


# SÉRIE DE WEBINAIRES THÉMATIQUES COVID-19 ET PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE

En ligne

Les 26, 27, 28 et 29 avril 2021  
de 12h00 à 13h30

Une collaboration entre l'Équipe de recherche Itinérance-COVID de l'Université de Montréal,  
l'Équipe de soutien clinique et organisationnel en dépendance et itinérance, IUD et CREMIS

Université   
de Montréal

 L'Équipe de soutien  
clinique et organisationnel  
en dépendance et itinérance

 INSTITUT  
UNIVERSITAIRE SUR LES  
DÉPENDANCES

**CREMIS**  
Centre de recherche de Montréal  
sur les inégalités sociales,  
les discriminations et  
les pratiques alternatives  
de citoyenneté

# La transformation des services et des pratiques en itinérance en temps de pandémie : le regard des intervenant.e.s et des gestionnaires

**3**

**Mercredi 28 avril 2021  
12 h à 13 h 30**

# La réorganisation des services institutionnels et communautaires auprès des personnes en situation d'itinérance et les besoins des personnes en situation d'itinérance pour faire face à la pandémie de COVID-19

## Chercheur.e.s

Céline Bellot, professeure UdeM

Philippe-Benoit Côté, professeur, UQAM

Elisabeth Greissler, professeure, UdeM

Marie-Ève Goyer, professeure, UdeM

Sue-Ann MacDonald, professeure UdeM

Annie Fontaine, professeure, ULaval

Carolyne Grimard, professeure, UdeM

## Personnel de recherche

Stéphanie Houde, coordonnatrice de recherche

Isabelle Raffestin, professionnelle de recherche

Vanessa Bergeron, auxiliaire de recherche

Josée-Anne Kozel, auxiliaire de recherche

Élaine Lesage-Mann, auxiliaire de recherche

Guylaine Racine, professionnelle de recherche

Stefany Arsenault, auxiliaire de recherche

Zoé Decrolier, auxiliaire de recherche

Marilou Landry, auxiliaire de recherche

Karyne Robertson, auxiliaire de recherche

Johanne Thomson-Sweeny, auxiliaire de recherche



# Plan de la présentation

- Section 1 – Démarche méthodologique
- Section 2 – Résultats préliminaires
  - 2.1 Portrait des répondant.e.s
  - 2.2 Faire face à la pandémie : planification et adaptation des milieux de travail
  - 2.3 Impacts sur l'intervention, les services et les personnes
  - 2.4 Défis de la gestion des ressources humaines
  - 2.5 Expérience personnelle
- Section 3 – Réflexions et conclusion
- Section 4 – Questions pour les échanges



# Section 1

Démarche méthodologique

# 1. Quelques informations sur le sondage

- Diffusion du sondage en ligne via le réseau de contacts en itinérance
- Actif entre le 17 novembre 2020 et le 2 février 2021
- 55 répondant.e.s
  - Gestionnaires : 24
  - Intervenant.e.s : 31



## Section 2.1

Portrait des répondant.e.s.

# 2.1 - Informations personnelles



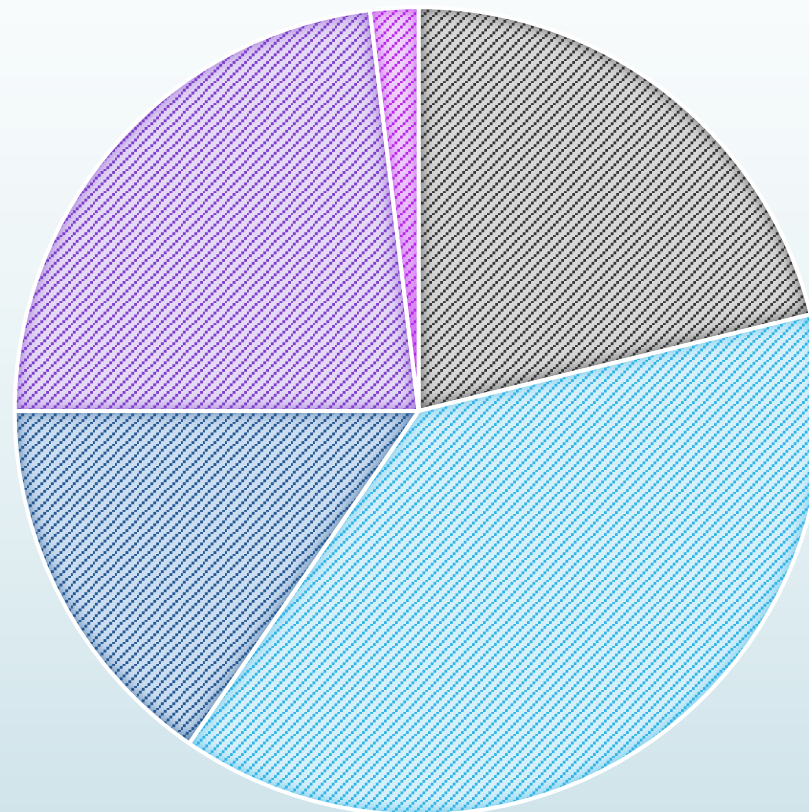
41 s'identifient au genre « femme/féminin »



11 s'identifient au genre « homme/masculin »

### ÂGE DES RÉPONDANT.E.S

■ 20 à 29 ■ 30 à 39 ■ 40 à 49 ■ 50 à 59 ■ 60 à 69





# 2.1 - Informations sur le milieu de travail

Les répondant.e.s proviennent : 1) Milieu communautaire (n=42)

2) Réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) (n=13)

## Champs d'expertise principal de l'organisation

- Itinérance
- Jeunesse
- Santé mentale
- Dépendance
- Santé physique
- Aide alimentaire

## Provenance des répondant.e.s


- Montréal
- Mauricie – Centre-du-Québec
- Capitale-Nationale
- Montérégie
- Outaouais
- Estrie
- Laurentides
- Gaspésie – Îles-de-la-Madelaine
- Chaudière-Appalaches
- Côte-Nord



## Section 2.2

Faire face à la pandémie : planification et adaptation des milieux de travail

## 2.2 – Plan d'action pour faire face à une pandémie

- 
- Avant mars 2020 : pas de plan d'action prévu
  - Par contre, les organisations ont rapidement remédié à la situation
  - Aide extérieure reçue

# 2.2 – Soutien reçu pour le développement d'un plan d'action

## Provenance du soutien

- RSSS : 72%
- Regroupement d'organismes communautaires : 28%

## Type de soutien

- Informations, conseils et recommandations
- Accompagnement
- Soutien matériel
- Aide financière

## 2.2 – Contacts et relations avec les partenaires

- La plupart des gestionnaires ont été en contact avec différents acteurs pour procéder à cette réorganisation
  - Organisations en itinérance
  - Services de soutien (ex. : municipalités, services de police, etc.)
- Des plans d'actions ont été développés avec ces différents acteurs

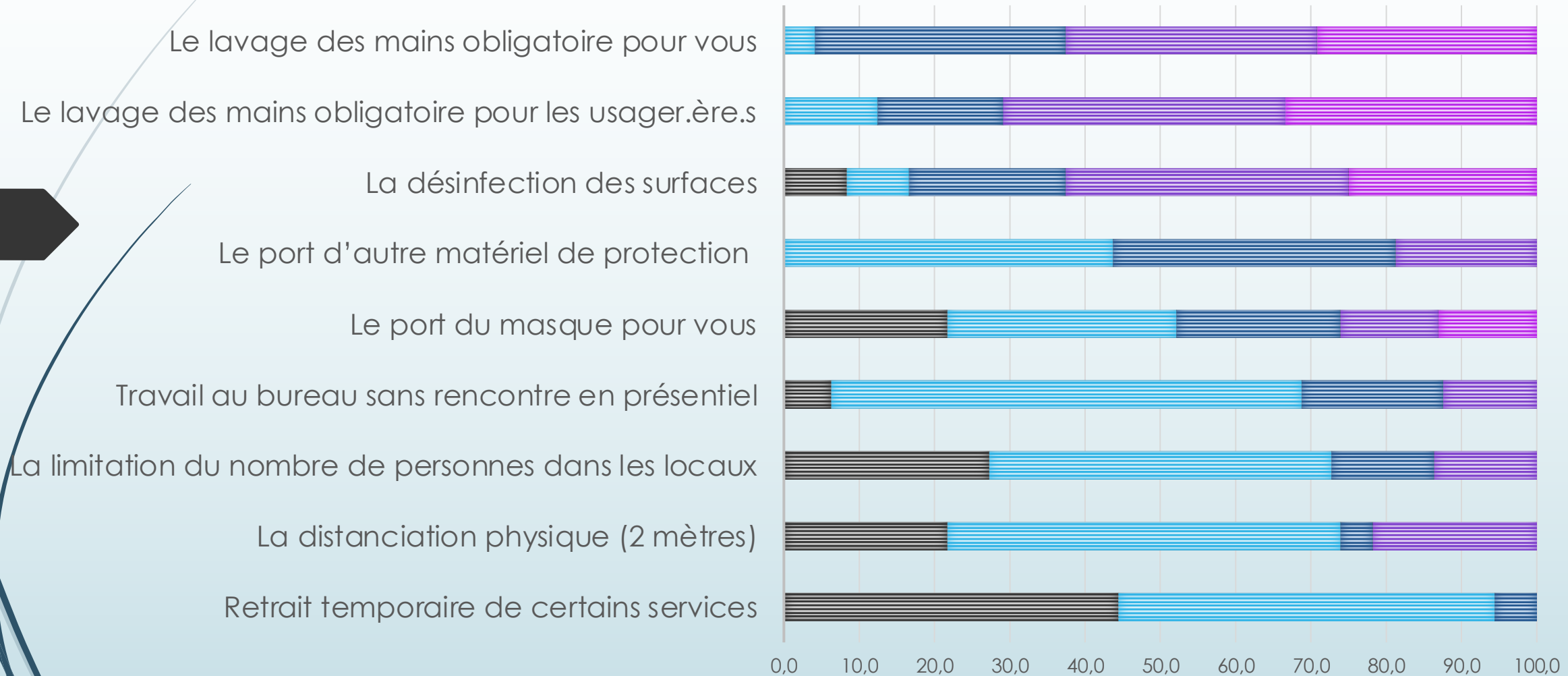


## Section 2.3

Impacts sur l'intervention, les services et les personnes

## 2.3 – Impacts des mesures sanitaires et des conditions de travail sur l'intervention

■ Très négatif ■ Négatif ■ Aucun ■ Positif ■ Très positif



## 2.3 – Les difficultés liées au respect et à la mise en place des mesures

### 1. Distanciation sociale

« **Nuit à la création de lien**, être dans le **recadrage constant**. »

### 2. Port du masque

« La **distanciation ne reflète pas du tout notre style d'intervention** où nous profitons habituellement de toutes les situations "**d'être avec**". »

### 3. Télétravail impossible/inefficace

« Le **port du masque** rend parfois la communication plus difficile [...]. **Le masque empêche de comprendre le non-verbal**. »

### 4. Réduction des services

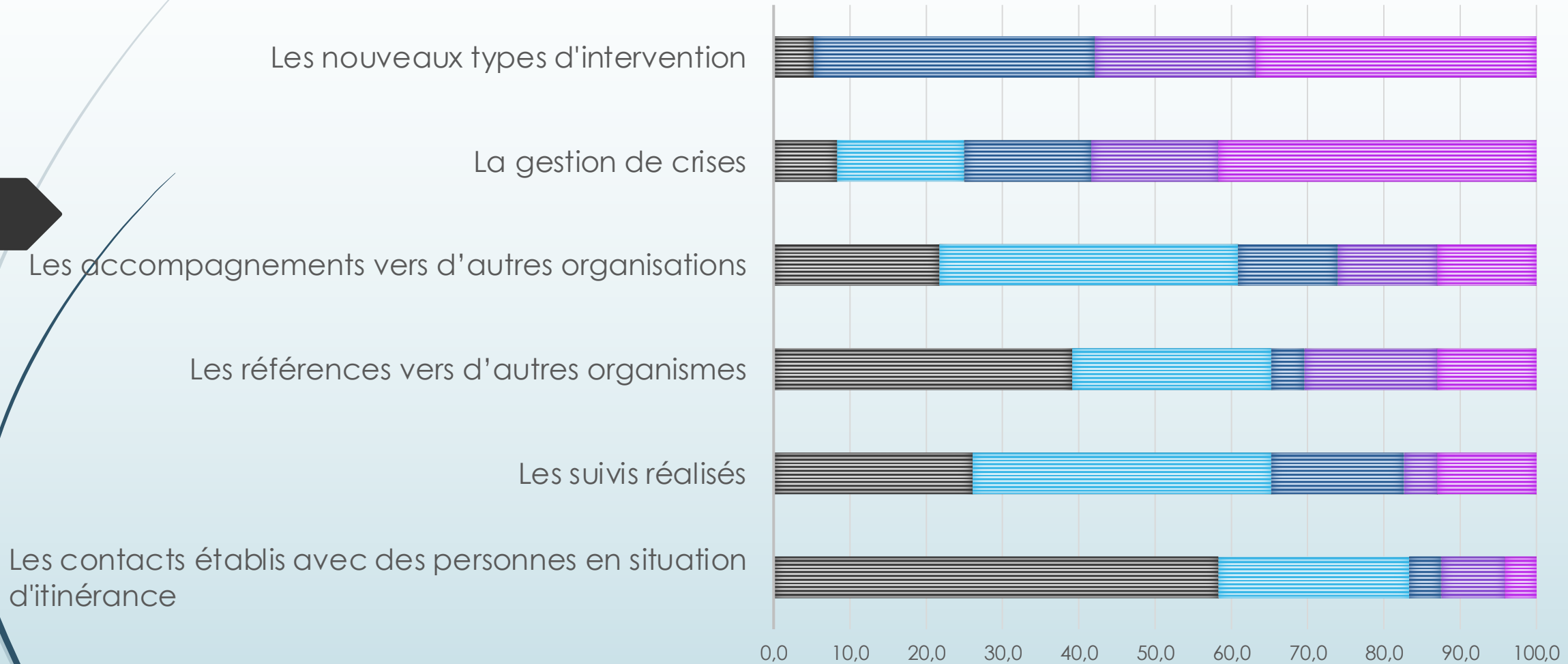
« Peut **créer de la frustration** chez les usagers car se [...]sentent **moins bien compris** ou alors sont **frustrés** que nous **mettions un masque avant de leur parler**, ou que nous leur rappelions de s'éloigner. »

### 5. Contacts hors du milieu de travail



# 2.3 – Impacts de la pandémie sur les différents types d'intervention

■ Grande diminution   ■ Petite diminution   ■ Aucun impact   ■ Petite augmentation   ■ Grande augmentation



## 2.3 – Impacts de la COVID sur l'accès aux services

Création d'une liste d'attente	31,8 %
Report de rendez-vous non-urgent	50,0 %
Allongement des délais d'attente pour recevoir des services	59,1 %

« Le **refus à l'hébergement** vu les zones rouges »

« Plusieurs **personnes croyaient que l'organisme était fermé**, avaient peur de venir consulter en raison de la COVID »

« **Socialisation** entre les usagers **beaucoup plus difficile**, les visites d'accompagnement pour les appartements sont plus difficiles, **peu de logements, peu de ressources** externes pour **encourager la réaffiliation** (tel que aller au gym/librairie pour utiliser les ordinateurs, etc.) »


« Nous avons plusieurs personnes qui **venaient du grand Montréal** mais maintenant nous ne les **acceptons plus.** »

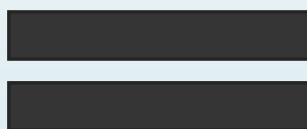
## 2.3 – Impacts de la COVID sur les personnes

Personnes en situation d'itinérance étant beaucoup ou extrêmement stressées :


- Printemps 2020 : **87,0 %**
- Été 2020 : **70,8 %**

### Impact sur la fréquentation des services

- 
- Femmes
  - Hommes



- Communauté autochtone
- Communauté ethnique/culturelle spécifique
- Communauté LGBTQI2SA
- Immigrant.e.s / réfugié.e.s

- 
- Jeunes
  - Aîné.e.s



## Section 2.4

Défis de la gestion des ressources humaines

## 2.4 – Soutien aux employé.e.s

### ► Mécanismes pour partager leurs inquiétudes en lien avec la COVID

- Mécanismes habituels (supérieur, rencontre d'équipe, syndicat, ordre professionnel, etc.)
- Personne identifiée et dédiée à recevoir ces préoccupations
- Point spécifique en rencontre d'équipe

### ► Soutien mis en place pour les employé.e.s

- Soutien téléphonique
- Rencontres individuelles ou en groupe
- Formation
- PAE

## 2.4 – Quarantaine, isolement, rémunération

- Peu d'employé.e.s diagnostiqué.e.s. positivement à la COVID, mais...  
beaucoup d'isolement préventif
  - Plus de 85 % des gestionnaires affirment que des employé.e.s qui ont dû se placer en quarantaine ou isolement préventif
  - Près du tiers des intervenant.e.s ont dû se placer en quarantaine ou isolement préventif
- Rémunération : maintien du salaire dans la majorité des cas

## 2.4 – Départ d'employé.e.s / personnel restreint

**39% gestionnaires ont connu des départs d'employé.e.s**

Raisons évoquées :

- Crainte de contracter la COVID
- Charge de travail trop élevée
- Préférence pour la PCU
- Obligations familiales

61 % des gestionnaires indiquent que leur organisation pourrait rapidement manquer d'employé.e.s si un.e ou des employé.e.s devai(en)t se placer en isolement (suite à un test positif ou de façon préventive), sans compromettre l'offre de services



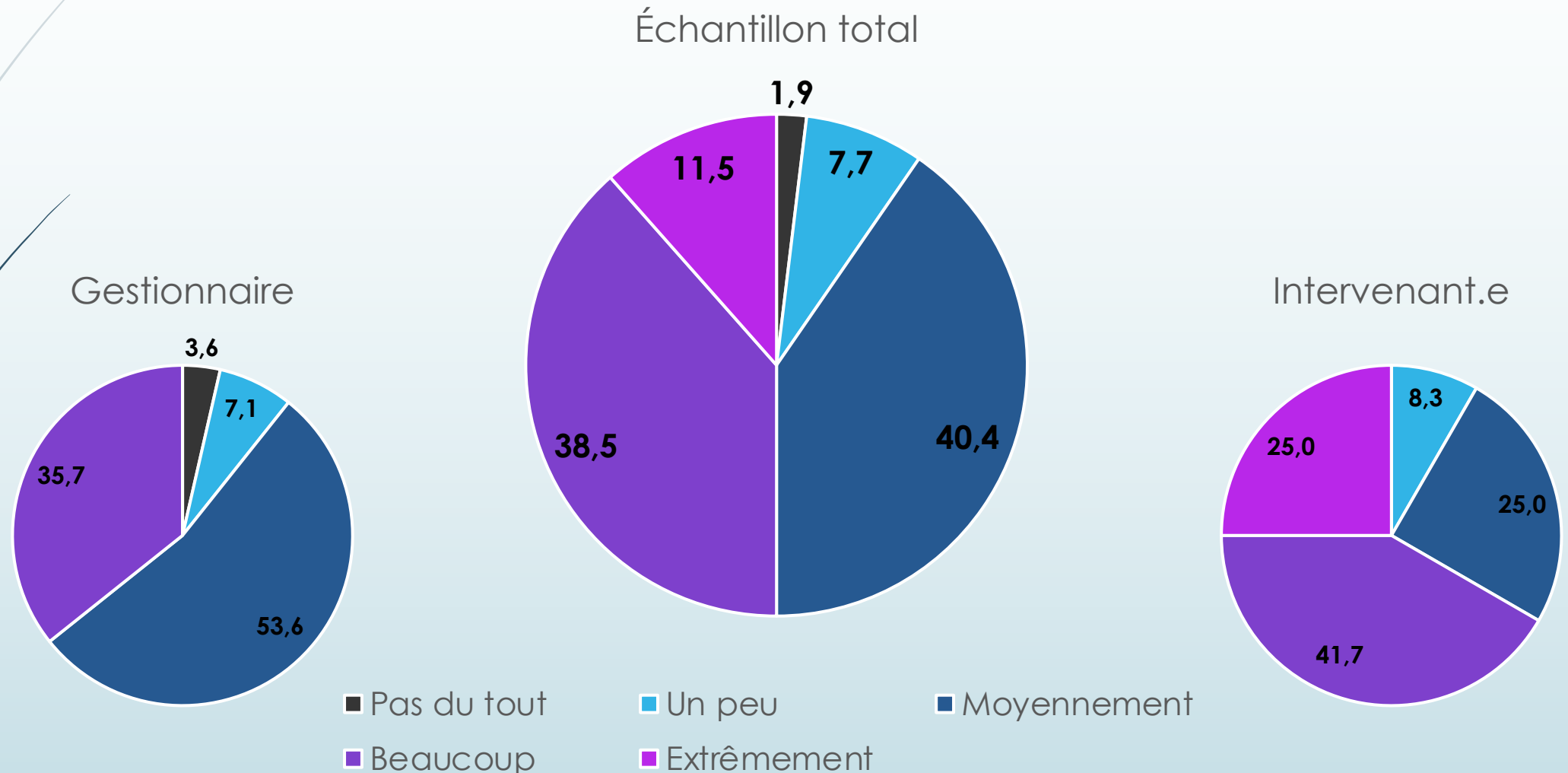
## Section 2.5

Expérience personnelle



# 2.5 – Expérience personnelle

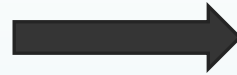
Sur une échelle de 1 (pas du tout) à 5 (extrêmement), à quel point avez-vous été ébranlé.e/affecté.e/déstabilisé.e humainement ou psychologiquement par la COVID ?



## 2.5 – Expérience personnelle

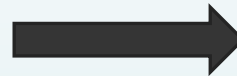


- Le flou et la mouvance des règles à respecter



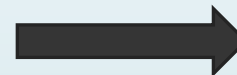
- Le manque d'information concernant les règles et leur application

- La rapidité et l'évolution de la pandémie



- Le manque de soutien pour l'adaptation des services de leur organisation

- Rapporter le virus à la maison du milieu de travail



- Contracter le virus en tant que tel

- L'isolement en raison du confinement

# 2.5 – Expérience personnelle

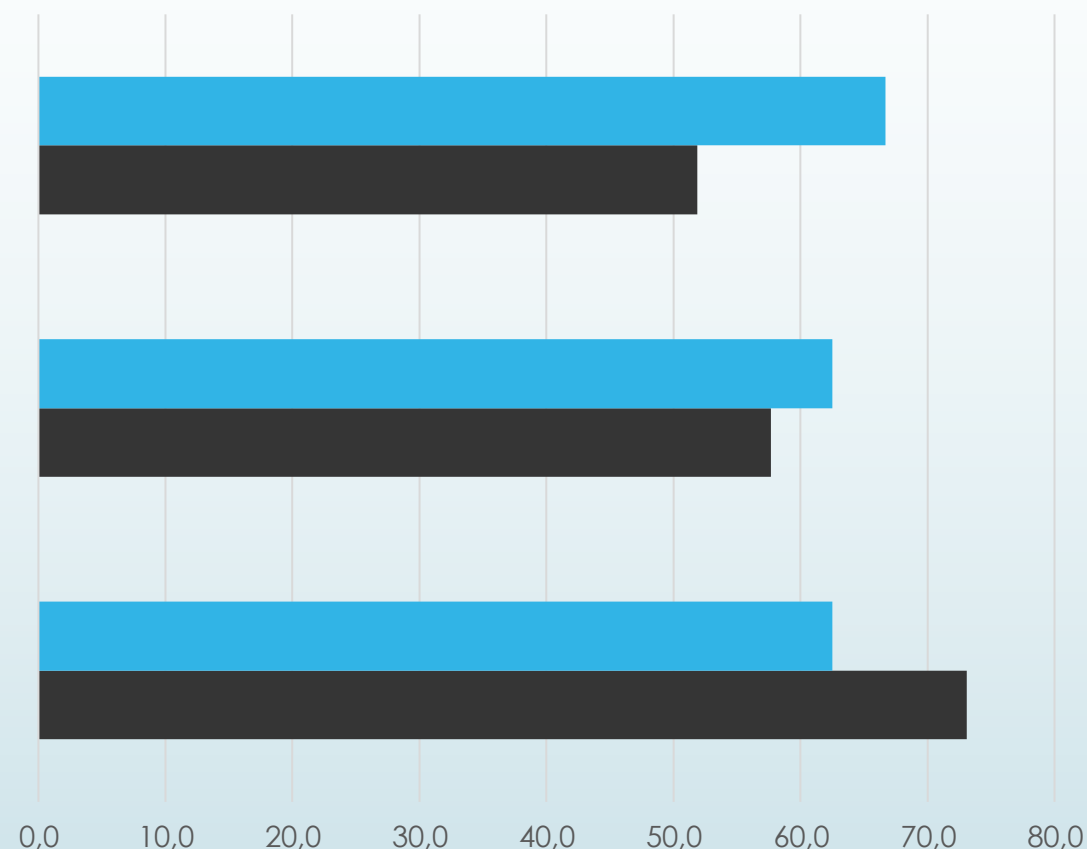
En lien avec les personnes utilisant les services de votre organisation

**Se disent beaucoup ou extrêmement préoccupé.e.s**

Constat d'une diminution de l'accès aux services

Impuissance à donner les services ou à répondre aux besoins des personnes

Déshumanisation de la relation d'aide



■ Intervenant.e ■ Gestionnaire

## 2.5 – Expérience personnelle

En lien avec vos collègues / personnel de votre organisation

Tous ont fait « beaucoup » ou « extrêmement » l'expérience d'un **maintien de l'esprit** d'équipe.

- **57,7** % des gestionnaires
- **47,8** % des intervenant.e.s

Les gestionnaires craignaient de façon beaucoup plus importante **qu'un.e collègue/membre du personnel attrape la COVID** que les intervenant.e.s.

# 2.5 – Expérience personnelle

Sentiments vécus ou ressentis « beaucoup » ou « extrêmement »

Gestionnaire

Intervenant.e

## Fatigue

60,7 %

66,7%

Stress

53,6%

50,0%

Découragement

Sentiment d'être dans le flou

50,0%

50,0%

Colère  
frustration

Alternance de hauts et de bas

40,7%

50,0%

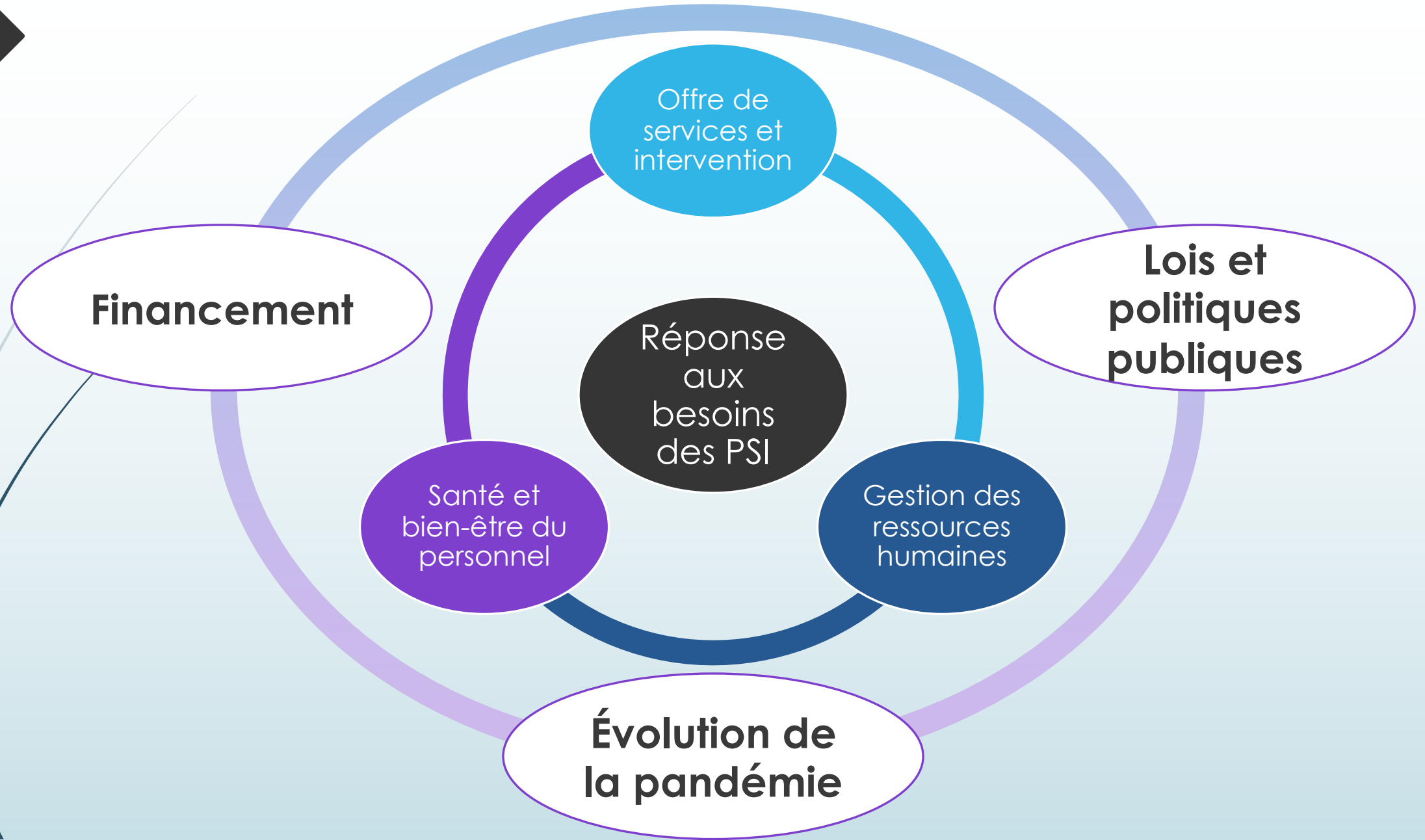
Sentiment d'isolement



# Section 3

Réflexions et conclusion

# Les défis à divers niveaux



# Section 4

## Questions pour les échanges

1. Au cours des derniers mois, quels sont :
  - Les principaux défis que vous avez rencontrés ?
  - Les principaux leviers (ou bons coups) qui vous ont maintenu en action ?
2. En réaction aux résultats présentés, quels sont les éléments qu'il serait important de documenter lors d'un prochain sondage ?