

# Ce que nous avons entendu :

## Lassitude à l'égard de la COVID-19 et épuisement professionnel des fournisseurs de soins de santé

### Sessions de la communauté de pratique du Fonds de partenariat d'immunisation

12 octobre 2022

La pandémie de la COVID-19 a exercé une pression sans précédent sur les systèmes de soins de santé du Canada. Les fournisseurs de soins de santé, les administrateurs et les travailleurs communautaires sont plus susceptibles de souffrir d'un épuisement professionnel. Alors que tous les Canadiens continuent de naviguer dans le paysage changeant des maladies évitables par la vaccination et des urgences mondiales concurrentes, les travailleurs de la santé ont équilibré les charges de travail liées aux pandémies et non liées aux pandémies dans un contexte de pénurie nationale de travailleurs, de crises de santé mentale, de désinformation sur la santé dans l'*infodémie* et d'un manque général de soutien des lieux de travail et des collectivités. Lors de précédentes sessions de la communauté de pratique, nous avons également entendu parler de la lassitude du public à l'égard de la COVID-19 et des difficultés qui en résultent pour maintenir l'élan de la promotion du vaccin contre la COVID-19.

Le principal objectif de la communauté de pratique (CdP) du Fonds de partenariat d'immunisation (FPI) est d'offrir des possibilités de partenariat et d'échange de connaissances entre les bénéficiaires. Ces sessions continuent de fournir une riche source de connaissances qualitatives qui complètent les activités régulières d'établissement de rapports du programme. La CdP d'octobre a accueilli 75 personnes provenant de 49 organisations bénéficiaires uniques. Ce rapport est un résumé des points de vue et des opinions partagés par les participants à la CdP lors de la session d'octobre de la CdP concernant les **facteurs de la lassitude et de l'épuisement professionnel lié à la COVID-19**, et les **pratiques exemplaires pour atténuer l'épuisement**, tout en continuant à promouvoir les vaccins contre la COVID-19.

#### Résumé des principales conclusions de la CdP

Thèmes clés relatifs aux principaux facteurs de la lassitude et de l'épuisement professionnel lié à la COVID-19 :

- Épuisement dû à des charges de travail concurrentes, au manque de personnel et aux surcharges de travail
- Un manque d'empathie, de compassion et d'appréciation de la part du public
- Sentiment de déception et de désespoir face à l'absence de fin de la pandémie, et lutte pour trouver de la joie dans la vie quotidienne et les activités professionnelles

Thèmes clés relatifs aux pratiques exemplaires pour atténuer et prévenir l'aggravation de la lassitude et de l'épuisement lié à la COVID-19 :

- Adopter une approche globale de la santé et fondée sur l'enquête
- Recourir à des approches interdisciplinaires pour les équipes de santé
- Pratiquer la réflexivité
- Trouver des moyens novateurs d'impliquer les collectivités, comme la ludification
- Tirer parti d'approches adaptées à la culture, comme le modèle de l'ambassadeur communautaire

## Ce que nous avons entendu : Facteurs de la lassitude et de l'épuisement lié à la COVID-19

Q : Qu'entendez-vous dans vos réseaux au sujet de la lassitude et de l'épuisement professionnel lié à la COVID-19, tant au sein des collectivités que vous servez que dans les réseaux professionnels ?

Q : À votre avis, comment la lassitude et l'épuisement lié à la COVID-19 ont-ils influencé la confiance et l'adoption du vaccin ?

Figure 1 : Principaux facteurs de la lassitude et de l'épuisement lié à la COVID-19 chez les fournisseurs de soins de santé et au sein des collectivités (nuage de mots généré par les participants)



### Facteur n° 1 : Épuisement dû à des priorités concurrentes et à une surcharge de travail

« Avec tout ce qui se passe, notre personnel est tout simplement épuisé. Il est très épuisé. »

Les participants à la CdP ont indiqué que les fournisseurs de soins de santé et les administrateurs de la santé se sentent épuisés par leur **surcharge de travail**. Les participants à la CdP ont également mentionné que bien que les charges de travail liées à la COVID-19 demeurent élevées, on observe également une augmentation des **charges de travail non liées à la COVID-19**, car les travailleurs de la santé traversent les périodes chargées de la grippe saisonnière, des épidémies de maladies infectieuses et d'un retour à d'autres préoccupations liées à la santé. Ces priorités concurrentes font qu'il est difficile pour les travailleurs de la santé de se reposer et de se ressourcer, ce qui contribue à l'épuisement général.

## Facteur n° 2 : Un manque d'empathie, de compassion et d'appréciation

L'une des principales causes du sentiment de surcharge de travail est le manque de personnel dû à la pandémie, ainsi que le **manque** actuel **d'appréciation** des travailleurs de première ligne comparé à mars 2020. Les participants à la CdP ont rappelé la reconnaissance et l'empathie pour les travailleurs de première ligne par des applaudissements nationaux et de l'appréciation sur les médias sociaux. Aujourd'hui, les travailleurs de première ligne doivent faire face au harcèlement et aux abus sur le lieu de travail. Ces expériences traumatisantes et l'apparente diminution de l'appréciation des travailleurs de première ligne ont contribué à ce qu'ils se sentent dépassés et non soutenus tant par leur lieu de travail que par les collectivités locales.

*« Les travailleurs de la santé souffrent de TSPT sans soutien ni aide. »*

## Facteur n° 3 : Lassitude liée à la pandémie, sentiments de désespoir et lutte pour « trouver la joie »

Un autre sujet de discussion a été l'épuisement et la **lassitude de la population face à la pandémie**. Les participants à la CdP ont mentionné que les collectivités qu'ils servent sont fatiguées de la pandémie et du sentiment qu'il n'y a pas encore de fin en vue. Des collectivités qui auparavant faisaient confiance aux représentants du gouvernement et au milieu scientifique, ceux qui suivaient les mesures de santé publique et étaient à jour dans leurs vaccinations, remettent désormais en question l'efficacité des vaccins et sont plus réticentes à suivre les directives et les recommandations.

*« Les gens se demandent s'ils croient suffisamment en la valeur des vaccins pour continuer à se faire vacciner. »*

En réponse à l'épuisement professionnel, les participants à la CdC ont exprimé le besoin d'empathie et de compassion envers les collectivités qu'ils servent. De nombreux participants ont noté qu'au sein des collectivités, les gens **essaient** encore de **trouver du bonheur** dans la pandémie et de retrouver leurs habitudes quotidiennes. Un participant à la CdP a mentionné que l'assouplissement des restrictions de voyage a **suscité de l'empathie** pour les familles qui peuvent désormais être réunies avec leurs proches, ce qui peut améliorer la santé mentale globale et réduire l'épuisement en cas de pandémie.

*« Pour beaucoup de gens, en particulier dans les collectivités qui sont vraiment touchées par les inégalités en matière de santé, leur objectif est toujours de mettre du pain sur la table, de payer leur chauffage et leur électricité, et d'essayer de trouver de la joie. »*

*« Les gens pensaient qu'ils allaient avoir leurs trois doses et en finir avec la pandémie. Et ce n'est pas le cas ».*

Les participants à la CdP ont également mentionné l'importance de reconnaître l'épuisement du public à l'égard de la COVID-19, d'autant plus que de nombreuses personnes peuvent **se sentir déçues** que la réception de leurs vaccins contre la COVID-19 n'ait pas mis fin à la pandémie comme elles l'espéraient. Les participants à la CdP ont souligné l'importance de poursuivre leur travail tout en reconnaissant la nécessité de faire preuve de **compassion** envers les collectivités touchées par d'autres problèmes mondiaux urgents.

## Ce que nous avons entendu : Pratiques exemplaires pour atténuer et prévenir l'épuisement et la lassitude liés à la COVID-19

Q : Quelles sont les pratiques exemplaires pour aider les fournisseurs de soins de santé et les dirigeants communautaires à surmonter l'épuisement professionnel ?

Q : Quelles activités votre projet va-t-il entreprendre pour maintenir l'élan et la durabilité des efforts de confiance dans les vaccins pendant cette période de lassitude à l'égard de la pandémie ?

Q : Comment l'ASPC peut-elle soutenir votre projet alors que nous continuons à naviguer dans cette

### Levier n° 1 : Adopter une approche globale de la santé et fondée sur l'enquête

*« Nous ne traitons pas seulement la COVID, nous traitons des personnes ayant des problèmes de santé complexes et la COVID-19 n'en est qu'un élément. »*

Pour maintenir l'élan et la durabilité tout au long de la période de lassitude à l'égard de la pandémie, de nombreux participants à la CdP ont souligné l'importance d'adopter une **approche globale de la santé** avec les collectivités qu'ils servent. Un participant a mentionné qu'une approche de santé globale donne la priorité aux opportunités qui combinent la

vaccination avec d'autres services de santé et médicaux qui répondent aux divers besoins de santé de la communauté. Offrir ces services peut accroître la commodité pour les résidents et contribuer à **réduire le stress cumulatif global**.

Les participants à la CdP ont également discuté des avantages de l'utilisation d'une **approche basée sur l'enquête** pour servir leurs collectivités. Plutôt que de submerger les gens avec de grandes quantités de renseignements en une seule fois, les participants à la CdP ont souligné les réponses positives qu'ils ont reçues en **créant des espaces sûrs** pour que les membres de la collectivité puissent poser leurs propres questions sur les vaccinations et **obtenir des réponses compatissantes et fondées sur des données probantes**. Grâce à une approche fondée sur l'enquête qui permet de rencontrer les gens « là

*« L'hésitation à l'égard des vaccins est un spectre, donc au lieu d'être conflictuels ou d'essayer de changer les croyances, nous encourageons les gens à poser les questions qui comptent pour eux. »*

*« Grâce à une approche fondée sur l'enquête, je pense que l'on peut vraiment aider n'importe qui, peu importe où il se trouve sur le continuum de l'hésitation à se faire vacciner... nous pouvons rencontrer les gens là où ils en sont. »*

où ils se trouvent», les participants à la CdP ont souligné qu'ils ont pu explorer les fondements des croyances des membres de la collectivité en matière de vaccination et comprendre où ils trouvent les renseignements relatifs aux vaccins.

## Levier n° 2 : Utilisation d'équipes de soins de santé interdisciplinaires

Un participant à la CdP a décrit comment son projet a donné la priorité à la mise en place d'une équipe d'experts en santé composée de professionnels de la santé **interdisciplinaires**. Cette équipe interdisciplinaire fournit des services de santé, oriente les membres de la collectivité vers des ressources et répond aux questions spécifiques à leur formation et à leur expertise. Cette répartition de la charge de travail peut servir de facteur de protection contre l'épuisement et le surmenage des fournisseurs de soins de santé, car chaque membre de l'équipe peut gérer efficacement son temps et son énergie grâce à un environnement d'équipe.

*« Le fait d'offrir ces services aux familles contribue à réduire le stress qu'elles subissent, car elles savent qu'elles peuvent compter sur le soutien de leur propre collectivité pour les aider ».*

## Levier n° 3 : Reconnaître l'importance de la réflexivité

La **réflexivité**, un concept émergent en promotion de la santé, est comprise comme une activité intellectuelle intentionnelle dans laquelle les individus explorent ou examinent une situation, une question ou un objet sur la base de leurs expériences passées, pour développer de nouvelles compréhensions qui influenceront finalement leurs actions ou dans lesquelles ils analysent de manière critique le champ d'action dans son ensemble. Les participants à la CdP ont mentionné l'importance de la réflexivité pour les fournisseurs de soins de santé en réfléchissant aux intersections entre leurs valeurs personnelles, leur identité et leur rôle au sein du système de soins de santé. À une époque où les professions de la santé sont remises en question et polarisées par les mouvements d'opposition à la vaccination, les fournisseurs de soins de santé qui s'engagent dans des pratiques réflexives peuvent contribuer à réduire le stress mental et à réaffirmer leur identité professionnelle.

*« Les fournisseurs de soins de santé peuvent ressentir un réel devoir de fournir des soins, et les messages d'opposition à la vaccination peuvent remettre en cause ces identités ».*

## Levier n° 4 : Trouver des moyens novateurs de mobiliser les collectivités

Les participants à la CdP ont discuté de la **ludification** comme une stratégie novatrice pour présenter des renseignements sur la santé aux collectivités éprouvant une lassitude face à la pandémie. La ludification est une forme d'apprentissage par l'activité qui implique que les utilisateurs s'engagent sur une plateforme interactive en ligne. Les participants ont indiqué que la ludification a été bénéfique pour **mobiliser à nouveau les collectivités sur des sujets** dont certaines personnes sont fatiguées de discuter, comme la COVID longue et les vaccins de rappel contre la COVID-19. Les participants à la CdP ont également mentionné que la ludification est un moyen de **s'engager auprès de divers publics** et de présenter les renseignements de manière stimulante, d'encourager le dialogue et de relier les membres de la collectivité à des ressources de santé supplémentaires. La ludification peut également constituer un moyen de

**promouvoir le lien communautaire**, ce qui peut réduire les sentiments d'isolement social et de solitude ressentis pendant la pandémie.

*« Les sujets autour de la COVID, des vaccins et des vaccins de rappel étaient également entrecoupés de questions amusantes, idiotes, d'autres types de questions afin d'engager la conversation et de mettre les gens à l'aise et de les intéresser à jouer le jeu ».*

## Levier n° 5 : Tirer parti du modèle d'ambassadeur communautaire

Les participants à la CdP ont fréquemment mentionné l'importance de responsabiliser les collectivités par le biais d'un **modèle d'ambassadeur communautaire**. Un participant a souligné le succès de son programme qui fait appel à des ambassadeurs formés pour diffuser des renseignements **adaptés à la culture** aux membres de la collectivité. Les ambassadeurs communautaires aident les gens à comprendre les messages et les renseignements sur la COVID-19 par le biais de l'éducation par les pairs, afin que la charge de déchiffrer la documentation sur le vaccin ne repose pas uniquement sur l'individu. En outre, ils atténuent une partie du stress lié à la prise de décisions en matière de santé, sachant que les renseignements généraux sur la santé ne sont pas toujours présentés d'une manière accessible aux diverses communautés culturelles.

*« Lorsque les gens s'identifient aux ambassadeurs de leur collectivité, cela a un impact et une utilité considérables... cela contribue à améliorer leur confiance dans ce que nous leur proposons. »*

*« Nous aidons les gens à se sentir autonomes et à ne pas laisser les gens s'enliser dans ces sentiments d'abandon. »*

## Ressources

Les participants à la CdP ont partagé les ressources suivantes au cours de la session :

- Centre du D' Peter : <http://www.scienceeverywhere.ca/>
- COVID-19 Ressources Canada :
  - <https://covid19resources.ca/indice-de-risque-du-covid-19-au-canada/?lang=fr>
  - <https://covid19resources.ca/discussions-sur-covid/?lang=fr>
- Scarborough Centre for Healthy Communities : <https://auntiebetty.ca/>
- Association canadienne des centres de santé communautaire : <https://riomix.ca/cachc/>

## Annexe : Liste des participants

**Animatrices :** Sarah Bonnell (FPI, gestionnaire) et Varsha Palad (FPI, analyste subalterne des politiques)

**Traduction :** Sandra Chyderiotis (Promotion de la confiance dans les vaccins, analyste des politiques)

**Participants :**

|  |  |
|--|--|
| ACS  | NorWest CHC  |
| AIMGA  | Ministère de la Santé de Nouvelle-Écosse             |
| Atira  | Unité de la SRAP pour les T.N.-O.                    |
| ACCSC  | Centre des sciences de l'Ontario                     |
| Association canadienne des sages-femmes                        | ASEPO  |
| Projets communautaires d'amélioration de l'aptitude au travail | APQ  |
| Children's Healthcare Canada                                   | Positive Living North                                |
| COVID-19 Ressources Canada                                     | RCAAQ  |
| ACSP   | Réfugié 613  |
| Centre du D <sup>r</sup> Peter                                 | RésoSanté Colombie-Britannique                       |
| Drive Happiness  | SafeCare BC  |
| Familles Canada  | SCAGO  |
| Fraser Health Authority  | Scarborough CHC                                      |
| Gouvernement du Yukon  | Science Nord   |
| Immigrant Services Calgary                                     | LaSciencedAbord                                      |
| INSPQ  | SUCCESS  |
| IPHCC  | Réseau universitaire de santé                        |
| ISANS  | Université d'Ottawa — École des sciences infirmières |
| Latincouver  | Université de Waterloo                               |
| Fédération des Métis du Manitoba                               | VIDC   |
| McMaster — OBGYN   | WellFort CHC   |
| Métis Nation Saskatchewan                                      | Wiikwemkoong   |
| MKO  | Womens Health in Womens Hands                        |
| MOSAIC (Colombie-Britannique)                                  | YMCA Terre-Neuve-et-Labrador                         |
| Conseil multiculturel de Windsor et Essex                      |  |