Soutenir le bien-être et la santé mentale des intervenant·e·s communautaires à Montréal en temps de pandémie et au-delà :

une recherche interventionnelle dans l'arrondissement Côte-des-Neiges-Notre-dame-de-Grâce

INSTITUT UNIVERSITAIRE SHERPA
Immigration. Diversité. Santé.

Objectifs

1. Mieux connaitre les besoins de soutien psychosocial des intervenant·e·s d'organismes communautaires (OC) des quartiers Côte-des-Neiges et Notre-Dame-de-Grâce.

2. Mettre sur pied et évaluer des modalités de soutien aux intervenant·e·s pour les soutenir face au contexte de crise, et au-delà.

VOLET 1 :
Exploration des expériences et besoins des intervenant·e·s d'OC, des stratégies et réponses à ces besoins

Phase 1 : qualitative

Focus groupes exploratoires
*avec des intervenant·e·s communautaires
*avec des responsables d'OC

Été - Automne 2021

Phase 2 : quantitative

Questionnaire en ligne
intervenant·e·s communautaires

Automne 2021 - Hiver 2022

VOLET 2 :
Co-construction d'activités de renforcement psychosocial pour les interventant·e·s d'OC

Activités de recherche-intervention
Organisation de trois activités de 2 à 3h au profit des intervenant·e·s d'OC et observation non participante de ces activités

Printemps-Été 2022

Conclusion et messages clés

- Les participant·e·s expriment les besoins de flexibilité, de débriefings réguliers et de renforcement de l'estime de soi et d'écoute de soi.
- Les participant·e·s expriment une forte demande pour des sessions régulières de soutien et d'accompagnement psychosocial.

Volet 1 - Phase 1 - Focus groupes exploratoires

- 4 groupes de discussion
  - 14 participant·e·s, dont :
    - 10 intervenant·e·s
    - 4 gestionnaires

- **Thèmes abordés**
  - Vécu de la pandémie au travail (dans l'intervention auprès de personnes vulnérables)
  - Ressources de soutien mises à disposition des intervenant·e·s
  - Stratégies (individuelles ou collectives) mobilisées par les intervenant·e·s, pistes de solution suggérées.

Résultats

Réorganisation du travail :

- Passage au mode virtuel (prolongé…) ➔ privation de contacts humains
- Adaptation des services (en fonction des nouveaux besoins) et diversification des tâches

Défis rencontrés au travail :

- Sentiment d'impuissance et frustration
- Difficultés d'accès à de l'information fiable ; gestion de l'incertitude
- Manque de formation technique ou d'accompagnement pour les nouveaux employé·e·s
- Perception d'un manque de soutien organisationnel. Toutefois, perception d'une bonne flexibilité de la part de l'employeur
- Augmentation de la demande (nouveaux besoins ; diversification des besoins)
- Surcharge de travail

Stratégies développées par les intervenant·e·s

- 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., atelier « prendre soin de soi » par une intervenante

Stratégies développées par les gestionnaires

- Flexibilité pour accommoder les intervenant·e·s selon leurs besoins
- Présence constante de la direction sur le lieu de travail pour soutenir les intervenant·e·s sur le terrain
- Rassurer les intervenant·e·s / gérer l'anxiété
- Reconnaissance des forces de chacun·e
- Organiser des activités de loisirs virtuelles pour maintenir le lien avec les intervenant·e·s
- Faire participer des intervenant·e·s à la prise de décisions en lien avec la COVID-19.

Retour en haut du document

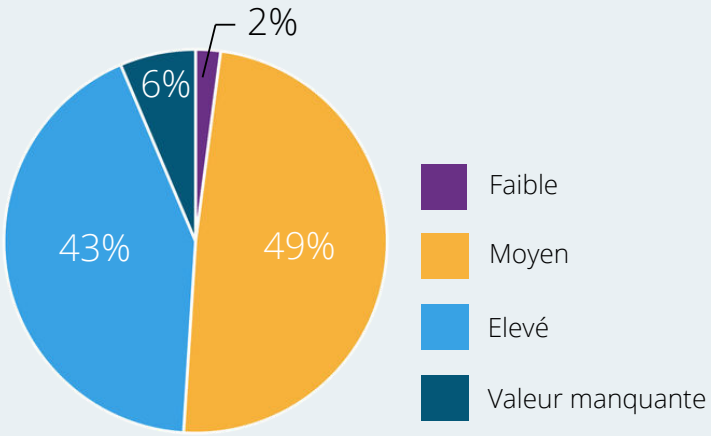
Volet 1 - Phase 2 - Questionnaire en ligne

- 47 participant·e·s intervenant·e·s
- **Thèmes abordés**
  - Bien-être au travail, fatigue de compassion et épuisement professionnel
  - Stress traumatique secondaire
  - Résilience et ressources intérieures
  - Perceptions des services de soutien offerts par les organismes

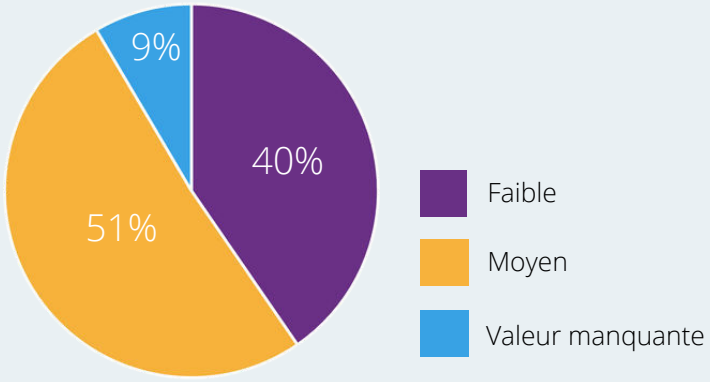
74.5% des répondant·e·s travaillent dans un OC situé à Côte-des-Neiges et **25.5%** dans un OC situé à Notre-Dame-de-Grâce

Résultats

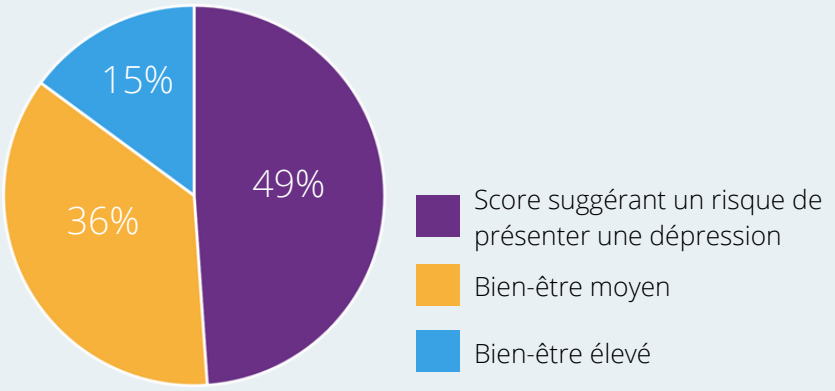
Niveau de satisfaction de compassion



Niveau d'épuisement professionnel



Niveau de bien-être global pendant la pandémie



Retour en haut du document

Volet 2 - Activités de recherche-intervention

Participant·e·s de 10 OC :

- 19 Intervenant·e·s
- 2 gestionnaires

Thème activité 1 :
Lunch tous ensemble, les bonnes postures et mouvements au travail.
Lieu : Cafétéria communautaire MultiCaf.
1e mars 2022

Thème activité 2 :
Prendre soin de soi-même...tout en prenant soin de l'autre : Fatigue de compassion
Lieu : Organisme communautaire PROMIS.
21 avril 2022

Thème activité 3 :
Trouver l'équilibre : prendre soin de soi et des autres! La connaissance de soi : la clé de l'équilibre
Lieu : Organisme communautaire Fondation de la Visite.
16 juin 2022

Résultats

Les activités interventionnelles ont permis :

- d'ouvrir des espaces d'échange et de partage aux participant·e·s
- de briser l'isolement des participant·e·s et d'apprendre à mieux se connaitre
- de prendre soin de soi dans son milieu de travail

Les participant·e·s ont exprimé le besoin de pérenniser ces activités.

- Or, les gestionnaires et les intervenant·e·s ont besoin d'accompagnement/encadrement pour continuer ce travail de façon autonome.

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.

Participant·e à l'activité 1

Retour en haut du document

Conclusions

Cette recherche a permis de :

- Combler un besoin identifié par le Plan d'action COVID-19 de soutenir et d'outiller les intervenant·e·s dans leur gestion personnelle de la pandémie et celle de leurs usagers = ateliers ;
- Créer une opportunité de sensibiliser davantage les intervenant·e·s communautaires aux enjeux de santé mentale
  - Agir sur la stigmatisation : tout le monde peut développer des difficultés ou un trouble mental, y compris les intervenant·e·s ;
- Rappeler la richesse d'aller au-delà aller au-delà du repli sur soi - un repli sur soi considéré comme 'normal' en cas de menace (pandémie/crise) - afin de mettre en commun des ressources de soutien au bénéfice du collectif ;
- Créer une opportunité de rendre compte de la temporalité d'une crise et de sa complexité : phénomène de fatigue/usure bien observé, mais les intervenant·e·s ont aussi acquis de nouvelles forces et compétences, ce qui pourrait être lié à la croissance post-traumatique ;
- Solidifier des liens déjà présents entre OC, et entre OC et partenaires de recherche.

Messages clés

Pour les intervenant·e·s

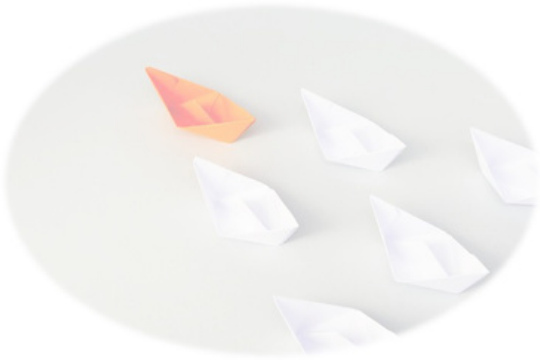
- Besoin de flexibilité de la part des gestionnaires
- Besoin de débriefings réguliers en groupe ou individuellement
- Besoin de renforcer les ressources intérieures

Demande de séances de renforcement psychosocial régulières :

- encadrées par un·e intervenant·e professionnel·le
- présentation de concepts et, surtout, comment les mettre en pratique
- accompagnement à l'utilisation d'outils pour le quotidien

Pour les gestionnaires

- Demande de séances de soutien psychosocial
- Demande d'accompagnement pour le soutien aux équipes d'intervention



- Mise en place d'espaces de réflexion pour les acteurs communautaires (ex. communauté de pratiques)

Retour en haut du document

Note aux lecteurs :

les résultats présentés dans cette infographie sont à interpréter avec précaution; en effet, ils ne sont pas nécessairement représentatifs de l'ensemble des OC des quartiers Côte-des-Neiges et Notre-Dame-de-Grâce. Nos résultats offrent, cependant, une base utile pour nourrir des réflexions et des pistes de recherche futures.

Design :

Natacha Mao et Alvaro Marinho

Financement :

Réseau Québécois COVID-Pandémie (RQCP),
Fondation Écho et Fondation du Grand Montréal : 2021

Pour en savoir plus :

Lara Gautier : lara.gautier@umontreal.ca
Naïma Bentayeb : naima.bentayeb.ccomtl@ssss.gouv.qc.ca
Avec la collaboration précieuse des milieux de pratique

Équipe de recherche interventionnelle : Lara Gautier, Naïma Bentayeb, Jean-Sébastien Patrice, Annie Jaimes, Mélanie M. Gagnon, William Delisle, Hugues LaForce.

L'équipe de recherche tient à remercier Alessandra Devulsky, ancienne directrice générale de la CDC de Côte-des-Neiges pour son soutien au projet durant ses premiers mois d'implantation ainsi qu'à Ancuta Stan pour son implication et engagement dans le projet depuis le printemps dernier. L'équipe tient aussi à remercier l'ensemble des participant·e·s et répondant·e·s aux différentes activités.
L'équipe tient enfin à remercier les organismes d'accueil de nos activités : Cafétéria communautaire MultiCaf, PROMIS, Fondation de la Visite et la Maison de la culture de Côte-des-Neiges ainsi que les professionnelles qui ont animé les activités de recherche-intervention : Julie Labelle (activité 1) et Souad Maaroufi (activités 2 et 3)

INSTITUT UNIVERSITAIRE SHERPA Immigration. Diversité. Santé.

Centre de recherche en santé publique

CLUB AMI

MultiCaf

ÉNAP ÉCOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION PUBLIQUE

Centre d'intervention de crise Tracom

Corporation de développement communautaire de Côte-des-Neiges

Université de Montréal | École de santé publique