



# BIEN-ÊTRE DES INTERVENANT·ES COMMUNAUTAIRES PENDANT LA PANDÉMIE DE COVID-19 : *Recherche interventionnelle dans l'arrondissement Côte-des-Neiges- Notre-Dame-de-Grâce*

## Atelier de réflexion



# TABLE RONDE SUR LES RÉSULTATS



# Limites de la recherche



- Limites méthodologiques : faible n et faible taux de réponse, données incomplètes
  - *résultats quantitatifs à interpréter avec précaution*
- Outils de mesure validés mais sujets à discussion (contexte de crise)
- Représentativité limitée
  - *Participant-e-s souvent déjà sensibilisés à ces questions et/ou dont les employeurs étaient conscient-e-s de l'importance de participer à ces activités*
  - *Quid des autres ?...*

# Résultats des focus groupes et du questionnaire

6 grands thèmes

Les conséquences de la pandémie ainsi que les difficultés rencontrées

Les perceptions du bien-être au travail

Les perceptions des répondants des services de soutien psychosociaux offerts depuis le début de la pandémie

Les stratégies développées par les répondants pour atténuer les effets de la pandémie

Les opportunités créées par la pandémie

Les recommandations des répondants

# Conséquences de la pandémie et difficultés rencontrées

- **Bien-être**

- Sentiment d'impuissance et frustration
- Stress, anxiété
- Surcharge de travail et fatigue constante

*"Ça a été comme [...] un petit parcours de combat on va dire. Parce que tu essaies de faire quelque chose, que tu ne sais pas quoi faire. [...] T'es complètement impuissant." INT 7 (OC d'aide alimentaire)*

➤ Plus de la moitié des répondants (51.1%) rapportent un niveau moyen d'épuisement professionnel.

- **Réorganisation du travail**

- Nouveaux modes de gestion
- Passage au mode virtuel (prolongé...) → privation de contacts humains
- Adaptation des services (en fonction des nouveaux besoins) → diversification tâches
- Augmentation des heures de travail/ surcharge

- **Préoccupation par rapport aux usagers**

- **Isolement des travailleur.e.s**

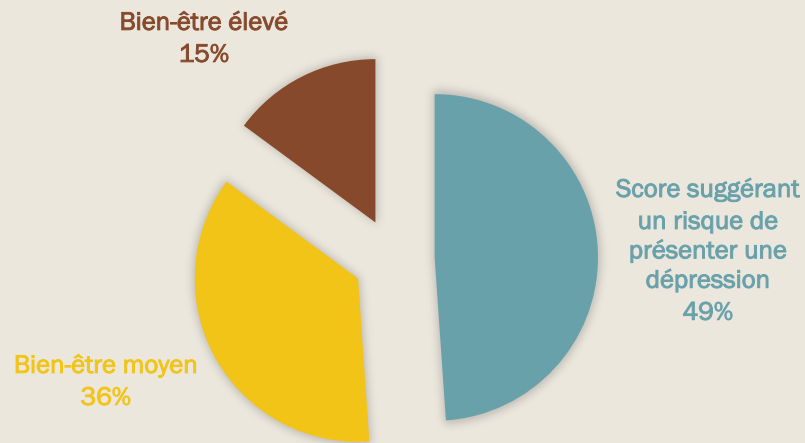
- **Capacité d'offrir des services – Pénurie de main d'œuvre**

- **Manque de Fonds**

# Perception du bien-être au travail

- Près de 49 % des répondant·es ont accumulé un score suggérant un risque de présenter une dépression

## NIVEAU DE BIEN-ÊTRE GLOBAL DES INTERVENANTS PENDANT LA PANDÉMIE



Score moyen au niveau de la résilience : 70%  
Score faible au niveau de la résilience: 19 %  
Score élevé au niveau de la résilience: 10%

### Facteurs de bien-être au travail selon les données des groupes de discussion

Caractéristiques individuelles et ressources intérieures

### Dimensions

- Capacité individuelle à se prioriser et mettre ses limites
- Leur compréhension de leur travail
- Leurs valeurs personnelles liées à l'emploi

Environnement sain

- Bonne communication
- Confiance entre employés
- Bienveillance entre collègues et hiérarchie

Bonnes conditions de travail

- Salaire
- Sécurité milieu physique,
- Relation avec les usagers

42 % des répondants ont eu un niveau élevé de satisfaction de compassion dans l'exercice de leurs fonctions professionnelles.

# Perception des répondant·e·s des services de soutien psychosociaux offerts depuis le début de la pandémie

43% des répondants ont affirmé que leur organisation a mis à leur disposition des ressources spécifiques de soutien  
32% ont répondu que non

- Perception de manque de soutien
- Flexibilité de l'employeur et sécurité salariale
- Soutien entre collègues

# Comment les travailleur.e.s se sont-ils adaptés?

- **Stratégies développées par les gestionnaires**
  - Flexibilité → accommoder les intervenant·es selon leurs besoins
  - Présence constante de la direction sur le lieu de travail pour soutenir les intervenant·es sur le terrain
  - Rassurer les intervenant·es / gérer l'anxiété ; reconnaissance des forces de chacun·e
  - Organiser des activités de loisirs virtuelles pour maintenir le lien avec les intervenant·es
  - Faire participer des intervenant·es à la prise de décisions en lien avec la COVID
- **Stratégies développées par les intervenant·es**
  - Stratégies individuelles : méditation pleine conscience, yoga, passer du temps en famille
  - Stratégies collectives : rencontres d'entraide ; espaces de discussion et de soutien entre collègues
  - Organisation d'ateliers, p.ex., un atelier pour prendre soin de soi animé par une intervenante

*"Je dirais l'atelier [...] ça nous a aidés vraiment, [...] parce qu'on s'est rendu compte qu'on avait tous le même problème ? Donc, ça nous a fait du bien de savoir que tu n'étais pas seul dans l'eau [...]. Et les pistes qu'elle a données, ça nous a aussi beaucoup aidés : parfois, laisser aller, marcher, revenir... Et on a essayé de mettre en pratique ce qu'elle disait." INT 5 (OC de soutien aux jeunes et leurs familles)*



# Évaluation qualitative des activités interventionnelles

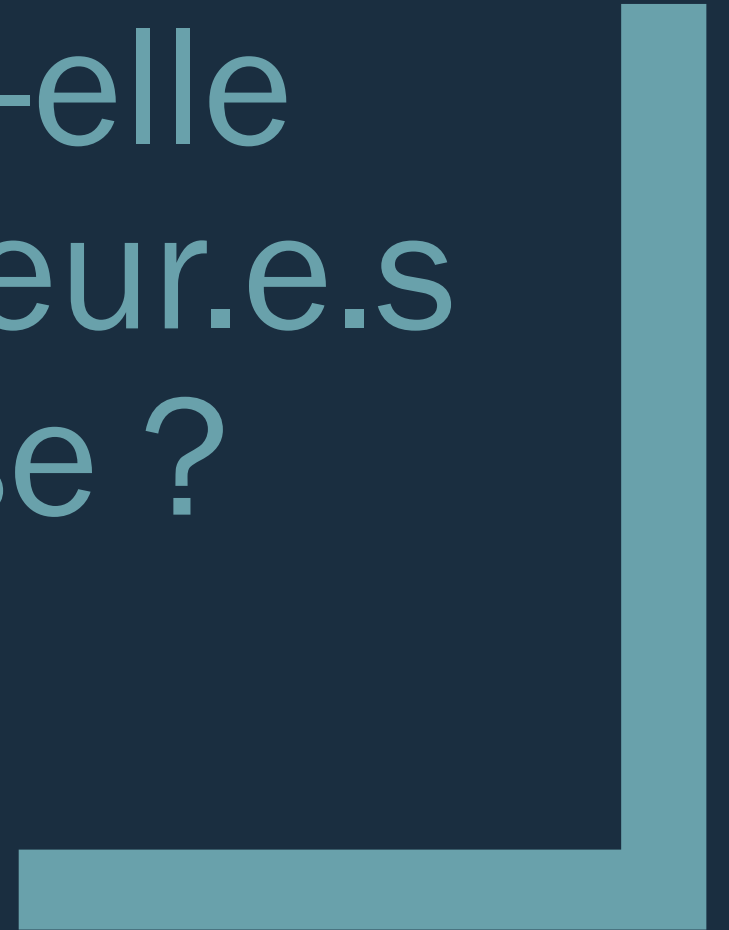
- L'atelier sur la fatigue de compassion a été fortement apprécié
  - *Apprendre à se connaître, à connaître et mettre ses limites*
- Une suite aux activités interventionnelles : un besoin criant
  - *Besoin de continuer à avoir accès à des espaces de partage et à ces ateliers*
  - *Besoin d'encadrement et d'accompagnement professionnel lors de ces ateliers*

*Moi ce que j'ai aimé c'est que ça me donnait l'impression que j'ai eu l'occasion de prendre soin de moi au travail alors que souvent, quand je suis au travail, je suis dans une logique de productivité derrière l'ordinateur.*

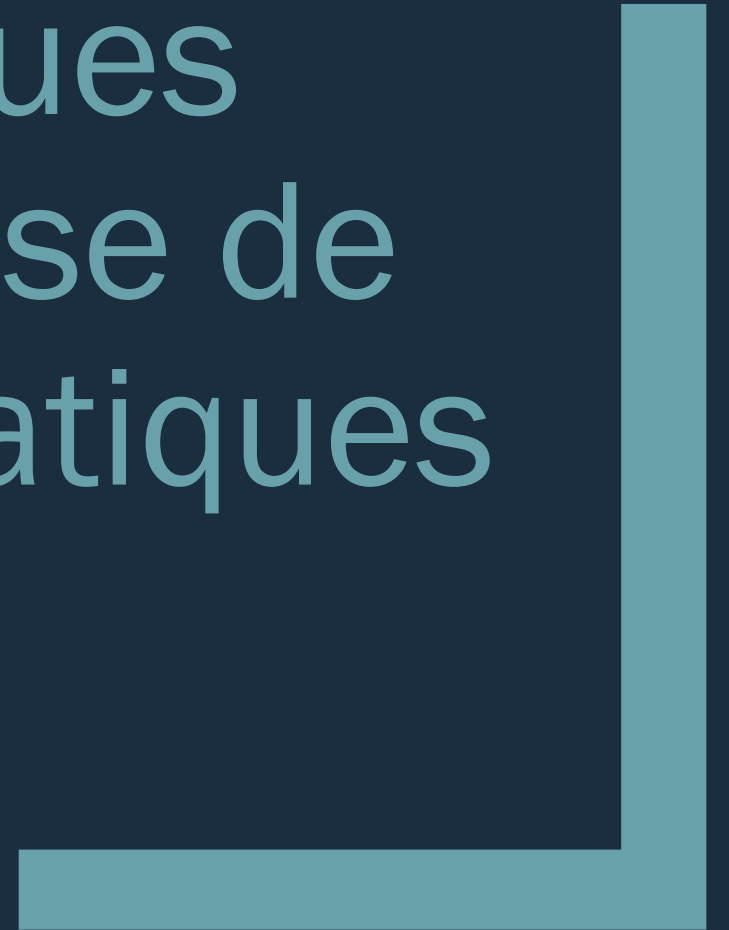


# DISCUSSION

La satisfaction de  
compassion peut-elle  
protéger les travailleur.e.s  
en temps de crise ?



Comment pouvons-nous  
passer de pratiques  
individuelles de prise de  
soin de soi à des pratiques  
collectives ?



Comment le style de  
gestion peut-il contribuer à  
de meilleures pratiques  
collectives pour prendre  
soin de soi ?



Merci