

## Résumé de la série virtuelle *Apprendre ensemble*

### Réflexions et enseignements tirés de la pandémie de COVID-19 : Perspectives du programme *Apprendre ensemble*

16 novembre 2021

#### Points à retenir

Les organisations se sont adaptées aux défis apportés par la COVID-19 et ont aidé leurs usagers et les membres de leur personnel et de leur direction de manière novatrice, créative et amusante. Elles ont entre autres reconnu et célébré le travail du personnel, ont remis des incitatifs financiers, se sont jointes à des réseaux communautaires et ont dirigé leur organisation avec compassion et de manière culturellement sécuritaire.

#### Résumé

**Deborah Gardner** est directrice générale de Street Haven at the Crossroads, un centre de femmes offrant de multiples services aux femmes marginalisées vulnérables du centre-ville de Toronto. Elle se bat depuis longtemps pour la justice sociale et occupe depuis 25 ans des postes de direction dans des organismes à but non lucratif.

**Heather Johnston** est présentement directrice générale de Projets Autochtones du Québec (PAQ), un refuge et un logement de transition pour les Autochtones sans-abri et à risque à Montréal. Elle détient plus de 20 ans d'expérience dans l'exécution de programmes efficaces dans les domaines de la santé, de l'éducation et de la sécurité alimentaire partout dans le monde et auprès d'organisations et de communautés autochtones au Canada.

**Hélène Philbin Wilkinson** est une formatrice *Apprendre ensemble* d'Excellence en santé Canada (ESC) qui aide les organismes du secteur de la consommation de substance et des refuges d'urgence en les conseillant sur leurs projets d'amélioration. Elle offre présentement un soutien à la direction et à la gestion de projet aux organisations de santé, en se concentrant sur la planification des systèmes stratégiques et communautaires, l'examen des responsabilités opérationnelles des hôpitaux, et l'analyse et le développement de politiques.

#### Discussion

##### Street Haven at the Crossroads

- Au début de la COVID-19, Street Haven at the Crossroads s'est concentré sur la compréhension des nouveaux renseignements pour adapter sa réponse d'urgence et communiquer rapidement des informations fondées sur des données probantes au personnel et aux usagers (par des rencontres quotidiennes et des courriels). De plus,

l'organisme a créé un plan de maintien des services pendant la COVID-19, qui a donné naissance à de nouvelles politiques et procédures organisationnelles.

- La COVID-19 a provoqué le chevauchement des vies personnelles et professionnelles des effectifs. Sachant que son personnel est sa ressource la plus importante, Street Haven at the Crossroads a choisi de cibler ses séances d'encadrement *Apprendre ensemble* sur les manières de favoriser la santé mentale et physique de ses effectifs et de son équipe de direction.
- L'infrastructure de Street Haven at the Crossroad est relativement petite; l'équipe de direction était donc responsable de mettre en place un cadre solide pour le personnel et les usagers pendant la COVID-19. Ainsi, les trois séances d'encadrement *Apprendre ensemble* étaient destinées à la direction, qui a mis ses apprentissages à profit auprès des équipes et de chaque membre du personnel.
- Pendant la COVID-19, le soutien à la santé mentale et au bien-être du personnel comprenait un programme bonifié d'avantages sociaux, des groupes de soutien virtuels créés à Toronto pour les travailleurs de première ligne et d'autres ressources d'urgence. Grâce à l'encadrement, d'autres interventions novatrices, créatives et amusantes ont été adoptées. L'organisation a par exemple organisé une journée pyjama pour les usagers et le personnel et remis des cartes-cadeaux Starbucks, des gourmandises, des trousse de bien-être et des lettres de remerciement au personnel.
- De plus, pour que le personnel se sente en sécurité et soutenu dans son milieu de travail, de la formation individuelle a été offerte sur la PCI et la vaccination.

### Projets Autochtones du Québec

- En réponse à la COVID-19, PAQ a donné en priorité l'accès aux personnes les plus vulnérables, tout en veillant à la sécurité de son personnel et des personnes fréquentant le refuge. Pour ce faire, l'organisation a dû diriger avec compassion et patience (ajouter graduellement des mesures de PCI) pour permettre aux gens, et surtout aux usagers aux prises avec des problèmes de santé mentale et de dépendance, de s'adapter au milieu en constante évolution et de mieux respecter les règles en place.
- Pour PAQ, un enseignement important tiré de la réponse initiale à la pandémie a été de soutenir son personnel et d'investir dans celui-ci. Ainsi, le personnel de première ligne a fait preuve d'engagement et des compétences nécessaires pour bien mettre en place les nouvelles mesures.
- Dans le cadre du programme *Apprendre ensemble* d'ESC, PAQ a concentré son encadrement sur le développement et la mise en œuvre de politiques et de procédures

organisationnelles de PCI de manière culturellement sécuritaire. Voici les principaux domaines visés :

- Maintien d'une relation de confiance entre le personnel d'intervention et les membres de la communauté par la reconnaissance des traumatismes historiques vécus par ces derniers.
- Choix judicieux des moments et des manières de communiquer les changements.
- Respect par le personnel des mesures de PCI par l'éducation et le renforcement des capacités.
- Grâce aux ressources d'ESC, aux séries d'apprentissages virtuelles et aux conseillers autochtones, l'encadrement *Apprendre ensemble* a pu être adapté (ressources, modèles d'exécution). Le programme, par son approche empathique, a aussi permis au personnel de PAQ qui a assisté aux séances de se sentir écouté et compris.
- PAQ a mis en place différentes interventions pour soutenir son personnel pendant la COVID-19, notamment un soutien financier (système complexe de bonus et de rémunération des heures supplémentaires), la présence de dirigeants pendant les quarts de travail de nuit, l'incitation du personnel à prendre des vacances, et un réseau communautaire d'organisations autochtones et au service des Autochtones offrant des soins au personnel et aux membres des services d'intervention.
- À un moment où PAQ se concentrait principalement sur les défis liés au recrutement et à la rétention du personnel, un avantage supplémentaire de l'encadrement *Apprendre ensemble* a été de donner du temps pour traiter de domaines prioritaires non liés aux activités quotidiennes relatives à la COVID-19 et à la réponse à la pandémie.

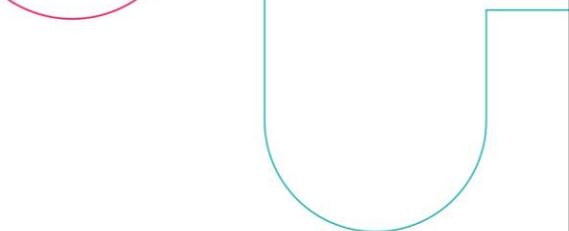
## Ressources présentées

Voici les ressources qui ont été mentionnées pendant le webinaire :

- [Ressources \*Apprendre ensemble\* d'ESC](#)

## Enregistrement du webinaire

- [Visionnez le webinaire complet ici!](#)



**Excellence en santé Canada** est un organisme de bienfaisance indépendant sans but lucratif principalement financé par Santé Canada. Les opinions exprimées dans la présente publication ne reflètent pas nécessairement celles de Santé Canada.