 2020
- Plus de réunions de Conseil d'administration en 2020 / Moins de réunions de CA
- Votre Assemblée Générale a eu lieu en 2020 / Votre AG n'a pas pu avoir lieu en 2020

Quel est l'impact de la crise sanitaire sur les activités de votre association ?

- Maintien de vos activités à distance
- Mise en veille de toutes les activités
- Développement de nouvelles activités
- Activités à distance et en présentiel
- Mise en veille de certaines activités

Quels liens avez-vous maintenus avec vos adhérents ?

- Échange et écoute entre membres de l'association
- Information
- Programmation des activités
- Accompagnement
- Autres (précisez)

Durant cette année 2020, avez-vous eu des échanges avec :

- Votre fédération régionale ou nationale
- D'autres associations de votre région
- D'autres associations de la même fédération
- La délégation régionale de France Assos Santé

Quelles difficultés avez-vous rencontrées en 2020 ?

- Perte de contact avec certains bénévoles
- Adaptation de vos activités aux restrictions sanitaires
- Utilisation des outils numériques
- Incertitude des revenus / subventions de 2021
- Diminution des adhésions
- Annulation des activités
- Perte de revenus/subventions
- Autres (précisez)

Quels besoins supplémentaires a fait émerger cette crise sanitaire ?

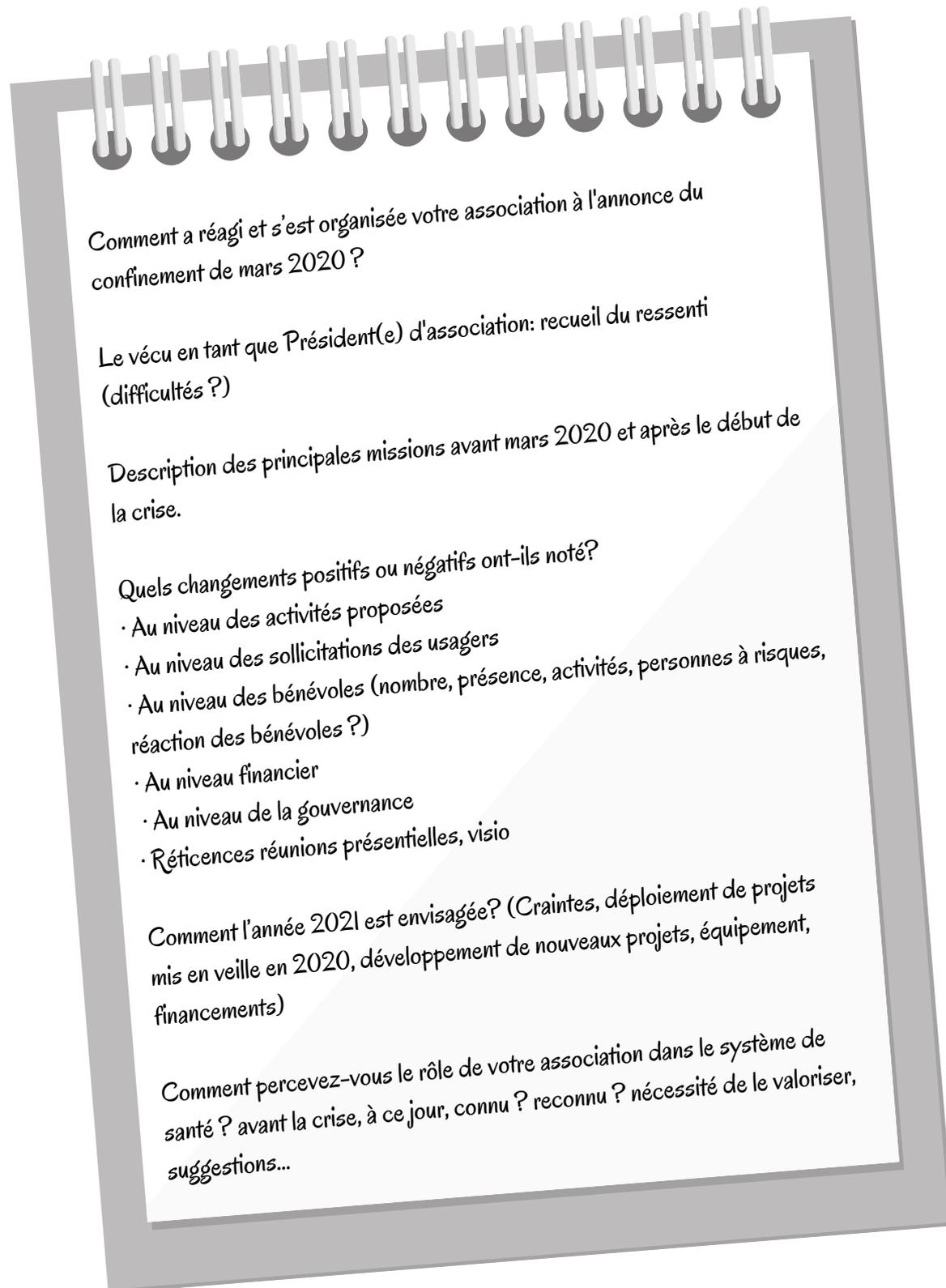
- Aide financière
- Outils pour maintenir la vie associative à distance
- Autres (précisez)
- Besoins humains/bénévoles
- Formation (précisez)

Est-ce que la crise sanitaire a eu sur certains aspects un impact positif (occasion de se réinventer, émergence de nouvelles compétences, augmentation du nombre d'adhésion, nouveaux partenaires...)

- Oui. Lesquels ?
- Non



► Questions de l'enquête qualitative



Impact de la crise sur la vie statutaire

Parmi les 126 associations qui ont répondu à l'enquête quantitative en ligne :

- **62,7%** ont déclaré une **diminution du nombre de réunions de Bureau en 2020** par rapport à 2019.
- **60,3%** ont déclaré avoir tenu **moins de réunions de Conseils d'Administration en 2020** par rapport à 2019.
- **26,2%** ont déclaré **ne pas avoir pu tenir leur Assemblée Générale en 2020** à cause de la crise.

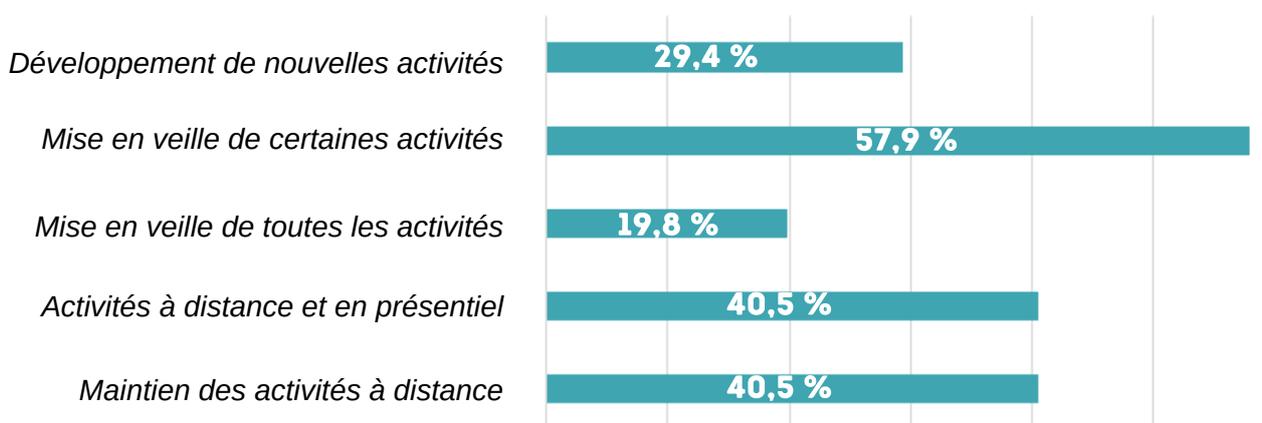


Impact de la crise sur les activités des associations (plusieurs réponses possibles)



57,9% des associations ont déclaré que la crise avait entraîné la **mise en veille de certaines activités**.

Seules **19,8%** des associations ont **mis en veille l'ensemble de leurs activités**.



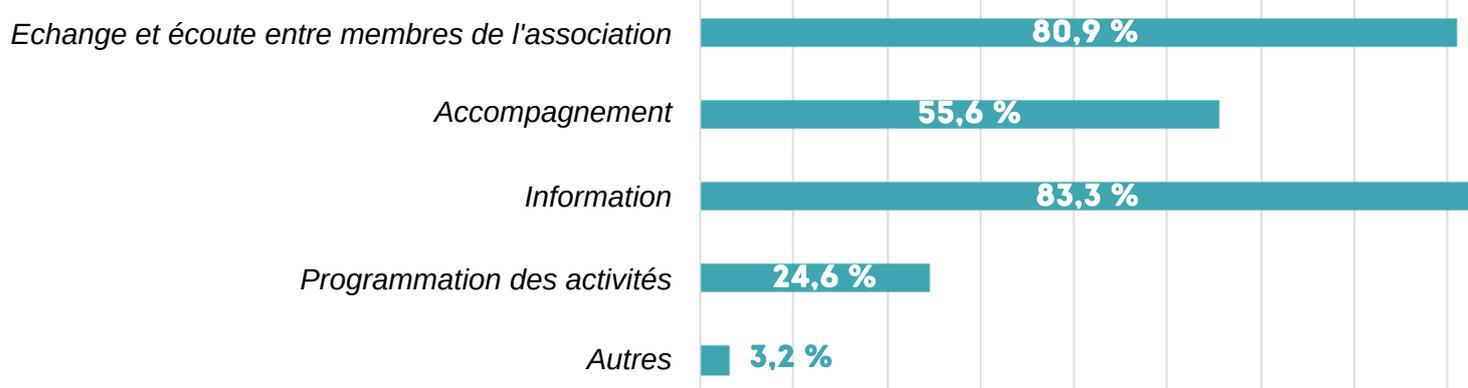
Malgré cet impact négatif, ces associations ont au minimum maintenu :

- le **lien avec leurs adhérents**,
- et/ou de **l'accompagnement**,
- et/ou de **l'information** à destination de leurs membres,
- et parfois **réinventé de nouvelles activités**.

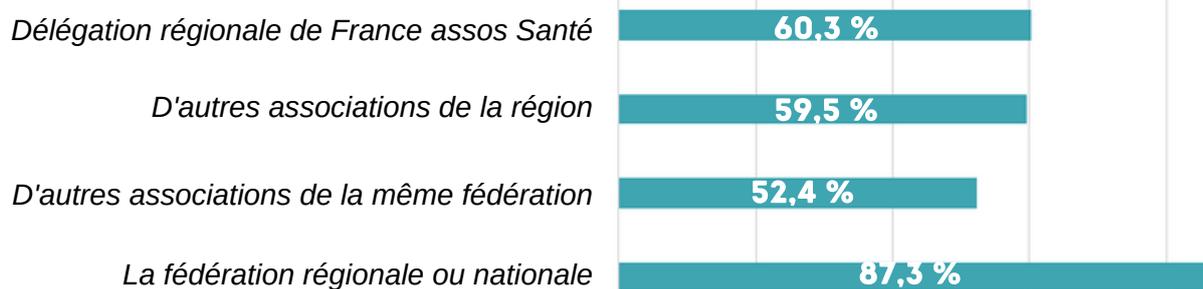
Liens avec les adhérents (plusieurs réponses possibles)

Malgré la crise, les associations ont maintenu des liens avec leurs adhérents. Elles les ont en majorité **écoutés** (80,9 %) et **informés** (83,3 %).

Les associations se sont parfois adaptées aux nouveaux besoins : courses, aide au ménage, envoi de masques...

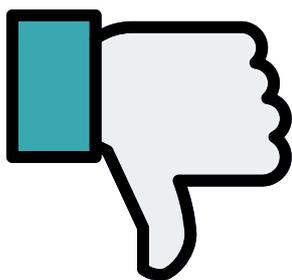
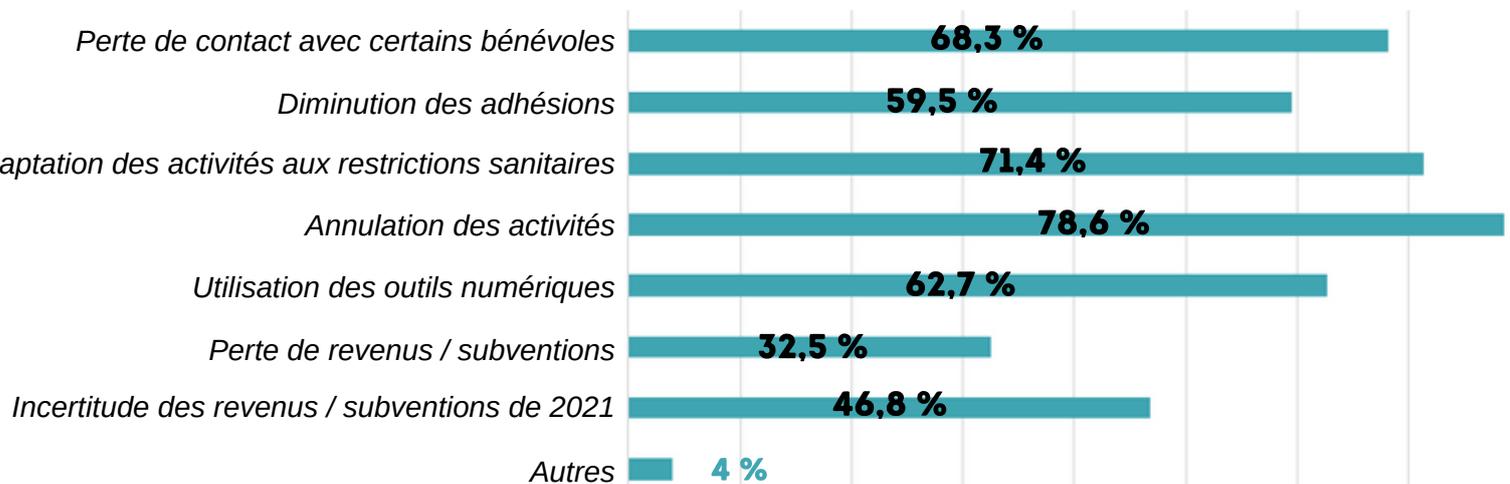


Echanges extérieurs en 2020 (plusieurs réponses possibles)



Aucune des associations répondantes n'a déclaré avoir eu aucun lien avec d'autres associations durant cette période de crise. Les associations ont évité l'isolement en restant en contact avec leur réseau associatif (fédération, France Assos Santé, autres associations...).

Difficultés rencontrées par les associations en 2020 (plusieurs réponses possibles)

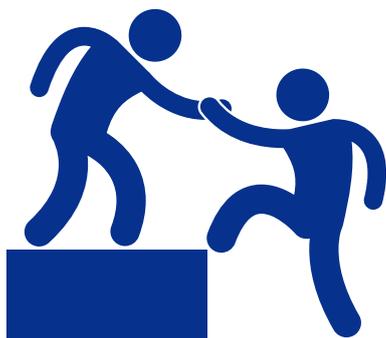
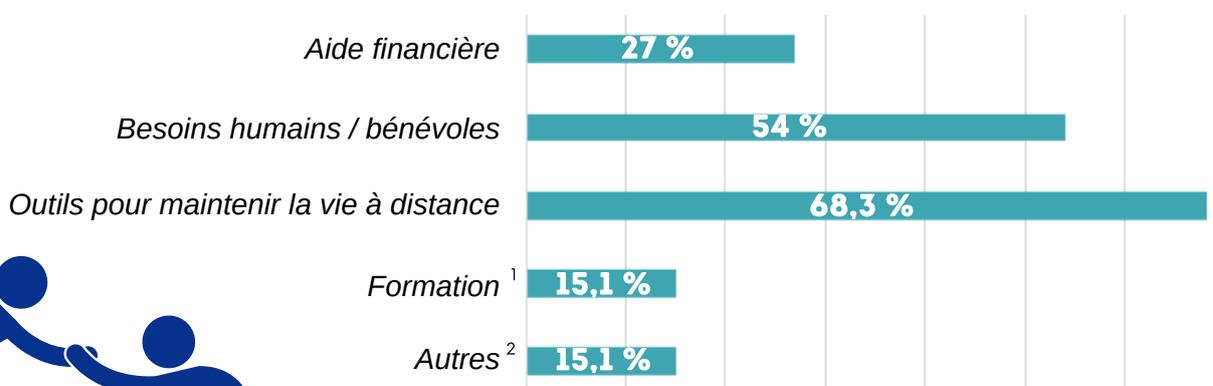


Toutes les associations ont rencontré des difficultés en 2020 :

- L'annulation (78,6 %) ou l'adaptation (71,4 %) de leurs activités,
- La perte de contact avec certains bénévoles (68,3 %),
- L'utilisation des outils numériques (62,7 %).

Les bénévoles ont également rapporté un sentiment d'inutilité et regretté le manque de lien social et de communication vers le grand public.

Besoins des associations qui émergent de cette crise (plusieurs réponses possibles)



¹ Parmi les besoins de formations, les associations ont cité :

- Le **numérique** : bureautique, outils numériques (visioconférences, site Internet, réseaux sociaux, veille thématique...)
- Des thèmes ciblés : **écoute active**, **fin de vie**, **polyaddictions**, **coopération entre bénévoles et salariés**...

² Les associations ont noté un **manque de méthodologie** dans différents domaines :

- **Tri des informations** à transmettre sur la pandémie,
- **Programmation d'activités** avec des changements fréquents de consignes sanitaires,
- **Mise en place des protocoles sanitaires**...



Impacts positifs de la crise

41,3% des associations interrogées ont observé des impacts positifs de la crise.



- **Développement de nouvelles compétences :**

- **Se réinventer** : mise en place d'une permanence téléphonique, activité physique adaptée en visioconférence, envoi d'autotests VIH à grande échelle...
- **Formation au numérique** : organisation de visioconférences, participations à des webinaires, réalisation de tutoriels, utilisation d'une plateforme virtuelle...
- **Nouvelles méthodes de communication** : mobilisation via les réseaux sociaux (ouverture d'une page Facebook), contacts individuels téléphoniques...
- Développement du **télétravail**.

- **Du temps pour l'association :**

- Mise à jour et création d'**outils d'information** (flyers, newsletter, site internet...).
- **Réorganisation interne**.
- Développement de **nouveaux partenariats**.
- Recrutement de **nouveaux bénévoles**.
- **Soutien à d'autres associations**.



DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES ASSOCIATIONS PENDANT LA CRISE SANITAIRE

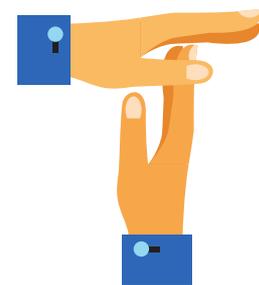
La crise sanitaire inédite a eu plusieurs impacts sur les associations membres des délégations de France Assos Santé. Leurs activités ont parfois été interrompues, souvent reconfigurées non sans difficultés de mobilisation des bénévoles dans le temps. Cela a pu avoir des conséquences sur la vie associative même, sur les partenariats voire parfois fragiliser les associations dans leur équilibre financier.

► Une activité des associations moins dynamique

La principale difficulté rencontrée par les associations est liée à leur objet même qui est de susciter échange et rencontre. De fait, les restrictions de regroupement ont entraîné une vie associative moins dynamique. Les réunions, les activités et les rencontres n'ont pas pu se faire dans leur fonctionnement habituel, avec des conséquences sur les activités mais aussi sur les organisations.

► Des activités interrompues

Une majorité des associations répondant à notre enquête flash ont indiqué qu'elles avaient mis en veille leurs activités associatives pendant cette période de crise sanitaire. Pour 20% d'entre elles, c'est la totalité des activités qui a été interrompue. Au premier confinement, de nombreux évènements, temps d'information et permanences ont été annulés. Les reprogrammations n'ont pas toujours été possibles en 2020 comme en 2021.



PAROLE D'ASSOS

« On avait beaucoup d'activités prévues en 2020 : interventions pour la prévention des AVC, réunions d'informations, les rencontres bimestrielles, on a tout mis en standby »
(Bourgogne-Franche-Comté - BFC)

« Il y a d'abord eu un mouvement de repli, on a fermé nos permanences. »
(Normandie - NOR)

« On devait faire la semaine du rein c'est-à-dire des dépistages en Picardie, ça ne s'est pas fait. On devait faire des sorties, des voyages, il n'y a rien qui s'est fait. Toute l'activité a été annulée. »
(Hauts-de-France - HDF)

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES ASSOCIATIONS PENDANT LA CRISE SANITAIRE

Majoritairement, ce n'est qu'une partie des activités des associations qui a dû être annulée à long terme. En particulier, ce sont les actions de prévention santé qui ont été lésées parce qu'elles étaient collectives mais aussi parce que les associations ont resserré leur action sur l'accompagnement.

PAROLE D'ASSOS

« La deuxième mission, et malheureusement, qu'on a mis vraiment au repos, c'est la prévention et le dépistage des cancers » (Grand-Est - GE)

« Les animations en collectif ont été annulées, dans les collèges, les lycées, les maisons de quartier. Tout ce qui était engagé auprès des groupes de parole de femmes n'a pas été possible pendant le confinement. Quand tout a rouvert, c'était en demi-jauge... ça n'a pas pu se faire partout. » (HDF)

« On a aussi une autre action qu'on a laissé tomber, c'est qu'on intervenait dans les lycées pour parler de la mort et des soins palliatifs. Il n'y a que nous qui le faisons et les jeunes étaient super intéressés de parler de ces sujets. » (NOR)

Ce retrait des actions de prévention pose la question de la continuité des parcours de santé. Ce n'est malheureusement pas le seul volet sur lequel les associations n'ont pas pu jouer leur rôle. En effet, elles ont également été exclues des établissements de santé et des établissements médicosociaux, privant les patients d'accompagnement dans leur parcours de santé.

PAROLE D'ASSOS

« On a été obligés d'arrêter notre action principale, qui est l'accompagnement en soins palliatifs et l'accompagnement des personnes endeuillées. » (Normandie)

« Les médicaments, ça reste le médecin et nous, on intervient pour le "vivre avec au quotidien". Depuis un an et demi, on ne fait plus tout ça. Cette année, j'ai eu qu'un ou deux patients qu'on m'a envoyé par téléphone ou par mail. » (HDF)

« On a annulé tous les rendez-vous qu'on avait pour les soins de support, l'activité physique adaptée, la psychologue et la diététicienne. On a essayé de s'organiser de façon à ne pas faire une coupure très brusque avec nos patients malades, en leur expliquant la situation. » (GE)



DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES ASSOCIATIONS PENDANT LA CRISE SANITAIRE

Des liens distendus entre les bénévoles

L'interruption des activités en direction du public a pourtant aussi eu des conséquences sur l'engagement des bénévoles.

Malgré une réelle volonté des associations de maintenir des liens avec leurs bénévoles et adhérents, notamment dans un esprit de solidarité, les liens et les contacts se sont mécaniquement distendus car les raisons d'interagir étaient moindres avec l'annulation des rencontres physiques.



PAROLE D'ASSOS

« Nos adhérents voudraient reprendre leurs activités comme avant, se rencontrer toutes les semaines ou tous les 15 jours. » (NOR)

« L'association a cessé de vivre... Enfin, elle s'est complètement endormie au niveau des activités, à part la représentation des usagers et puis quelques petits courriers d'échanges comme ça. » (GE)

Cette rupture de l'activité des associations a pu questionner leur raison d'être. Certains bénévoles ont parfois eu un sentiment d'inutilité qui les a éloignés de leur association.

PAROLE D'ASSOS

« Ça a été très dur pour les bénévoles puisqu'on ne peut plus remplir nos missions. » (NOR)

« Ça nous a coûté une bénévole qui, à la fin du premier confinement, nous a dit "si on n'a pas besoin de nous, alors je m'en vais." » (HDF)

Dans leur engagement associatif, les bénévoles mettent en avant l'importance de créer et d'entretenir un lien social entre eux. Avec le confinement, ils ont perdu ces moments d'échange et de partage et ils sont en demande de retrouver les liens et contacts entre eux.

PAROLE D'ASSOS

« Dès que les choses le permettront, on essaiera de se rencontrer avec tous nos adhérents car ils ont besoin de nous voir et de se retrouver ensemble. » (BFC)

« On est quand même des bénévoles qui ont envie de se rencontrer, d'avoir un lien social. » (HDF)

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES ASSOCIATIONS PENDANT LA CRISE SANITAIRE

D'un autre côté, il faut mentionner que de nombreux bénévoles des associations agréées étaient eux-mêmes un public vulnérable vis-à-vis de la Covid-19 (personnes âgées, malades chroniques, personnes en situation de handicap). Aussi, les associations ont pu être freinées dans leurs activités même après le déconfinement parce qu'elles manquaient de bénévoles.

PAROLE D'ASSOS

« Nous avons annulé des activités. Nous en avons refait une à l'association au déconfinement mais personne n'a osé venir. Tout le monde avait peur de se faire contaminer. » (HDF)

« Pour l'information du public, on diffuse une lettre papier. Le problème c'est qu'il faut la réaliser, ce qui suppose se retrouver dans un local, rédiger, imprimer, assembler... Le problème c'est qu'on est tous des retraités et une partie de notre petit noyau n'a pas voulu prendre de risque et se retrouver. Donc le papier a été complètement mis en veille, on a fait un bulletin électronique mais qui ne touche pas tout le monde car dans le domaine des personnes fragiles, il y en a qui n'ont pas accès à internet. » (BFC)

► Une animation du réseau avec le numérique pas toujours évidente

Le numérique a été un outil essentiel pendant cette crise sanitaire permettant des interventions vers le public et une animation du réseau des bénévoles, comme nous le détaillons par ailleurs. Cependant, les nouveaux outils en particulier de visioconférence ont souvent été perçus comme des alternatives par défaut, peu satisfaisantes au vu de la démographie des bénéficiaires/adhérents.



PAROLE D'ASSOS

« On a fait une réunion d'information publique en visio mais participation totalement décourageante. Car des visios il y en a trop, on peut arriver à 2 par jour, les publics fragiles n'ont pas le matériel et il y a des fois où ça ne marche pas. » (BFC)

« On a inauguré les visioconférences, on n'était pas du tout au point par rapport à ça. » (NOR)

« On fait des groupes de parole. Le problème, c'est que, sur nos groupes... ce sont des gens qui ne sont pas trop branchés ordi. Déjà, il y en a un paquet qui ne sont pas équipés. Et puis, une grosse réticence. Le téléphone, ça, pas de souci, ça fonctionne bien... » (GE)

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES ASSOCIATIONS PENDANT LA CRISE SANITAIRE

Des réunions statutaires difficiles à tenir

Les confinements successifs, les consignes sanitaires strictes interdisant de se réunir, les couvre-feu et les limitations de déplacement ont rendu compliquée l'organisation de réunions entre les bénévoles associatifs.

Les associations ont tenu quelques réunions statutaires en 2020 mais elles ont été moins nombreuses qu'en 2019. En effet, plus de 60% des associations déclarent avoir tenu moins de réunions de bureau et de conseil d'administration en 2020 qu'en 2019.

PAROLE D'ASSOS

« On s'est très peu réunis. On a juste réussi à faire une réunion de conseil d'administration en décembre et notre AG au mois d'octobre avant le 2e confinement. C'est vrai que ça a compliqué tout, tout a été bouleversé. » (NOR)

Certaines associations ont réussi à maintenir des instances à distance grâce à la visio-conférence mais tous les membres et bénévoles n'étaient pas équipés de matériel informatique ou n'étaient pas formés à l'utilisation du numérique.

PAROLE D'ASSOS

« Je n'ai pas organisé les instances en distanciel car certains de nos adhérents ne sont pas à l'aise avec le moyen informatique et je ne voulais pas les discriminer. » (HDF)

Malgré ces difficultés, les associations ont tout mis en œuvre pour maintenir une vie démocratique dans leur fonctionnement.

PAROLE D'ASSOS

« On a fait l'AG par correspondance. On a à peu près une quarantaine d'adhérents. Il suffit d'organiser des lettres, ça coûte en timbres. Les gens ont bien joué le jeu. On a eu un bon retour, 75% de réponses. Mais il n'y a pas eu d'échanges. » (BFC)

« La plupart des personnes n'ont pas accès à Internet, n'ont pas de portable, ne sont pas équipées. Donc, c'est très compliqué avec ce genre de personnes. Et à force de chercher, j'ai quand même trouvé le moyen d'organiser une réunion mais uniquement avec le téléphone. » (GE)

Ce manque de contacts et de liens entre les administrateurs a parfois été ressenti comme une souffrance. Ces réunions statutaires sont à la fois des moments de travail en commun mais également des moments de partage et de convivialité entre les membres de l'association.

PAROLE D'ASSOS

« En septembre 2020, on a pu maintenir notre AG, masqués... On a demandé aux adhérents de ne pas venir. C'était tristounet... Des AG au rabais ! Alors que c'est normalement un moment de convivialité et de bilan et de construction. » (GE)



DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES ASSOCIATIONS PENDANT LA CRISE SANITAIRE

Des associations fragilisées dans leur partenariat avec le système de santé et potentiellement dans leur équilibre financier

Avec les établissements de santé et professionnels de santé

Nous avons remarqué que les activités des associations auprès des patients ont été systématiquement mises en veille, ce qui remet en question la nécessité de leur intervention dans le parcours de santé. Au-delà des manques pour les bénéficiaires, l'exclusion des lieux de soins fragilise le partenariat dans la durée entre les associations et les professions de santé.

PAROLE D'ASSOS

« On a peur que nos structures nous oublient.

On va devoir refrapper à la porte et nous représenter dans les services. » (NOR)

« Encore une fois, démotivation parce qu'exclusion du système. Notre fédération nous avait envoyé un texte sur lequel on pouvait s'appuyer qui disait qu'on n'était pas de la famille, sans pour autant être des soignants et que pour autant, on faisait partie des équipes de soins palliatifs. Sans bénévole d'accompagnement, normalement, il n'y a pas d'équipe de soins palliatifs. Ça, c'est le texte, après c'est une autre histoire. » (HDF)

Certaines associations ont ainsi voulu rappeler le caractère essentiel de leur intervention, très souvent oublié en temps de crise. Mais l'éloignement du système, qui donne à croire que l'on peut se passer du service, peut mettre à mal la pérennité des associations.

Des craintes pour les subventions futures

La baisse des frais liée à la baisse des activités fait craindre des répercussions dans les années à venir sur les volumes financiers attribués en subventions par les institutions, en premier lieu les Agences régionales de santé.



PAROLE D'ASSOS

« A l'ARS, ils ne se rendent pas compte de tout le travail que nous, association locale, nous faisons sur le terrain. C'est important, nous sommes des bénévoles. » (BFC)

« On espère que les financeurs vont les maintenir. Sur des actions non engagées, ça il y aura du report, je n'ai pas de souci. Sur ce qui est du fonctionnement, pour l'instant on ne nous a pas dit : "on ne vous donne rien". On est en plein bilan. Je ne sais pas du tout ce que ça va donner. » (HDF)

Il est trop tôt pour tirer des conclusions sur les risques financiers liés à des diminutions de subventions, d'autant que certaines ARS ont renouvelé leurs crédits à l'identique en 2020 voire 2021. Les associations n'ont pas été alarmistes à ce sujet. Cela nécessitera tout de même une attention pour les exercices suivants.

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES ASSOCIATIONS PENDANT LA CRISE SANITAIRE

► Des dons et adhésions en baisse

La faible visibilité des associations notamment par l'annulation ou le report des activités associatives a eu comme conséquence la baisse des dons. Elles ont eu moins l'opportunité de se rendre visibles notamment dans les établissements de santé, ou lors d'évènements pour le grand public. Or ces évènements sont autant d'occasions manquées de récolte de dons et d'adhésions. Certaines associations ont constaté une baisse des adhésions expliquée par une impossibilité de promouvoir leurs activités.

PAROLE D'ASSOS

« On a eu une diminution de 20% des adhésions en 2021 à cause de 2020. » (NOR)

« Cette année on a perdu 800 adhérents donc forcément pour les prochaines subventions il y aura des décrues. » (HDF)

« On a fait le point début 2021, on a perdu 1000 adhérents. On est 2800 à ce jour. Mais, ça s'explique compte tenu de la caractéristique de notre public. Tous les ans, il y a des gens qui partent en EHPAD, certains se rapprochent de leurs enfants dans un autre département, d'autres décèdent malheureusement. La caractéristique de cette année, c'est qu'ils n'ont pas été remplacés par des nouveaux, puisque le club ne fonctionnait pas. » (GE)

En cercle vicieux, la baisse des adhésions peut diminuer les associations dans leur poids auprès des institutions, avec le risque d'être moins entendues dans leurs demandes de subventions. En ce sens, les associations interrogées ont exprimé des craintes plus que des faits, mais il faudra y être attentifs également.





Nous venons d'exposer l'ensemble des difficultés, freins et oppositions à l'activité de nos associations depuis le début de la pandémie. 80% des associations répondantes sont restées mobilisées totalement ou partiellement en s'adaptant à ce contexte inédit de crise sanitaire. Nous vous proposons de découvrir dans cette partie comment elles ont œuvré pour rester mobilisées.

► Capacité d'adaptation des associations en temps de crise :

► Rester mobilisées ! Leur principale préoccupation durant cette pandémie

Une fois l'étape de sidération passée à l'annonce du confinement 2020, des associations se sont rapidement mobilisées afin de jouer pleinement leur rôle.

PAROLE D'ASSOS

« On tient à bout de bras l'association, ça demande beaucoup d'efforts, on s'investit et travaille beaucoup plus. » (NOR)

« Au premier confinement, j'avais fait un courriel à tous mes administrateurs en leur disant que c'était à nous, conseil d'administration, de montrer l'exemple et d'essayer de dynamiser un petit peu l'ensemble des adhérents et des bénévoles. Et il y a eu vraiment un resserrement. » (GE)

« En bureau, on s'est beaucoup téléphoné, on a échangé beaucoup de mails. Heureusement qu'il y a ça. Les limitations de km et le couvre-feu ont beaucoup compliqué l'organisation de réunions. » (HDF)

« On ne s'est pas réunis mais il y a toujours eu des contacts avec les instances, j'essayais de faire une réunion par mois en visio, tout le monde a adhéré. » (BFC)

ADAPTATION



► Renforcer la solidarité !

L'habituelle solidarité indissociable du mouvement associatif n'a fait que se renforcer depuis le début de cette pandémie.

PAROLE D'ASSOS

« J'ai été marqué par une solidarité instantanée des acteurs et des personnes. » (NOR)

« J'ai constaté dans mon travail, et aussi dans l'association, une grande solidarité du personnel, des conseillères, pour qu'on puisse continuer le plus possible à être en contact avec les usagers, à remplir nos missions là où on pouvait. » (HDF)

« La priorité : ne pas abandonner les malades et les résidents confinés. Cela a commencé par des appels téléphoniques pour prendre des nouvelles, suivis de messages électroniques à l'initiative des membres du bureau, des messages de soutien aux malades et aux soignants. » (BFC)

« Je pense qu'on a été plus mobilisés. J'ai constaté que tous les adhérents ont vraiment eu le souci de faire la démarche de prendre des nouvelles des autres. Franchement, il y a eu une vraie mobilisation là-dessus. » (GE)

► S'adapter aux restrictions sanitaires

Tout repenser, déconstruire et reconstruire c'est toujours avancer, surtout dans les périodes d'adversité. Les associations ont transformé autant qu'elles le pouvaient l'ensemble de leurs activités afin de les adapter au contexte sanitaire en essayant d'oublier personne.



PAROLE D'ASSOS

« C'est plus les mêmes types d'activités. » (NOR)

« Il a fallu qu'on se réorganise en terme de réponse téléphonique. On faisait des permanences. De pouvoir vraiment veiller à ce qu'il n'y ait pas de rupture par exemple dans les prises de contraception, des prescriptions pour les jeunes qui viennent au planning. » (HDF)

« Ce que l'on a mis de suite en place et qu'on avait déjà, c'est nos psychologues, qu'on n'a pas fait prendre en présentiel, mais par téléphone. Nous avons trois psychologues sur trois communes. Elles se sont trouvées un petit peu du jour au lendemain, comme nous, avec beaucoup d'appels de personnes qui n'étaient pas encore dans une période compliquée, ni de doute, ni de peur, mais qui ne comprenaient pas. » (GE)

« Accompagnement par téléphone notamment pour les familles ne possédant pas ou ne maîtrisant pas l'outil informatique. » (NOR)

► Monter en compétences

Une montée en compétences dans les domaines des nouvelles technologies de l'information et de la communication était incontournable durant ces périodes de confinements. Elles l'ont fait tout en ne sachant pas qu'elles en étaient capables.

PAROLE D'ASSOS

« Nouvelles compétences sur les outils reliés au travail à distance. » (BFC)

« Je pense que ça nous a fait progresser. Personnellement, je ne suis pas du tout à l'aise, parce que ça fait dix ans que j'ai arrêté mon activité professionnelle. Lorsque je travaillais, j'avais des secrétaires, donc, je n'ai pas du tout acquis cette compétence. » (GE)

« On a inauguré les visioconférences, on n'était pas du tout au point par rapport à ça. » (NOR)

« On a acquis de nouvelles compétences en animation de réseau à distance, animer des réunions en visio, manager à distance » (HDF)



► La plus-value des associations en temps de crise

Se remobiliser, penser solidaire et monter en compétences voici la recette élaborée par les associations afin d'être une vraie plus-value durant cette période de pandémie.

► Des acteurs de première ligne

Les associations qui gèrent du public ont de fait dû rester mobilisées depuis le début de la pandémie.

PAROLE D'ASSOS

« Pour ce qui est du médicosocial, CARRUD et ACT, il y a eu une continuité de travail, on ne pouvait pas laisser les usagers concernés sans soutien. » (GE)

« Pour l'habitat inclusif et le service d'aide à domicile, les facilitatrices ont repris leur activité presque normalement, après le premier confinement. Quand on a été confinés en octobre, on a fait des visites à domicile pour les situations d'urgence ou sinon en télétravail. Mais ça n'a pas ralenti l'activité, au contraire. » (GE)

► Garant de lien social

Préserver du lien, échanger, se rassurer, ne pas se sentir seuls dans une situation aussi inédite qu'anxiogène a été précieux pour les adhérents des associations agréées.



PAROLE D'ASSOS

« Les adhérents ont plus appelé pour avoir un lien social, besoin de parler, de se confier, et se dire qu'on n'est pas tout seul. Les personnes d'un âge souvent avancé n'avaient plus le droit de voir les enfants, la famille proche, ça manquait. » (BFC)

« J'ai rencontré une dame qui sortait pour la première fois depuis mars 2020. Elle vit dans la peur parce que son mari est malade, il est sous oxygène. Ils ne sortaient que pour faire les courses, pour faire le minimum. Elle avait besoin de parler, de reparler à quelqu'un. C'est important. » (GE)

« On a dû trouver un lieu pour se rencontrer parce que l'organisme qui nous héberge habituellement était fermé à toute réunion. On a donc trouvé des solutions, des grandes salles où on pouvait se réunir, continuer à échanger et à nous aider les uns les autres. C'est aussi l'idée de l'association. » (HDF)

► Une source fiable d'informations et de conseils

Informar, conseiller c'est une action que la très grande majorité des associations interrogées ont menée durant cette période.

PAROLE D'ASSOS

« Pendant tout le confinement, on a envoyé des mails, pris des nouvelles et maintenant on les informe de ce qui se passe, des décisions, des évolutions... » (NOR)

« Sensibilisation masques, gestes barrières auprès des usagers de drogues et des travailleurs du sexe puis maintenant on informe sur la vaccination. » (GE)



« J'ai été sollicitée par un médecin interne, qui se demandait comment faire quand on reçoit des malades le week-end ou le soir, qui ont peut-être des directives anticipées, mais on ne sait pas ce qu'ils veulent. Quand on fait ce geste d'arrêter les soins pour quelqu'un, on voudrait savoir s'il veut qu'on s'acharne ou pas. » (BFC)

► Plus sollicitées qu'habituellement

En fonction de leurs spécificités, certaines associations ont eu plus de demandes qu'en temps normal répondant ainsi à des besoins exacerbés par les mesures sanitaires et le contexte pandémique.

PAROLE D'ASSOS

« J'ai eu beaucoup de coups de téléphone où les gens étaient saturés pour ne pas dire en légère dépression. Ils n'avaient plus de lien présentiel. » (HDF)

« Il y avait plus de demandes qu'habituellement mais on s'y attendait. A l'heure actuelle, j'ai triplé les jours de rendez-vous des psychologues. Normalement, elles intervenaient une fois par semaine et elles sont passées à trois fois par semaine, sur une moyenne entre huit et dix personnes. » (GE)

« Il y a eu plus de sollicitations (angoisse, besoin de rassurer, retombé dans les addictions), il fallait être très présent. On a été amenés à tenir des permanences et même à multiplier les groupes de parole là où la distanciation le permettait par notre psychologue. » (NOR)

► Aller-vers

D'autres n'ont pas attendu d'être sollicitées car elles savaient que dans un contexte où tout s'était arrêté, leur public n'oserait peut-être pas les solliciter.

PAROLE D'ASSOS

« On a noué des contacts avec les adhérents, mené des actions pour avoir leur ressenti, et voir s'ils n'étaient pas trop isolés ou s'ils avaient besoin de quelque chose. Il y a eu toujours des contacts. » (NOR)

« On en a profité pour faire de l'aller vers les familles par téléphone, on n'a pas attendu qu'ils nous interpellent et ça a été très apprécié, très positif. » (GE)

« Je me suis trouvée tout d'un coup avec beaucoup de temps disponible donc j'ai appelé les 200 adhérents sur 1 semaine et demie, ça m'a pris un petit peu de temps. Je leur demandais si tout allait bien, comment ils vivaient ce confinement, s'ils avaient des craintes, leur santé, ... Ils étaient tous très reconnaissants. » (BFC)



► A situation exceptionnelle, mobilisation exceptionnelle

Les acteurs associatifs nous ont relaté des initiatives exceptionnelles menées lors de cette période, qui témoignent de leur grand engagement citoyen et qui va au-delà de leur activité associative habituelle.

PAROLE D'ASSOS

« Des bénévoles aidées par des couturières ont confectionné des masques pour les soignants. » (BFC)



« Il y a des tuteurs qui, claquemurés chez eux, ne répondaient plus au téléphone, ne bougeaient plus parce que la pétouche comme pas possible. L'association a fait banquière. On a regardé un petit peu ce dont les gens avaient besoin. Fin mars et avril, ça a été très, très compliqué. On a été livré les personnes parce qu'elles n'avaient plus à manger. On a à peu près sorti 5000 euros, pour aider les gens à passer le cap et retrouver leurs droits. » (GE)

► Les effets vertueux de la crise

41% des associations répondantes déclarent identifier des impacts positifs à cette pandémie et ses restrictions sanitaires. Qu'elles soient restées actives et aient fait preuve d'adaptation ou qu'elles aient été obligées de mettre leurs activités en pause, ces associations ont su optimiser cette période dans l'intérêt de l'association.

► Le passage au numérique

En effet le développement du tout numérique dans cette période a permis de toucher les personnes les plus éloignées géographiquement, les personnes peu mobiles et a contribué à donner une plus grande visibilité à certaines actions ou associations. Cela reste un des aspects jugé positif le plus cité par les associations car elles comptent continuer d'utiliser ces compétences lorsque la pandémie sera derrière nous.



PAROLE D'ASSOS

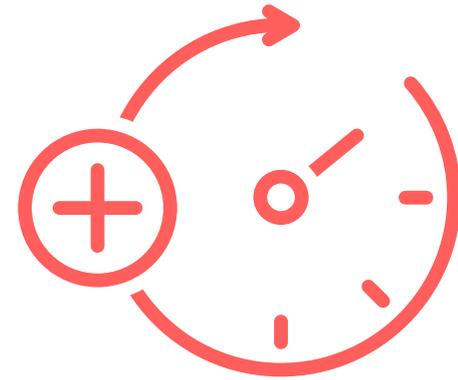
« Malgré la perte de certaines personnes qui n'ont pas accès aux moyens informatiques, d'autres éloignées géographiquement et ne pouvant se déplacer ont pu participer aux animations en distanciel. » (GE)

« Pour moi, ça a été plutôt un booster. On a fait des réunions de présidents d'associations. Des choses qu'on n'aurait pas faits naturellement si ça n'avait pas été le Covid. » (HDF)

« Dans le futur, que j'espère le plus proche possible, nous garderons les deux formules : présentiel et visioconférence. Elles sont complémentaires. » (NOR)

▶ Du temps libre pour sortir la tête du guidon

Cette période de grande restriction des activités, sollicitations et déplacements a également permis d'avoir plus de temps privilégié pour certaines activités que l'on remet toujours à plus tard comme la communication, le lien avec le réseau ou revoir le mode de fonctionnement.



PAROLE D'ASSOS

« Temps pour prendre de nouveaux contacts. » (HDF)

« Renforcer le réseau, trouver de nouvelles stratégies pour maintenir le lien social. » (NOR)

« Un des impacts positifs dû à la baisse d'activité a été de pouvoir remettre à jour les outils d'information tels que flyers, newsletter, site internet..., et d'en créer de nouveaux. » (GE)

▶ Augmenter les dons et les adhésions

Beaucoup plus à la marge, certaines associations ont eu la bonne surprise de voir une augmentation des dons et des adhérents. C'est notamment le cas des associations de consommateurs qui ont eu à traiter des litiges liés à la crise sanitaire.

PAROLE D'ASSOS

« Augmentation des dons des adhérents, traitement des litiges en ligne en hausse. » (GE)

« Recrutement de nouveaux bénévoles. Maintien et légère progression de nos adhésions grâce à une veille téléphonique constante. » (NOR)



BILAN - PLACE DES ASSOCIATIONS DANS LE SYSTÈME DE SANTÉ QUE RETENIR DE CETTE ENQUÊTE ?

Cette étude a montré l'impact de la crise sanitaire sur le secteur associatif et la façon dont les associations se sont mobilisées pour répondre aux besoins des usagers.

La crise sanitaire a bousculé leur fonctionnement et les a empêchées de mener leurs missions. On peut retenir que :

- **60%** des associations ont été affectées par la crise d'une façon ou d'une autre.
- **20%** des associations ont cessé l'ensemble de leurs activités sur les premiers mois.



Malgré les difficultés rencontrées, les changements survenus dans leur mode de fonctionnement ont été révélateurs de leur capacité d'adaptation, dans cette situation inédite. Elles ont été force de propositions pour rester présentes auprès des usagers, ont modifié leurs pratiques, ont proposé de nouvelles activités. Elles ont participé dès qu'elles le pouvaient au système de santé. De ces changements, elles retirent même des pratiques positives qu'elles garderont dans le futur.



En effet, **40%** des associations ont observé des impacts positifs à cette crise.

Les associations sont restées actives grâce notamment à l'utilisation des outils numériques, bien qu'elles n'étaient pas forcément équipées. Cela leur a demandé un investissement financier et humain sur ces questions ainsi qu'un temps de formation.

Une des conséquences les plus difficiles à vivre pour les bénévoles et responsables associatifs est le manque de lien social entre les membres, l'absence de rencontres et de moments conviviaux. Ce lien social entre les membres et les usagers est un point central de l'engagement associatif et les bénévoles en ont souffert. Malgré tout, il y a eu beaucoup d'échanges et d'écoute entre les membres des associations notamment par téléphone ou par mail.

Les bénévoles ont également mis beaucoup de temps et d'énergie à maintenir les liens avec les usagers, à les accompagner, les soutenir, les rassurer et les informer. Ils ont eu un rôle essentiel dans l'information pendant cette crise sanitaire.

Elles n'ont pu apporter leur contribution dans certains domaines dans lesquels elles œuvrent habituellement comme la participation à des actions de prévention en santé. En effet, elles ont un rôle déterminant en prévention et promotion de la santé.

Véritables acteurs de proximité, les associations acquièrent au contact des usagers, des savoirs d'expérience qui viennent compléter les apports des professionnels de santé. La crise sanitaire, impliquant des restrictions en termes de rencontres et d'organisations d'événements publics, a mis un frein à cette activité. Les associations sont inquiètes de l'impact sur le parcours patient et il serait intéressant de l'évaluer à moyen et long terme.



BILAN - PLACE DES ASSOCIATIONS DANS LE SYSTÈME DE SANTÉ QUE RETENIR DE CETTE ENQUÊTE ?

Cette enquête a été aussi l'opportunité d'interroger les associations sur leur place dans le système de santé, que ce soit en temps de crise sanitaire ou en temps normal. Il apparaît qu'elles ont un rôle central dans le système de santé.



Elles ont mis en avant leur rôle premier auprès des usagers avec leurs missions d'information (pathologie, droits en santé, ...), de porte-parole et d'accompagnement dans les parcours de santé : aide de pair à pair et relais des professionnels de santé.

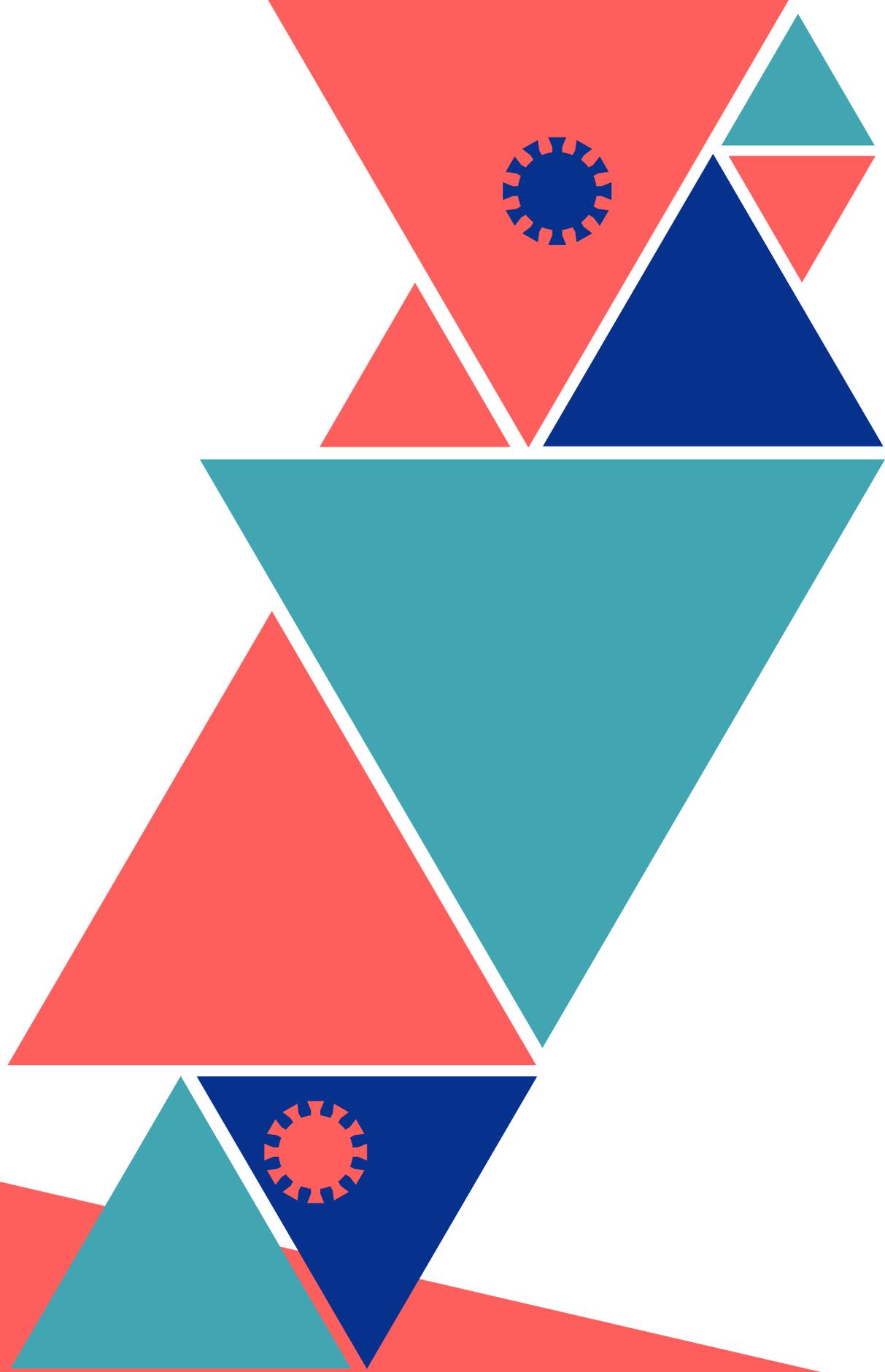


Certaines associations ont émis le regret de ne pas avoir plus de visibilité auprès des usagers, d'autres estiment ne pas avoir assez de soutien et de reconnaissance de la part des autorités sanitaires malgré le travail fourni. Elles sont indispensables aux usagers mais ressentent un manque de reconnaissance, et tout cela, amplifié par la crise sanitaire qui a marqué un coup d'arrêt sur cette dynamique. Toutefois, les acteurs associatifs restent dans les starting blocks et sont prêts à redémarrer dès que la situation sanitaire le permettra.

Faire reconnaître leur rôle, maintenir leur place dans le système de santé et favoriser la pérennisation du secteur associatif sont des enjeux majeurs, et cela particulièrement en temps de crise. En effet, sans association et sans bénévole, notre système de santé, les prises en charge, les parcours de santé et la défense des droits des patients ne seraient pas de la même qualité.

France Assos Santé réaffirme que notre système de santé a besoin de nos associations d'usagers !





France
Assos
Santé

La voix des usagers

Bourgogne Franche-Comté

France
Assos
Santé

La voix des usagers

Grand Est

France
Assos
Santé

La voix des usagers

Hauts-de-France

France
Assos
Santé

La voix des usagers

Normandie