

CHARGE DE TRAVAIL ET ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL

Compte tenu de la nature de l'aide d'urgence, le travail dans les maisons d'hébergement a toujours exigé **de longues heures et une charge importante**. La pandémie a exercé une pression accrue sur les maisons en raison de l'augmentation des taux de violence et de sa gravité, ainsi que de la complexité croissante des cas. Le personnel a signalé une augmentation de la charge de travail et du stress, ainsi qu'une **diminution du bien-être mental général**.

LES CHARGES DE TRAVAIL ET LES CAS DE PLUS EN PLUS COMPLEXES CONTRIBUENT À L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL ET AUX PROBLÈMES DE RÉTENTION.

UN CINQUIÈME DU PERSONNEL A



DE **20** CLIENTES OU PLUS

31%

SE SENTIR DÉPASSÉES



51%

TRAVAILLENT SUR APPEL

52%

FONT DES HEURES SUPPLÉMENTAIRES



Pendant la pandémie, la charge de travail et le stress sont montés en flèche et ne semblent pas vouloir redescendre. Tout le monde est surchargé et essaie de répondre à tous les besoins.

(Répondante au sondage)



La charge de travail de plusieurs membres du personnel est actuellement insoutenable. J'ai le sentiment d'un soutien important entre collègues, mais en général, le service de première ligne n'est pas une position viable à long terme en raison de l'épuisement professionnel et de l'usure de compassion.

(Répondante au sondage)

LE PERSONNEL EST LA FORCE DE CE SECTEUR, SI ELLES QUITTENT OU ONT L'INTENTION DE QUITTER, IL DEVIENDRA PLUS DIFFICILE DE MAINTENIR LES SERVICES POUR LES PERSONNES FUYANT LA VIOLENCE.

Voici quelques-unes des conséquences de la rotation du personnel et des difficultés de recrutement:

- L'épuisement du personnel en place
- Heures supplémentaires pour le personnel en place
- Moins de programmation
- Réduction des services externes
- Moins de soutien pour les survivantes



Nous perdons du personnel presque tous les mois. La direction nous a dit hier consacrer au moins 50% de son temps à l'embauche et au recrutement. Cela les empêche de s'acquitter de toute une série d'autres aspects qui sont négligés, et nous le ressentons. En outre, le manque de continuité pour la clientèle est énorme. Il est difficile d'établir des relations avec les clientes lorsqu'elles voient toujours un nouveau visage.

(Répondante au sondage)



Je crois que les gens pensent parfois que notre travail est facile. Mais écouter des histoires traumatisantes et être présentes pour toutes les femmes qui viennent nous voir, ce n'est vraiment pas facile. Il faut reconnaître que nous pouvons également souffrir d'épuisement professionnel en écoutant les histoires.

(Groupe de discussion – première ligne)

CE QUI EST NÉCESSAIRE²

À long terme, les organisations doivent avoir accès à un financement stable, avec des augmentations qui reflètent l'inflation et le coût de la vie. À court terme, les maisons peuvent mettre en œuvre les suggestions suivantes pour soutenir le personnel:



- Mettre fin à la rotation des équipes, afin que le personnel ait toujours les mêmes horaires.
- Tenir compte de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et offrir de la flexibilité. Notamment, permettre au personnel de décaler ses horaires ou de prendre du temps pour des rendez-vous ou des événements familiaux.
- Offrir des possibilités de travail hybride, en particulier pour les tâches administratives.
- Fournir un espace émotionnel et physique pour faire des pauses. Cela s'est avéré particulièrement important après avoir travaillé sur une situation ou une affaire difficile.

¹L'équipe de l'étude sur l'Exode des cerveaux féministes a mené un sondage et une série de groupes de discussion. Les données sont tirées des résultats d'un sondage national organisé en partenariat par HFC et le Centre de recherche en victimologie du Collège Algonquin. Pour plus d'informations sur l'étude: <https://endvaw.ca/fr/exode-cerveaux-feministes/> Le rapport complet est à venir.

²Ces pratiques ont été recueillies auprès des maisons d'hébergement de tout le pays dans le contexte de l'étude sur l'exode des cerveaux féministes. Elles représentent des pratiques innovantes développées par les maisons d'hébergement afin de faire face aux défis du travail.