

# Résultats de l'enquête sur la réponse à la pandémie - TCRI

---

Septembre. 2020- Septembre. 2021

**Jayesh D'Souza, York University**

**Jill Hanley, McGill University**

**Valerie Preston, York University**

**Moussa Seck, IU SHERPA**

**John Shields, Toronto Metropolitan University**

**Kelly Sung, Toronto Metropolitan University**

**Janvier 2023**



Social Sciences and Humanities  
Research Council of Canada

Conseil de recherches en  
sciences humaines du Canada

Canada

*Cette enquête a été réalisée en collaboration avec la TCRI, la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes, et l'OCASI, l'Ontario Council of Agencies Serving Immigrants. Nous remercions la direction des organismes membres de la TCRI pour leur participation. La recherche a bénéficié des conseils du groupe de travail sur les services d'établissement du BMRC-IRMU, à savoir Alexandra Charette, Damaris Rose, Luisa Veronis, Stephan Reichhold, Jenna Hennebry, Tara Bedard et Reza Shahbazi. Nous sommes reconnaissants pour le financement de la subvention de partenariat du CRSH # 895-2016-1004. Toutes les opinions sont celles des auteurs.*

Traduit avec [www.DeepL.com/Translator](http://www.DeepL.com/Translator) (version gratuite)

## Sommaire exécutif

Ce rapport technique documente les résultats d'une enquête menée en 2022 auprès du personnel de première ligne des organismes membres de la TCRI, la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes. Un sondage auprès des gestionnaires fait l'objet d'un rapport distinct. Le sondage a été réalisé en collaboration avec OCASI, l'Ontario Council of Agencies Serving Immigrants, et la TCRI par le biais de *Building Migrant Resilience in Cities*/ Immigration et résilience en milieu urbain (BMRC-IRMU), un partenariat financé par le Conseil de recherches en sciences humaines (CRSH). Un groupe de travail sur les services d'accueil des nouveaux arrivants composé de membres de la communauté et d'universitaires du BMRC-IRMU ont aidé à orienter la recherche. L'instrument de sondage a été approuvé par le Comité d'examen des participants humains de l'Université York. Du point de vue des travailleurs de première ligne, le sondage examine les impacts de la COVID-19 sur eux, les clients et les organismes québécois au cours de la période de douze mois suivant la première vague de la pandémie. De nombreuses questions sont similaires à un sondage antérieur mené par OCASI et portant sur la première vague de la pandémie.

Cette enquête en ligne a été distribuée aux organismes membres de la TCRI, qui ont été invités à envoyer le questionnaire au personnel de première ligne en lui demandant de le remplir. Distribué en français, le nombre de réponses complétées a varié d'une question à l'autre avec un total de 89 participants. Le taux de réponse est satisfaisant, surtout si l'on considère les défis que représente la réalisation d'une enquête pendant une pandémie.

Le rapport est descriptif. Il présente les fréquences des réponses pour chaque question et un bref résumé de celles-ci. Les questions portent sur quatre sujets :

- 1) Données démographiques (sexe du répondant ; poste actuel du répondant dans l'organisation ; taille de l'organisation ; région où se trouve l'organisation).
- 2) Services aux clients (types de services offerts ; changements dans la prestation et la qualité des services ; évaluation du travail avec les clients).
- 3) Impacts de la pandémie sur les travailleurs (satisfaction à l'égard du travail à domicile et du travail hybride ; problèmes de retour au bureau ; équilibre entre vie professionnelle et vie privée et stress).
- 4) Évaluation des actions et des capacités de leur organisation à gérer la pandémie (santé et sécurité, communications, sensibilisation de la communauté, réponse aux besoins des différents groupes).

L'enquête fournit des informations sur les expériences et les réflexions des travailleurs de première ligne au Québec au-delà de la première vague de la pandémie. Ces informations sont essentielles pour le secteur et les décideurs publics qui se préoccupent de l'intégration des migrants au Québec. L'évaluation de la santé et des capacités de la main-d'œuvre du secteur et des organisations est essentielle.

Dans l'ensemble, les données révèlent un groupe de travailleurs résilients qui se sont adaptés en permanence pour soutenir l'installation et l'intégration des migrants pendant une pandémie mondiale sans précédent. Les données seront analysées en plus de détail dans les rapports ultérieurs.

**Q1 Je consens à participer au sondage sur le secteur de l'intégration mené par Immigration et résilience en milieu urbain (IRMU). J'ai compris la nature de ce projet et je veux y participer. Je ne renonce à aucun de mes droits légaux en acceptant de participer à ce sondage.**

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
En accord	100%	89
En désaccord	0.00%	0
Total des répondants		89

Sur les 89 personnes qui ont lu le consentement éclairé, toutes ont accepté de participer.

**Q2 Quelle est votre région d'opération?**

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Montréal	39.62%	21
Sherbrooke	0.00%	0
Ville de Québec	15.09%	8
Le reste de Québec	45.28%	24
Total des répondants		53

La répartition régionale des travailleurs de première ligne à l'extérieur de Montréal, Sherbrooke et la Ville de Québec, constitue le taux le plus important avec (45,28 %) de participants. Les deux grandes régions métropolitaines de la province, soit Montréal et la Ville de Québec suivent avec 39,62 % et 15,09 % de répondants.

### Q3 Combien de membres du personnel sont employés par votre organisme?

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
0-10	16.98%	9
11-50	71.70%	38
51-150	9.43%	5
151-300	1.89%	1
300+	0.00%	0
Total des répondants		53

La majeure partie des réponses reçues provenaient des agences comptant entre 11 et 50 employés (71,70 % de l'échantillon), suivies des agences qui ont 10 employés ou moins (16,98 %).

### Q4 Quels sont les groupes principaux que dessert votre organisme? (choisir jusqu'à 5)

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Toutes les communautés immigrantes	75.47%	40
Les enfants	16.98%	9
Les groupes ethnospcifiques	16.98%	9
Le LGBTQ2S+	16.98%	9
Les familles	33.96%	18
Les personnes ayant un statut d'immigrant précaire	33.96%	18
Les nouveaux arrivants	64.15%	34
Les personnes ayant des déficiences in/visibles	9.43%	5
Les réfugiés	56.60%	30
Les demandeurs d'asile	45.28%	24
Les aînés	22.64%	12
Les victimes de la violence	18.87%	10
Les personnes mal logées	9.43%	5

Les chômeurs	20.75%	11
Les jeunes	26.42%	14
Les femmes	24.53%	13
Total des répondants		53

Les trois principaux groupes desservis par les organisations sont : toutes les communautés d'immigrants (75,47 %), les nouveaux arrivants (64,15 %) et les réfugiés (56,60 %). Les demandeurs d'asile sont desservis par 45,28 % des organismes.

## Q5 Quels sont les principaux services que fournit votre organisme? (choisir jusqu'à 5)

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Les programmes d'éducation/alphabétisation	16.98%	9
Les services d'employabilité	47.17%	25
Les services aux victimes de violence sexiste	11.32%	6
La santé/la santé mentale	11.32%	6
Le logement/les foyers	33.96%	18
La formation linguistique	24.53%	13
Les services juridiques	3.98%	2
Les programmes spécifiques pour LGBTQ2S+	0.00%	0
La réduction de la pauvreté	9.43%	5
Les activités récréatives	32.08%	17
La réinstallation de réfugiés	49.96%	26
Les services aux aînés	24.53%	13
Les services aux personnes ayant des déficiences in/visibles	1.89%	1
Les services d'intégration	86.79%	46
La formation axée sur les compétences	5.66%	3
Les services de soutien social	50.94%	27
Les services de traduction/interprétation	39.62%	21
Les services aux femmes	33.96%	18
Les services aux jeunes	32.08%	17

Total des répondants		53
----------------------	--	----

Un large éventail de services est offert par les organisations dans lesquelles travaillent les répondants. Les trois principaux services sont : les services d'établissement (86,79 %), les services de soutien social (50,94 %) et la réinstallation des réfugiés (49,96 %). Les services d'employabilité sont également offerts par près de la moitié des organismes, soit 47,17 %.

## Q6 Quel poste occupez-vous à l'heure actuelle?

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Engagement communautaire	19.23%	10
Travailleur de soutien	1.92%	1
Travailleurs de l'établissement/conseillers	34.62%	18
Travailleurs de l'emploi	11.54%	6
Administration et gestion	17.31%	9
Personnel spécialisé (jeunes, personnes âgées, réfugiés, formation linguistique)	15.38%	8
Total des répondants		52

Plus d'un tiers des répondants sont des travailleurs de l'établissement/conseillers (34,62 %), suivis des travailleurs de l'action communautaire/de l'engagement (19,23 %), et de l'administration et de la gestion, y compris le personnel informatique (17,31 %).

## Q7 À quel genre vous identifiez-vous?

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Masculin	24.53%	13
Féminin	75.47%	40
Non-binaire, trans ou genre fluide	0.00%	0

Autre identité de genre culturelle (ex. bispirituel autochtone)	0.00%	0
Je préfère ne pas dire	0.00%	0
Total des répondants		53

La majorité des répondantes sont des femmes. Un peu plus de 75 % des répondants s'identifient comme des femmes (75,47 %) et 24,53 % comme des hommes

## Q8 Êtes-vous le principal soignant (la principale soignante) de votre ménage?

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Oui	45.28%	24
Responsabilités partagées de façon égale avec un autre membre du ménage	22.64%	12
Non	5.66%	3
Sans objet	26.42%	14
Total des répondants		53

De nombreux répondants sont des soignants. 45,28% des répondants ont indiqué qu'ils étaient le principal soignant ou personne-ressource dans leur foyer, tandis que 22,64% ont indiqué que les responsabilités au domicile étaient partagées également avec un autre membre du ménage. Par contre, 26,42% des participants vivaient seuls ou rapportaient ne pas avoir des responsabilités de soins envers d'autres membres de leur ménage.

**Q9 La pandémie n'a pas été facile pour les travailleurs. Plusieurs ont perdu leur emploi, alors que d'autres ont eu des difficultés à travailler de la maison à cause de responsabilités familiales ou d'autres circonstances. Au cours des 12 derniers mois de la pandémie, qu'est-ce qui vous a causé le plus d'inquiétudes? (choisir jusqu'à 4)**

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Les répercussions économiques (au niveau provincial, national ou mondial)	43.14%	22
La capacité de l'organisme à remplir ses obligations financières	17.65%	9
Les dettes personnelles (conséquences à long terme)	15.69%	8
La perte d'emploi et réductions de salaire	15.69%	8
La santé physique/haut niveau de stress	60.78%	31
Les effectifs (mises à pied, rétention, refus de venir au bureau)	13.73%	7
Les effets sur employés/baisse de productivité	35.29%	18
Le manque de ressources pour desservir les clients	41.18%	21
La baisse de confiance communautaire dans l'organisme	15.69%	8
L'accès à l'équipement de protection individuelle	15.69%	8
L'accès du personnel aux ressources (internet, appareils)	17.65%	9
La possibilité de réouverture hâtive	15.69%	8
Les problèmes de navettage	1.69%	1
Aucune inquiétude en ce moment	5.88%	3
Total des répondants		51

Les travailleurs ont exprimé un large éventail de préoccupations découlant de la pandémie au cours des 12 derniers mois. Les principales préoccupations sont les suivantes : les répercussions sur la santé physique et les niveaux élevés de stress (60,78 %) ; les répercussions économiques (sur l'économie provinciale, nationale et/ou mondiale) (43,14 %) ; et le manque de ressources pour servir les clients (41,18 %).



## Q10 À la lumière de votre expérience au cours des 12 derniers mois de la pandémie, qu'est-ce qui vous inquiète le plus à propos de la COVID-19 ou d'une crise similaire à l'avenir? (choisir jusqu'à 4)?

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
	Pourcentage	Nombre
Les répercussions économiques (au niveau provincial, national, mondial)	63.46%	33
La capacité de l'organisme à remplir ses obligations financières	15.38%	8
Les dettes personnelles (conséquences à long terme)	21.15%	11
La santé physique/haut niveau de stress	69.23%	36
Les effectifs (mises à pied, rétention, refus de venir au bureau)	15.38%	8
Les effets sur employés/baisse de productivité	34.62%	18
Le manque de ressources pour desservir les clients	25.00%	13
La baisse de confiance communautaire dans l'organisme	11.54%	6
L'accès à l'équipement de protection individuelle	9.62%	5
L'accès du personnel aux ressources (internet, appareils)	7.69%	4
La possibilité de réouverture hâtive	11.54%	6
Les problèmes de navetage	1.92%	1
Les réductions de financement	25.00%	13
Le retour au travail obligatoire nuisant au bien-être familial	32.69%	17
Le manque de politique claire sur attentes à l'égard du personnel en cas de maladie, symptômes ou exposition au virus au travail	19.23%	10
Comment faire face aux dangers et refuser travail non sécuritaire	11.54%	6
Le risque de fermeture du bureau en cas d'infections nombreuses ou plusieurs refus ou impossibilités de venir au travail	26.92%	14
Aucune inquiétude en ce moment	5.77%	3
Total des répondants		52

Les quatre préoccupations les plus fréquentes au sujet de la COVID-19 ou d'une crise future similaire sont les suivantes : les effets sur la santé physique / le stress accablant (69,23%) ; les répercussions économiques [sur l'économie provinciale, nationale et/ou mondiale] (63,46%) ; les effets sur les employés et la productivité (34,62%), et un retour obligatoire au travail qui met en danger le bien-être de la famille (32,69%).

## Q11 Au cours des 12 derniers mois, à quel point avez-vous été satisfait(e) de votre expérience de télétravail?

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Très satisfait (e)	21.57%	11
Satisfait (e)	47.06%	24
Ni satisfait (e) ni satisfait (e)	25.49%	13
Insatisfait (e)	5.88%	3
Très insatisfait (e)	0.00%	0
Total des répondants		51

En ce qui concerne le degré de satisfaction des répondants à l'égard du travail à domicile, 68,63 % ont déclaré être satisfaits ou très satisfaits. Par ailleurs, 25,49% ont indiqué qu'ils n'étaient ni satisfaits ni insatisfaits. Une petite minorité, 5,88%, a exprimé son insatisfaction.

## Q12 Quelles ressources techniques vous ont été fournies par votre organisme pour vous permettre de travailler à domicile au cours des 12 derniers mois de la pandémie? (choisir tout ce qui s'applique)

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
L'ordinateur portable	82.35%	42
Le cellulaire	37.25%	19
Les meubles de bureau	5.88%	3
L'autre équipement de bureau	9.80%	5
L'allocation pour coûts de travail à domicile	15.69%	8
J'avais un rôle essentiel et j'ai continué de travailler au bureau	19.61%	10
Aucune ressource technique fournie	15.69%	8
Total des répondants		51

Au total, 82,35 % des répondants ont déclaré que leur organisation leur avait fourni un ordinateur portable et 37,25 % un téléphone cellulaire pour travailler à domicile. Près d'un répondant sur cinq, soit 19,61 %, a indiqué que son travail était essentiel et qu'il devait continuer de travailler au bureau.

### Q13 Lequel des problèmes suivants avez-vous eu en travaillant à domicile? (choisir tout ce qui s'applique)

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
L'incapacité de la direction à surveiller équipes virtuelles et travail autonome	10.00%	5
Les processus et mesures qui n'appuient pas un travail à horaire flexible	8.00%	4
L'accès à un lieu de travail confortable et tranquille à la maison	34.00%	17
Le risque de problèmes de santé mentale ou de stress	34.00%	17
L'isolement social et anxiété économique	48.00%	24
L'incapacité à maintenir équilibre travail-vie	30.00%	15
La difficulté à communiquer et collaborer virtuellement avec collègues	30.00%	15
La difficulté à démontrer productivité et atteinte d'objectifs au superviseur	14.00%	7
Aucun des problèmes ci-dessus	22.00%	11
Total des répondants		50

Les principaux défis auxquels sont confrontés les travailleurs à domicile sont : l'isolement social et l'anxiété économique (48,00%), le risque de souffrir de problèmes de santé mentale/de stress et l'accès à un endroit confortable et calme pour travailler à domicile (34,00%) ; et l'incapacité à maintenir un équilibre vie privée/vie professionnelle (30,00%).

### Q14 Au cours des 12 derniers mois de la pandémie, ma productivité en travaillant à domicile a connu :

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Une grande augmentation	18.37%	9
Une petite augmentation	18.37%	9

La stabilité	42.86%	21
Une petite diminution	20.41%	10
Une grande diminution	0.00%	0
Total des répondants		49

Le plus grand nombre de travailleurs interrogés ont déclaré que leur niveau de productivité n'avait pas changé (42,86%), tandis qu'un nombre légèrement inférieur, 36,74%, ont déclaré que leur productivité avait augmenté lorsqu'ils travaillaient à domicile au cours des 12 derniers mois de la première vague. Environ un sur cinq, soit 20,41%, a déclaré que sa productivité avait légèrement diminué. Aucun travailleur n'a signalé de fortes pertes de productivité.

### **Q15 Si votre organisme exigeait des vaccinations (2 doses) pour un retour au lieu de travail, seriez-vous:**

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
D'accord	55.77%	29
En désaccord	25.00%	13
Je ne sais pas	19.23%	10
Total des répondants		52

Plus de la moitié des travailleurs interrogés, 55,77 %, ont convenu qu'ils retourneraient au travail si une obligation de vaccination à deux doses était mise en place dans leur organisation. Un quart des répondants, soit 25,00 %, n'étaient pas d'accord avec un retour au travail dans le cadre d'une politique de vaccination obligatoire. Une proportion légèrement plus faible de travailleurs, 19,23 %, n'avaient pas d'opinion au moment de l'enquête.

## Q16 Si votre organisme vous demandait de travailler au bureau:

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
J'accepterais	90.20%	46
Je refuserais	9.80%	5
Probablement pas	0.00%	0
Certainement pas	0.00%	0
Total des répondants		51

Si leur employeur leur demandait de travailler sur place, 90,20% ont déclaré qu'ils le feraient.

## Q17 Je sais que je peux refuser de travailler dans des conditions que je trouve dangereuses.

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Oui	88.24%	45
Non	11.76%	6
Total des répondants		51

La plupart des travailleurs qui ont répondu à cette enquête savent qu'ils peuvent refuser de travailler dans des conditions qu'ils estiment dangereuses (88,24%), ce qui signifie que la majorité des participants connaissaient leur droit.

## Q18 Si vous pouviez travailler en partie au bureau et en partie à la maison (modèle hybride), quelle proportion de votre temps de travail préféreriez-vous passer à la maison?

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Aucune	5.77%	3
Moins de la moitié	40.38%	21
Plus de la moitié	42.31%	22
Tout le temps	11.54%	6
Total des répondants		52

Les choix de réponses sont partagés quant à l'opportunité d'un régime de travail hybride, 42,31% d'entre eux déclarant qu'ils aimeraient passer plus de la moitié de leur temps de travail à la maison. Un pourcentage presque égal, soit 40,38% préféreraient travailler à domicile moins de la moitié de son temps de travail. Par ailleurs, 11,54 % préféreraient travailler uniquement à domicile, tandis que 5,77% ne souhaitent pas du tout travailler à domicile.

## Q19 Notre organisme a pris des mesures appropriées pour répondre à la pandémie au cours des 12 derniers mois et j'ai confiance en sa capacité à relever les défis qui résultent de la pandémie.

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Très d'accord	55.77%	29
D'accord	32.69%	17
Ni d'accord ni en désaccord	7.69%	4
Disagree	3.85%	2
Très en désaccord	0.00%	0
Total des répondants		52

La majorité des travailleurs interrogés étaient d'accord (88,46%) de dire que leur organisation avait pris des mesures appropriées pour faire face aux défis liés à la pandémie.

**Q20 Au cours des 12 derniers mois de la pandémie, quelle action de la part de l'organisme en réponse à la COVID-19 a eu un impact très positif sur vous en tant qu'employé (e)? (choisir tout ce qui s'applique)**

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Le partage de conseils pour le bien-être physique et émotionnel	53.06%	26
L'encouragement de liens sociaux (avec maintien de distanciation physique)	53.06%	26
L'encouragement de liens sociaux par les forums de travail (moins d'accent sur productivité)	30.61%	154
L'offre d'outils pour séances d'entraînement virtuels, de yoga, de méditation, etc. chez soi	6.12%	3
Aucune mesure additionnelle pour soutenir le bien-être des travailleurs	10.20%	5
Aucune des actions ci-dessus	26.53%	13
Total des répondants		49

En termes de fréquence de réponse, les trois mesures prises par les organisations au cours des 12 derniers mois qui ont eu un impact positif sur le personnel sont les suivantes : partager des conseils pour le bien-être physique et émotionnel (53,06%) ; encourager les liens sociaux (tout en maintenant une distance physique) (53,06%) ; et encourager les liens sociaux par des séminaires et des forums professionnels (30,61%).

**Q21 Au cours des 12 derniers mois de la pandémie, croyez-vous que l'organisme a fait un bon travail en ce qui concerne le partage d'information sur la COVID-19 avec les membres du personnel?**

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Mise à jour constante de la communication avec les membres du personnel	86.00%	43
La communication incohérente avec les membres du personnel	6.00%	3
La communication inexistante ou difficile avec les membres du personnel	8.00%	4
Total des répondants		50

La majorité des répondants (86,00%) ont estimé que leur organisation avait fait un bon travail de communication avec le personnel sur les mises à jour de la COVID-19.

## Q22 La communication avec votre équipe, comment a-t-elle évolué au cours des 12 derniers mois de la pandémie?

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Pareille au niveau précédent (au bureau)	42.31%	22
Les difficultés à communiquer de façon efficace (les courriels gonflés, les réponses tardives, etc.)	15.38%	8
Un déclin de la culture de travail d'équipe et de collaboration	21.15%	11
La communication est améliorée avec les membres de l'équipe au cours de la pandémie	17.31%	9
Ne peux pas dire	5.77%	3
Total des répondants		52

Au cours des 12 derniers mois de la pandémie, 42,31 % des personnes interrogées ont estimé que la communication avec les membres de l'équipe était similaire au niveau de communication au bureau. Par ailleurs, 21,15 % ont signalé un déclin de la culture de travail et de la collaboration au sein de leur équipe et 15,38 % ont déclaré avoir des difficultés à communiquer efficacement avec les outils en place. Seuls 17,31 % ont estimé que les niveaux de communication étaient améliorés pendant la pandémie.

## Q23 Laquelle des mesures suivantes a été prises par votre organisme afin de soutenir le personnel au cours des 12 derniers mois de la pandémie? (choisir tout ce qui s'applique)

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
La communication améliorée avec membres de l'équipe au cours de la pandémie	16.00%	8
Le soutien au personnel pour assurer continuité des opérations	30.00%	15
Mise sur pied d'événements virtuels de mieux-être et de socialisation	24.00%	12
L'allocation pour dépenses d'équipement à domicile	28.00%	14



Les allocations pour garde d'enfants	0.00%	0
Les arrangements spéciaux pour employés plus susceptibles de contracter la COVID-19	28.00%	14
Le désir de comprendre ce que le personnel vivait	34.00%	17
Les listes de contrôle de dépistage mises à la disposition du personnel	22.00%	11
L'information, la formation, les mesures sanitaires et l'équipement de protection individuelle	56.00%	28
Aucune mesure prise par l'organisme	14.00%	7
Ne sais pas	4.00%	2
Total des répondants		50

Les principales mesures prises par les organisations pour soutenir le personnel sont les suivantes : fournir des informations de qualités aux employés, mettre en place une formation, mettre en place des installations sanitaires adéquates (56,00%). Certaines organisations ont aussi essayé de comprendre le vécu des membres du personnel (34,00%), et de les soutenir pour assurer la continuité des opérations (30,00%). Un peu plus d'un répondant sur dix, soit (14,00 %) ont déclaré qu'aucune mesure n'avait été prise pour les soutenir.

## Q24 Quelles informations fournies par votre organisme vous ont inquiétés le plus au cours des 12 derniers mois de la pandémie? (choisir tout ce qui s'applique)

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
La durée de l'emploi	25.98%	4
Les conditions d'emploi	31.50%	11
Les changements de salaire et d'avantages sociaux	14.17%	3
La sécurité des conditions de travail au bureau	55.56%	20
Les risques inhérents au navettage	25.20%	4
La restructuration organisationnelle	31.50%	11
Aucun	19.44%	7
Total des répondants		36

Les informations fournies par leur organisation qui inquiètent le plus les répondants concernent : la

sécurité liée aux conditions de travail au bureau (55,56%), les conditions d'emploi d'une manière générale (31,50%) ainsi que la restructuration de l'organisation (31,50%).

## Q25 Quelles informations provenant de votre organisme vous intéresseraient le plus à l'heure actuelle? (choisir tout ce qui s'applique)

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Le document de planification stratégique (stratégies à court et à long terme)	25.53%	12
Le plan de gestion de crise	27.66%	13
Les horaires et les rotations pour personnel en vue d'un retour au bureau	38.30%	18
Les nouveaux régimes d'avantages sociaux	27.66%	13
L'orientation à un modèle de travail hybride comprenant travail à domicile et au bureau	68.09%	32
Les mises à jour et les rapports gouvernementaux	12.77%	6
Les changements aux services et programmes financés de l'organisme	27.66%	13
Le plan et les politiques de réouverture	34.04%	16
Les articles motivationnels/les messages encourageants	21.28%	10
Les conseils financiers personnels/l'orientation en temps de crise	14.89%	7
L'information sur utilisation et entretien d'ÉPI (équipement de protection individuel) et ses limitations	12.77%	6
Aucun	4.26%	2
Total des répondants		47

Les travailleurs souhaitaient recevoir plus d'informations de la part de leur organisation concernant les modèles de travail hybrides et le retour au bureau. Les trois principaux types d'informations sont les suivants : conseils sur la mise en œuvre d'un modèle de travail hybride impliquant du travail à domicile et au bureau (68,09%) ; horaires et rotations pour les membres du personnel lorsqu'ils retournent travailler au bureau (38,30%) ; plans et politiques de réouverture (34,04%).

## Q26 Laquelle des mesures suivantes ont été prises par votre organisme au cours des 12 derniers mois de la pandémie afin de soutenir les clients? (choisir tout ce qui s'applique)

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
L'introduction de nouveaux programmes pour desservir les clients à distance	64.00%	32
L'introduction d'un modèle hybride comprenant services en ligne et en personne	76.00%	38
Les nouvelles politiques/directives pour protéger l'information confidentielle provenant des clients	20.00%	10
Les listes de contrôle de tests de dépistage en plusieurs langues	20.00%	10
Les directives/webinaires pour fournir de l'information	46.00%	23
Les nouvelles plateformes virtuelles permettant aux clients d'accéder aux services	36.00%	18
L'introduction de plateformes/forums facilitant les réunions de groupe des clients	34.00%	17
Les moyens alternatifs de rejoindre les clients les plus vulnérables (ex. la livraison/surveillance de quartier, les lignes téléphoniques, etc.)	24.00%	12
L'élargissement des critères d'admissibilité aux services (ex. les étudiants internationaux, les travailleurs migrants, etc.)	24.00%	12
L'organisme jugé essentiel- n'a jamais fermé physiquement	50.00%	25
Aucune mesure particulière	2.00%	1
Total des répondants		50

Les trois principales mesures prises pour soutenir les clients au cours des 12 derniers mois, identifiées par les répondants, sont les suivantes : introduction d'un modèle hybride comprenant à la fois des services en ligne et en personne (76,00%) ; introduction de nouvelles plateformes virtuelles permettant aux clients d'accéder aux services (64,00%) ; et, l'organisme étant jugé essentiel n'a pas fermé ses bureaux (50,00%).

## Q27 En général, les soutiens aux clients ont-ils augmenté au cours des 12 derniers mois de la pandémie?

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Oui	71.43%	35
Non	20.41%	10
Aucun changement	8.16%	4

Total des répondants		49
----------------------	--	----

La plupart des répondants (71,43 %) ont indiqué que l'aide à la clientèle avait augmenté au cours des 12 derniers mois. Tandis que 8,16 % ont déclaré que le niveau d'aide était resté le même.

## Q28 En ce qui concerne la prestation de services en ligne, au cours des 12 derniers mois de la pandémie, l'organisme en a-t-il fourni?

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Plus de soutien	58.82%	30
Moins de soutien	9.80%	5
Aucun changement	31.37%	16
Total des répondants		51

En ce qui concerne la prestation de services en ligne, 58,85 % des répondants ont déclaré que le soutien avait augmenté et seulement 9,80 % ont indiqué une baisse du soutien à la prestation de services en ligne. Près d'un tiers des répondants, soit 31,37 %, ont déclaré que le soutien à la prestation de services en ligne était resté le même.

## Q29 Quels ont été les effets sur la sensibilisation communautaire et les efforts de promotion au cours des 12 derniers mois de la pandémie?

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
La sensibilisation communautaire et la promotion ont été difficiles	47.92%	23
L'utilisation de nouvelles technologies pour la sensibilisation communautaire et la promotion	16.67%	8
Besoin de plus de webinaires/d'opportunités d'apprentissage à distance pour les clients	22.92%	11
Les niveaux inchangés, aucun impact sur la sensibilisation	12.50%	6

Total des répondants		48
----------------------	--	----

Les répondants ont indiqué que la sensibilisation et la promotion de la communauté avaient été difficiles au cours des 12 derniers mois et que la technologie avait été utilisée pour résoudre ce problème. En particulier, 47,92% ont déclaré que la sensibilisation communautaire et la promotion avaient été difficiles. 22,92% ont indiqué que des technologies spécifiques, comme des webinaires et des possibilités d'apprentissage virtuel étaient des moyens d'améliorer la sensibilisation. Finalement, 16,67% ont déclaré que leur organisation utilisait les nouvelles technologies pour mener à bien la sensibilisation et la promotion dans la communauté.

### Q30 Votre organisme a-t-il eu des difficultés avec des clients faisant face à des obstacles à l'accès numérique au cours des 12 derniers mois de la pandémie?

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Oui	80.39%	41
Non	19.61%	10
Total des répondants		51

80.39% des personnes interrogées ont déclaré que leur organisation avait eu des difficultés causées par les outils numériques, car tous les clients ne disposaient pas d'accès numérique au cours des 12 derniers mois. Seuls 19.61% n'avaient pas rencontré de difficultés dans cette période.

## Q31 Quel a été le niveau d'impact sur les aspects suivants de votre travail auprès des clients au cours des 12 derniers mois de la pandémie?

CHOIX DE RÉPONSES	Impact positif		Impact modéré		Sans impact		Impact négatif		Impact très négatif		Total	Weighted Average
	%	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%	Count		
La sensibilisation des clients	41.67%	20	16.67%	8	22.92%	11	18.75%	9	0.00%	0	48	2.19
La promotion de services	31.91%	15	34.04%	16	12.77%	6	19.15%	9	2.13%	1	47	2.26
De nouvelles adhésions	16.67%	8	45.83%	22	22.92%	11	6.25%	3	8.33%	4	48	2.44
Le seuil de clients récurrents	18.18%	8	40.91%	18	27.27%	12	11.36%	5	2.27%	1	44	2.39
Les processus d'admission de nouveaux clients	23.40%	11	29.79%	14	25.53%	12	12.77%	6	8.51%	4	47	2.53
L'accès aux dossiers des clients	23.91%	11	21.74%	10	36.96%	17	13.04%	6	4.35%	2	46	2.52
Le plaidoyer pour les clients	13.64%	6	29.55%	13	47.73%	21	6.82%	3	2.27%	1	44	2.55
Le travail et les activités de groupe	17.39%	8	28.26%	13	10.87%	5	23.91%	11	19.57%	9	46	3
La protection de l'information des clients	29.55%	13	25.00%	11	34.09%	15	9.09%	4	2.27%	1	44	2.3
La confiance de la clientèle	38.30%	18	21.28%	10	31.91%	15	8.51%	4	0.00%	0	47	2.11
La prestation de programmes aux clients	28.89%	13	26.67%	12	33.33%	15	11.11%	5	0.00%	0	45	2.27

Lorsqu'on leur a demandé dans quelle mesure dix aspects de leur travail avaient été affectés par la pandémie au cours des 12 derniers mois, diverses réponses ont été obtenues. En général, les réponses étaient très similaires entre les impacts positifs et négatifs. Pour neuf aspects du travail, les réponses ont été pondérées de manière disproportionnée du côté de l'impact positif de la question. Les travailleurs étaient également d'avis quant aux impacts de la pandémie sur les activités de groupe, 45,65% citant des impacts positifs et 43,48% des impacts négatifs. En ce qui concerne la défense des intérêts des clients, un pourcentage élevé de travailleurs, 47,73 % ont indiqué " aucun impact ". Les réponses aux effets positifs et négatifs pour des questions posées sont les suivantes :

La sensibilisation des clients	58.34% vs 18.75%
La promotion des services	65.95% vs 21.28%
Les nouvelles adhésions	62.50% vs 14.58%
Le seuil de clients récurrents	59.09% vs 13.63%
Les processus d'admission de nouveaux clients	53.19% vs 21.28%
L'accès aux dossiers des clients	45.65% vs 17.39%
Le plaidoyer pour les clients	43.19% vs 9.09%
Le travail et les activités de groupe	45.65% vs 43.48%
La protection de l'information des clients	54.55% vs 11.36%
La confiance de la clientèle	59.58% vs 8.51%
La prestation de programmes aux clients	55.56% vs 11.11%

### **Q32 À votre avis votre organisme a-t-il priorisé les besoins du personnel, du budget ou des clients au cours des 12 derniers mois de la pandémie?**

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Priorité aux travailleurs	20.83%	10
Priorité à la communauté/aux clients	27.08%	13
Priorité au financement/au revenu	6.25%	3
Priorité égale	47.92%	23
Ne pas savoir	4.17%	2
Total des répondants		48

Près de la moitié des répondants (47,91%) ont déclaré que leur organisation avait accordé une priorité égale aux travailleurs, à la communauté/clients et au financement/revenu au cours des 12 derniers mois.

### Q33 À votre avis avez-vous été capable d'atteindre les niveaux de prestation de services aux clients d'avant COVID au cours des 12 derniers mois de la pandémie?

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Oui	54.90%	28
Non, nous sommes très loin de nos objectifs ciblés	7.84%	4
Non, mais nous sommes près	25.49%	13
Sans objet	11.76%	6
Total des répondants		51

Une forte majorité (54,90%) de répondants ont déclaré que leur organisation avait atteint les niveaux de service pré-COVID au cours des 12 derniers mois. Par ailleurs, 25,49 % ont déclaré que leur organisation n'avait pas encore retrouvé les niveaux de service pré-COVID, mais qu'elle en était très proche.

### Q34 À votre avis quel est le sentiment de vos clients à l'égard de la qualité des services mis à leur disposition au cours des 12 derniers mois de la pandémie?

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Aussi contents qu'avant la pandémie	34.00%	17
Contents	28.00%	14
Satisfaits	36.00%	18
Insatisfaits	2.00%	1
Très déçus des nouveaux modes de prestation de services ou du manque de ceux-ci	0.00%	0
Total des répondants		50

Lorsqu'on leur a demandé s'ils pensaient que les clients étaient satisfaits de la qualité des services au cours des 12 derniers mois, le sentiment de satisfaction des clients était quasi universel. 36,00 % des répondants ont indiqué que les clients étaient satisfaits. 34,00 % ont indiqué que les clients étaient aussi satisfaits qu'avant la



pandémie. 28,00 % ont indiqué que les clients étaient satisfaits à l'égard des qualités de services. Seuls 2,00 % ont indiqué que les clients étaient insatisfaits de la qualité des services au cours des 12 derniers mois de la pandémie.

### Q35 Au cours des 12 derniers mois de la pandémie, votre organisme a-t-il eu de nouveaux clients ou une nouvelle clientèle?

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Oui, plus de nouveaux clients grâce à notre prestation de services originale	33.33%	16
Oui, plus de nouveaux clients grâce à l'élargissement des critères d'admissibilité	18.75%	9
Non, aucun changement	29.17%	14
Non, baisse du nombre de clients	18.75%	9
Total des répondants		48

Un tiers des répondants, soit 33,3 %, ont indiqué que leur organisation avait eu plus de clients au cours des 12 derniers mois et 18,75 % ont déclaré que le nombre de clients avait augmenté en raison de l'élargissement des critères d'admissibilité. Par ailleurs, 29,17 % des répondants ont indiqué que leur organisme avait servi le même nombre de clients au cours de cette période. Seuls 18,75 % des répondants ont déclaré que leur organisme avait connu une baisse du nombre de clients.

### Q36 Si vous desservez une nouvelle clientèle, quels sont les nouveaux clients que vous desservez depuis les 12 derniers mois de la pandémie? (choisir tout ce qui s'applique)

CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Sans objet	28.89%	13
Les travailleurs temporaires	51.11%	23
Les étudiants étrangers	48.89%	22

Les demandeurs d'asile	42.22%	19
Les personnes ayant un statut d'immigration précaire	24.44%	11
Les femmes	26.67%	12
Les victimes de violence sexuelles	6.67%	3
Les clients LGBTQ2S+	6.67%	3
Les personnes à la recherche d'un emploi	22.22%	10
Les personnes en risque d'itinérance	6.67%	3
Jeunes et aînées	2.22%	1
Total des répondants		45

Pour les organismes ayant élargi leur clientèle au cours des 12 derniers mois, trois principaux groupes de clients sont identifiés : les travailleurs temporaires (51,1 %), les étudiants étrangers (48,89 %) et les demandeurs d'asile (42,22 %).