



## Rapport des organismes communautaires pour les enquêtes relatives à la COVID-19

---

WINDSOR-COMTÉ D'ESSEX  
BUREAU DE SANTÉ

**Juillet 2020**



## Sommaire

Deux enquêtes ont été envoyées aux partenaires communautaires qui soutiennent principalement les nouveaux arrivants et les immigrants, afin de comprendre les besoins des clients pendant la pandémie de COVID-19, ce qui était fait pour soutenir ces besoins et ce qui pourrait être fait de plus.

Certains organismes ont indiqué qu'ils avaient trouvé différents moyens de répondre aux besoins de leurs clients. Certaines suggestions ont été faites pour les étapes futures qui pourraient entraîner des actions supplémentaires. Cette enquête s'adressait aux personnes qui viennent en aide aux organismes, sans que les travailleurs sociaux ou les clients aient nécessairement répondu directement. Comme l'a déclaré un répondant dans les commentaires supplémentaires : « souvent, nous n'avons pas une vue d'ensemble des nombreux obstacles auxquels les clients doivent faire face ou ceux auxquels ils ont pu être confrontés dans le passé ». La COVID-19 a réduit le nombre d'interactions en face à face ; la capacité à s'engager directement avec les clients a été réduite pour améliorer la sécurité et réduire la propagation du virus. De nombreuses réponses suggèrent que les agences travaillent de manière nouvelle avec le souci de soutenir au mieux leurs clients.

Quelques conclusions générales ressortent des deux enquêtes. L'aide alimentaire et l'aide en matière de santé mentale qui sont le fruit d'une collaboration communautaire ont permis d'apporter un soutien aux clients. Le souci d'un accès sécuritaire à la nourriture est toujours présent et a légèrement augmenté, tandis que le souci d'un soutien en matière d'orientation a diminué de 14 %. L'accès à l'Internet et l'accès aux informations en ligne étaient, et demeurent, une préoccupation ; le souci d'un accès à un transport sécuritaire a légèrement diminué.

L'accès à plus de fonds, à des services appropriés et à des bénévoles (ou à du personnel) semble être un moyen courant de résoudre bon nombre des problèmes identifiés. Le manque d'informations importantes et d'équipements de protection individuelle (EPI) rend difficile l'accès à la nourriture de manière sécuritaire ; cependant, avec plus d'EPI (ou des EPI gratuits) ainsi qu'une communication efficace, la sécurité pourrait être accrue. La lutte contre les inégalités est un moyen de soutenir cette population vulnérable, et il serait bon de faciliter l'action en faveur d'une meilleure santé.

Les agences locales ont donné suite à un certain nombre de recommandations, comme l'indique le gouvernement du Canada dans son document de synthèse [Les populations vulnérables et la COVID-19](#). Au départ, la communauté a commencé par partager des choses simples qui pouvaient être faites pour garder tout le monde en bonne santé, les agences avaient besoin de temps pour connaître les faits, se préparer et assurer une éducation pour prévenir la propagation du virus.

À l'avenir, il pourrait être utile de s'engager directement auprès des clients et de leurs fournisseurs de services (c'est-à-dire les agents d'intégration des immigrants, le soutien éducatif, les conseillers pairs) pour identifier les solutions qui ont été mises en œuvre et pour trouver des moyens d'améliorer le soutien à la communauté.

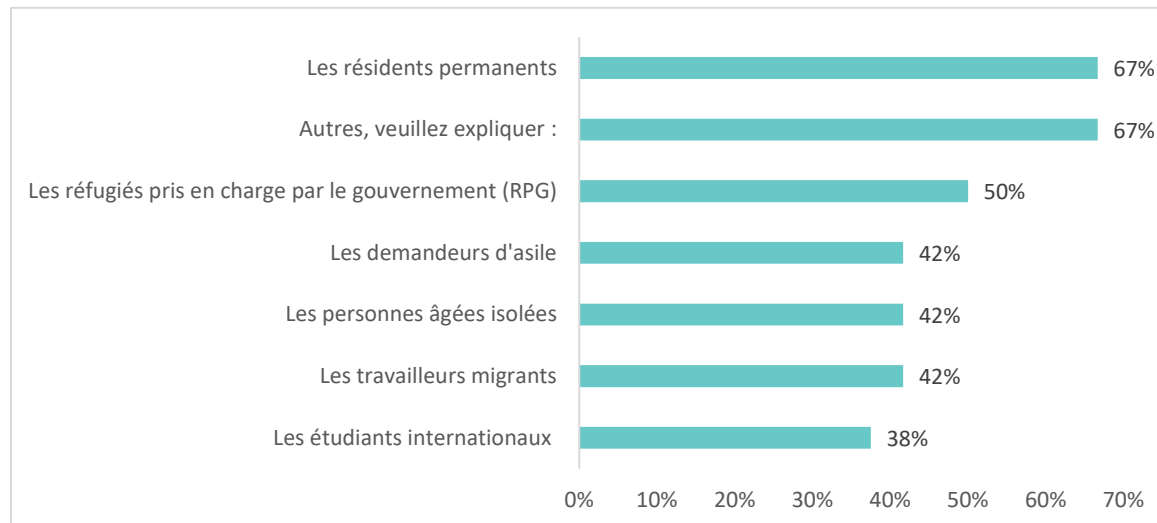
## Introduction

En avril 2020, le Bureau de santé de Windsor – comté d’Essex (WECHU), avec le Partenariat local pour l’immigration de Windsor Essex (WE LIP), a envoyé une enquête aux organismes locaux afin de mieux comprendre les besoins et les préoccupations de chaque organisme concernant leurs services et leurs clients pendant la pandémie de COVID-19. Afin d’améliorer cette compréhension des besoins et des préoccupations, une deuxième enquête a été envoyée en mai aux membres du conseil du WE LIP après leur réunion du printemps. Lors de cette réunion, les résultats de la première enquête ont été présentés, ainsi que la possibilité de suggérer des questions pour la seconde enquête. Le rapport préliminaire des résultats de la première enquête et l’enregistrement de la présentation ont été envoyés aux membres du conseil en même temps que la deuxième enquête. Les enquêtes ont été proposées en anglais et en français.

## Résultats de l’enquête 1

La première enquête a été envoyée à 36 personnes de 31 organismes de Windsor-Essex. Les réponses ont été obtenues de la part de 27 personnes de 24 organismes différents. On a d’abord demandé aux répondants quelles populations ils desservaient et comment leurs programmes et services avaient changé en réponse à la pandémie de COVID-19. Les réponses à ces questions sont illustrées dans les figures 1 et 2.

**Figure 1 : Population desservie**

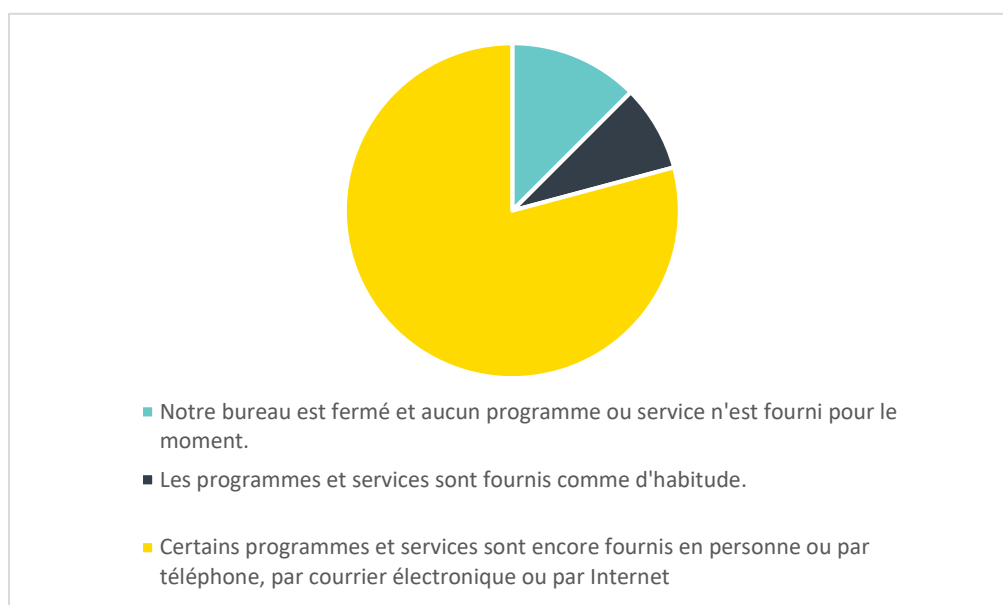


Les « autres » populations sélectionnées par 67 % des répondants comprennent :

- Les enfants, les jeunes et les familles qui ont été orientés vers un système de protection de l’enfance (c’est-à-dire que quelqu’un a appelé)
- Les femmes francophones

- Les enfants, les jeunes et les adultes ayant une déficience intellectuelle et leurs familles dans le comté d'Essex
- Les réfugiés au sens de la Convention
- Les personnes sans statut
- Les personnes victimes de la traite d'êtres humains
- Les personnes sans papiers
- Les jeunes et les adolescents,
- Les écoliers et leurs familles

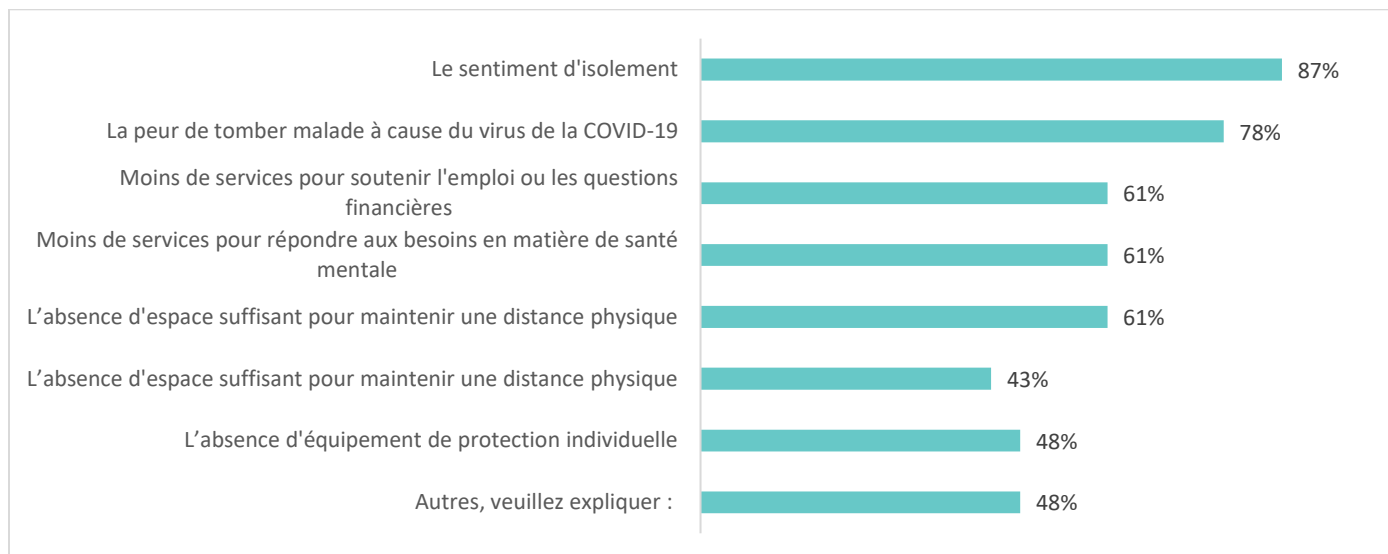
**Figure 2 : Comment vos services ou programmes ont-ils changé depuis que la COVID-19 a affecté notre communauté ?**



On a ensuite demandé à ceux qui ont répondu que « certains programmes et services sont toujours offerts soit en personne, soit par téléphone, par courriel ou sur Internet », quels programmes et services ils continuaient à offrir et comment la prestation avait changé compte tenu de la nécessité d'une distanciation sociale. D'après les réponses, tous les services qui pouvaient continuer à être fournis par téléphone ou par d'autres plateformes virtuelles étaient toujours offerts.

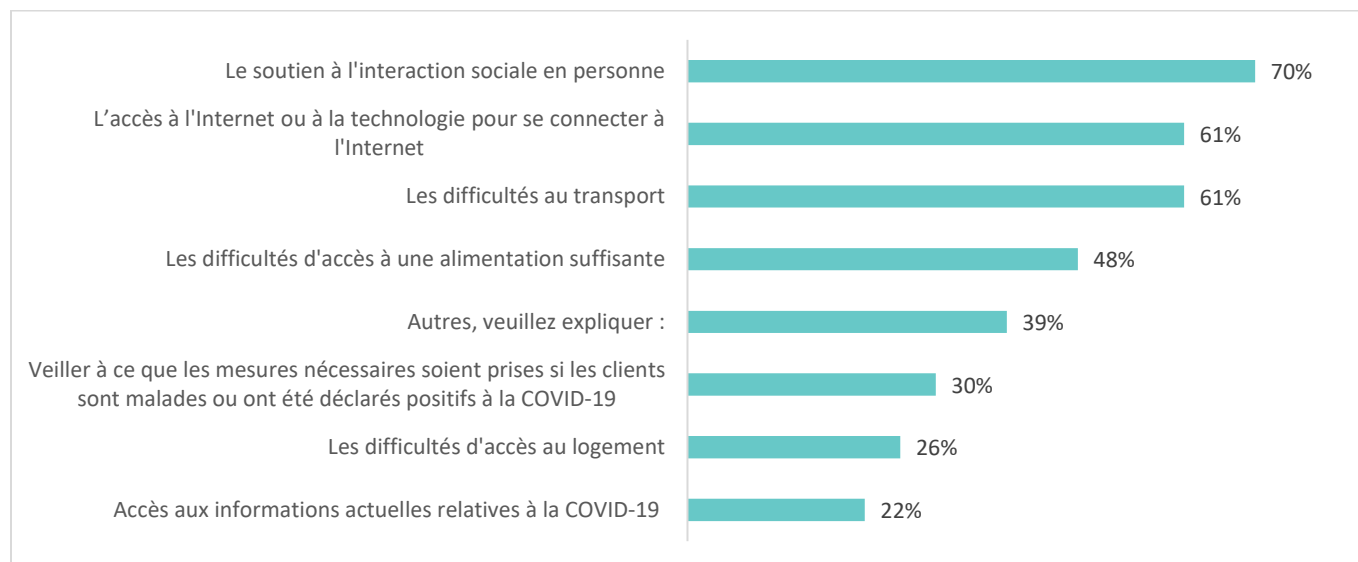
Les répondants ont ensuite été invités à identifier les problèmes auxquels leurs clients font face à l'heure actuelle. La réponse la plus fréquente était le « sentiment d'isolement » (88 %), suivi de la « peur de tomber malade à cause du virus de la COVID-19 » (81 %). Toutes les réponses à cette question se trouvent dans la figure 3. Les « autres » réponses fournies par les répondants comprenaient les difficultés des clients avec le travail à distance, les contraintes financières, le stress accru des familles - en particulier avec des enfants non scolarisés ou d'autres programmes - et le risque d'une augmentation de la violence domestique, ainsi que les problèmes d'équilibre entre les besoins des enfants scolarisés à la maison et le travail à domicile.

**Figure 3 : Veuillez identifier les défis ou les principaux problèmes auxquels vos clients font face en ce moment.**



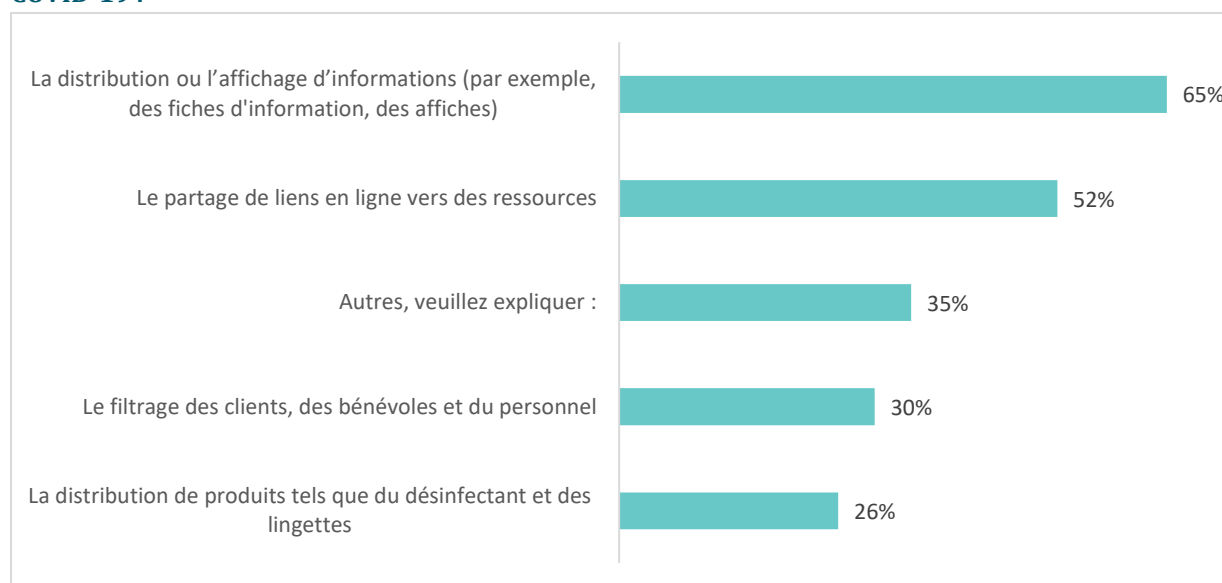
Les répondants ont également été invités à identifier les questions les plus difficiles ou les plus délicates à traiter à cette étape. La réponse la plus fréquente a été « le soutien à l'interaction sociale en personne » (70 %), suivie par « l'accès à l'Internet ou la technologie pour se connecter à l'Internet » (61 %). Toutes ces réponses sont illustrées à la figure 4. Parmi les « autres » réponses fournies par les répondants, on retrouve la difficulté d'accès aux soins d'urgence (dentaires), le besoin de garde d'enfants et le manque d'accès aux systèmes de soutien traditionnels, ainsi que les difficultés liées à l'auto-isolement (le cas échéant).

**Figure 4 : Quels sont les principaux problèmes auxquels vos clients font face en ce moment et qui sont difficiles à résoudre ?**



On a demandé aux répondants s'ils dirigeaient leurs clients vers le site de WECHU.org pour obtenir des informations sur la COVID-19. 96 % ont répondu qu'ils le faisaient. On leur a également demandé s'ils fournissaient à leurs clients un soutien ou des informations spécifiques concernant la COVID-19. 100 % ont répondu par l'affirmative. Les types d'informations ou de soutien fournis sont illustrés à la figure 5.

**Figure 5 : Quel type d'informations ou d'aides spécifiques fournissez-vous à vos clients concernant la COVID-19 ?**

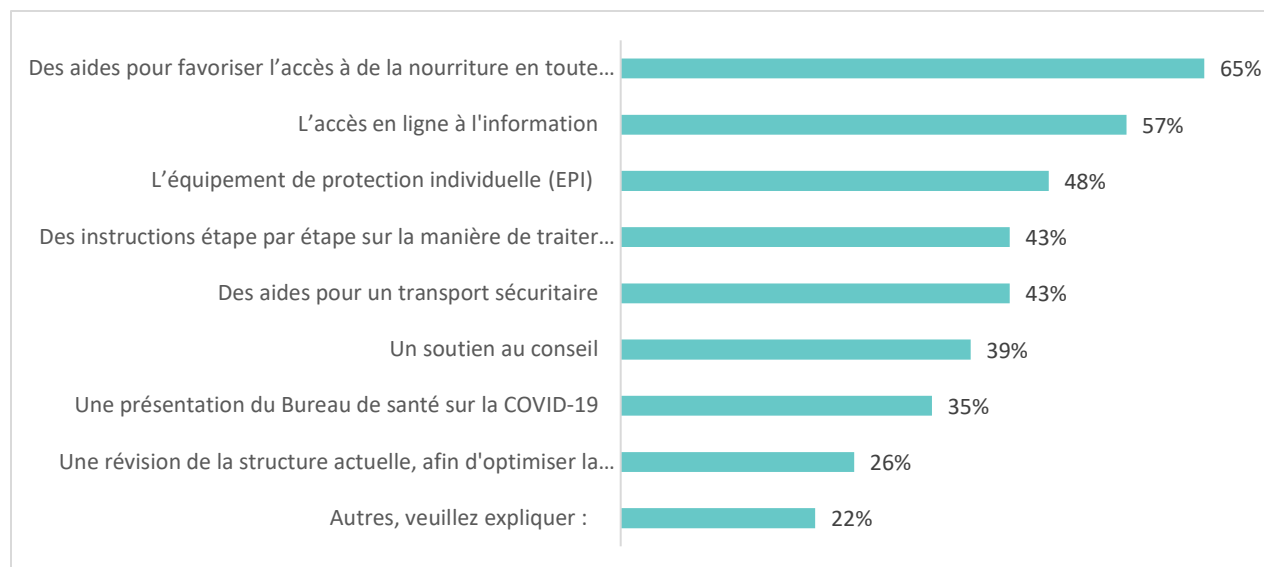


Les « autres » aides énumérées comprennent :

- Le partage de désinfectant, de gants, etc. avec le personnel
- La foire aux questions, les protocoles, les outils de dépistage, etc. qui sont fréquemment mis à jour
- Les appels téléphoniques de vérification
- Les informations présentées dans un langage simple
- Les infographies et les vidéos
- Les cartes-cadeaux d'épicerie
- Les cartes personnelles

À la question de savoir quels ressources ou liens supplémentaires leur organisme trouverait utiles pour soutenir vos clients pendant cette période difficile, la réponse la plus fréquemment donnée a été « des aides pour faciliter l'accès aux clients à la nourriture en toute sécurité » (65 %), suivie par « l'accès en ligne à l'information » (57 %) et « l'équipement de protection individuelle » (48 %).

**Figure 6 : Y a-t-il des ressources ou des liens supplémentaires que votre organisme pourrait trouver utiles pour soutenir vos clients pendant cette période difficile ?**



La figure 6 contient une collection complète des réponses. Les « autres » réponses fournies par 20 % des répondants comprennent une base de données centralisée avec toutes les ressources locales liées à la COVID, l'accès virtuel à un psychiatre pour les personnes aidées qui ont également des problèmes de santé mentale, et l'accès à un moyen de transport sécuritaire pour les clients qui doivent entrer en contact avec nos employés (pour commander des documents, par exemple).

Cinq répondants ont fourni des commentaires en texte libre ; il s'agissait notamment de questions sur l'accès aux soins dentaires d'urgence, d'une demande d'informations multilingues sur la COVID-19, d'une note précisant que les réponses fournies ne s'appliquent pas à toutes les situations et à tous les clients, et de deux notes de remerciement.

## **Les résultats de l'enquête 2 ajoutés**

Selon les résultats de la première enquête, WE LIP et WECHU ont identifié les cinq principaux besoins ou préoccupations liés à la COVID-19 ; plus précisément : un accès sécuritaire à la nourriture, l'accès à l'Internet et à l'information en ligne, des aides en santé mentale, l'accès à un transport sécuritaire et un équipement de protection individuelle (EPI) pour les clients et le personnel. De nombreux groupes et organismes communautaires se sont réunis pour aider à répondre à certains de ces besoins. La deuxième enquête a permis de recueillir plus d'informations grâce aux réponses ouvertes des partenaires communautaires et des intervenants, afin de mieux comprendre les préoccupations persistantes et les moyens d'y répondre.

La deuxième enquête a été envoyée dans les deux langues officielles à tous les membres votants du conseil du WE LIP, dont 74 travaillent directement avec les clients. Les réponses complètes obtenues par 18 organismes différents, de 20 personnes, et une enquête partiellement complétée ont été incluses dans ce rapport. Cette deuxième enquête a été identifiée comme un moyen de comprendre les efforts actuels et les solutions possibles pour répondre aux besoins de leurs clients pendant la pandémie. Tous les membres, qu'ils aient ou non répondu à la première enquête, ont été invités à y répondre.



## *L'accès à la nourriture*

La première enquête a révélé que l'accès à la nourriture était une question clé à laquelle les clients étaient confrontés. 48 % des personnes interrogées ont répondu à l'enquête et 65 % ont déclaré qu'il serait utile à ce stade d'aider les clients à avoir un accès à la nourriture de manière sécuritaire.

Auparavant, pour traiter cette question, la ligne d'aide alimentaire de Windsor-Essex a été lancée. Cette ligne d'assistance fournit une aide alimentaire d'urgence aux familles à faible revenu et aux personnes âgées qui s'isolent ou qui ont besoin d'avoir accès à des repas préparés. La ligne d'assistance est ouverte du lundi au vendredi de 8 h 30 à 20 h 30 au 888 488-1578 ou en ligne à l'adresse [www.weareunited.com/GetHelp](http://www.weareunited.com/GetHelp). Des services de traduction étaient disponibles pour les personnes souffrant de barrières linguistiques.

Dans la deuxième enquête, 66 % des personnes ont indiqué que l'accès à la nourriture de manière sécuritaire constituait un problème. La majorité des réponses de la deuxième enquête ont indiqué que certains clients ont utilisé divers services comme des services de livraison, un service communautaire pour le soutien alimentaire, et ont reçu des cartes-cadeaux ou des dons qui ont été utilisés pour venir en aide aux banques alimentaires locales ou aux clients. La ligne d'assistance téléphonique ou la ligne 211 ont été identifiées comme une aide pour que les clients sachent comment utiliser le service. En particulier, un répondant a indiqué qu'il commande de la nourriture en ligne et qu'il utilise le service de livraison ou de livraison en bordure de trottoir ; si cette option n'est pas disponible, les gestionnaires soutiennent l'achat et la livraison de nourriture pour les clients. Les réponses indiquent que divers partenaires communautaires ont collaboré pour améliorer l'accès à la nourriture.

De nombreux exemples ont été donnés concernant les obstacles et les défis auxquels les clients sont confrontés lorsqu'il s'agit d'accéder à la nourriture en toute sécurité pendant la pandémie. Les thèmes communs aux répondants concernaient la sécurité du transport pour leurs clients, le fait de ne pas avoir d'EPI et les préoccupations concernant la sécurité lors des achats à l'épicerie. D'autres questions ont été liées à des aliments appropriés selon leurs préférences ethniques et leurs besoins alimentaires spécifiques, à la garde d'enfants, aux revenus limités et aux barrières linguistiques.

Diverses mesures ont été prises par les organismes pour atténuer les difficultés d'accès à une alimentation sécuritaire et sécurisée. Les principaux efforts semblent inclure l'aide au transport des clients pour se rendre dans un magasin ou l'aide à d'autres personnes pour faire parvenir la nourriture aux clients. Par exemple, certains organismes ont fait appel à des bénévoles pour livrer la nourriture. Certains ont distribué des ressources en plusieurs langues sur les coordonnées des organismes communautaires, ainsi que des instructions sur la façon de faire des achats en toute sécurité pour réduire le risque de contracter la COVID.

Plusieurs thèmes communs ont été identifiés autour des mesures supplémentaires qui pourraient être prises pour accéder à la nourriture en toute sécurité, qui s'appuient sur une

grande partie de ce qui est déjà fait. Il s'agit de trouver des moyens de faire entrer plus de bénévoles dans le système pour que cette population vulnérable continue à bénéficier d'un soutien, d'un financement accru et de la fourniture gratuite d'EPI. Une agence a suggéré de mettre en relation les clients avec des groupes ethnoculturels ou des églises et des groupes de médias sociaux en qui ils ont confiance pour obtenir de l'aide dans leur langue. Un répondant a suggéré de fournir éventuellement des trousseaux alimentaires contenant suffisamment de nourriture pour 10 à 12 jours.

### *Accès à l'Internet/Accès à l'information en ligne*

Au cours de la première enquête, il a été constaté que l'accès à l'Internet et l'accès à la technologie pour se connecter à l'Internet étaient les principaux problèmes rencontrés par les clients (61 %), et 57 % des répondants ont déclaré qu'un soutien pour l'accès en ligne à l'information serait utile pour eux et leurs clients à l'heure actuelle.

Afin de résoudre le problème de l'accès à l'information en ligne, la fonction de traduction BrowseAloud sur le site Web de WECHU a été rendue plus conviviale, de sorte que le symbole de l'oreille est maintenant étiqueté comme fournissant une traduction dans une barre surlignée, avec un défilement des caractères dans de nombreuses langues. De plus, le site WECHU.org contient désormais des ressources multilingues fournies par les niveaux locaux, provinciaux et fédéraux.

Lors de la deuxième enquête, 67 % des personnes interrogées ont déclaré que leurs clients continuaient à rencontrer des difficultés pour accéder à l'Internet et aux informations en ligne pendant la pandémie. La deuxième enquête a exploré plus en détail les questions relatives à ces obstacles et défis. Les thèmes communs liés à l'accès à l'Internet comprenaient le fait de ne pas disposer d'un appareil ou d'un nombre suffisant d'appareils pour les membres de leur ménage, un Internet stable et une connaissance suffisante de l'ordinateur et de l'Internet. Quelques répondants ont déclaré que certains de leurs clients avaient des difficultés à accéder à l'information en ligne en raison de leur âge, de leur vue ou de leur ouïe.

Les répondants ont discuté des mesures prises pour répondre aux défis de leurs clients en matière d'accès à l'Internet et d'accès à l'information en ligne. De nombreux organismes ont fourni des appareils à leurs clients à titre temporaire et leur ont apporté un soutien technique, tandis que d'autres cherchent à obtenir des fonds supplémentaires pour fournir des appareils à leurs clients. Certains organismes filtrent les nouvelles informations et les transmettent à leurs clients dans la langue appropriée, par le moyen qui leur semble le plus approprié (par exemple, par téléphone, par le biais de WhatsApp, de Zoom ou de colis postaux). Les réponses les plus fréquentes concernant les considérations futures portaient sur l'obtention d'un accès supplémentaire à la technologie (appareils et accès à l'Internet) et sur la formation à son utilisation. D'autres réponses uniques concernaient la mise à jour plus fréquente des sites Web des agences et la diffusion d'informations dans la langue parlée par leurs clients.

## *Aides en matière de santé mentale*

Le sentiment d'isolement et la peur de tomber malade à cause du virus COVID-19 sont les deux principales préoccupations des clients, identifiées comme un défi par 87 % et 78 % des répondants respectivement. En outre, 61 % des répondants ont également identifié la diminution des services de soutien aux besoins de santé mentale comme un problème majeur auquel les clients sont confrontés, et 39 % ont déclaré que des aides au conseil seraient utiles pour les clients à l'heure actuelle.

Afin de résoudre certains de ces problèmes, la ligne de soutien au conseil de Windsor-Essex a été ouverte pour les personnes aux prises avec une détresse légère à modérée. La ligne est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en appelant le 519 946-3277 et offre un service professionnel rapide, sécuritaire et adapté. Des traductions en anglais et en français sont disponibles par l'intermédiaire de ce service. Des rendez-vous de conseil sont également disponibles auprès des services familiaux de Windsor Essex par téléphone en appelant le 1 888 933-1831 ou le 519 966-5010. Ils utilisent Language Line comme service de traduction et ont des conseillers qui parlent arabe, français et anglais.

Le 15 avril, le gouvernement fédéral a lancé le programme Wellness Together Canada, qui fournit des outils et des ressources gratuits pour faire face aux défis liés à la COVID comme l'isolement, l'incertitude financière et professionnelle, et les changements dans la vie quotidienne. Il est important de s'assurer que les organismes d'établissement relaient ces soutiens à leurs clients.

Dans la deuxième enquête, 47 % des personnes interrogées ont indiqué que les clients continuent à rencontrer des difficultés pour accéder à une aide en matière de santé mentale. Ces problèmes d'accès sont liés à l'obtention d'une recommandation d'un médecin, à la recherche de services dans leur langue préférée et à la stigmatisation liée à la recherche d'un soutien. Les organisations adoptent un certain nombre d'approches pour répondre aux besoins de leurs clients en matière de santé mentale, notamment en les orientant vers les services qui leur conviennent, en luttant contre la stigmatisation liée à la recherche de soutien et en offrant un soutien aux parents qui s'occupent de leurs enfants. Les thèmes communs concernent des stratégies potentielles axées sur le maintien ou l'élargissement de l'accès à la santé mentale en offrant des services de garde d'enfants simultanés, en fournissant des services par l'intermédiaire d'un groupe ou d'un club de confiance et en élargissant les heures de service.

## *Accès à un transport sécuritaire*

Une majorité de répondants (61 %) ont indiqué que les difficultés de transport étaient un problème pour leurs clients, 43 % des répondants ayant indiqué qu'un soutien pour un transport sécuritaire aiderait leurs clients à l'heure actuelle.

Au moment où la première enquête a été distribuée, Transit Windsor n'était pas en activité. Cependant, les services ont repris le 4 mai en tant que service gratuit avec un horaire modifié et

des mesures de sécurité renforcées. En outre, le WECHU a abordé les préoccupations liées aux services de taxi et de covoiturage sur le site WECHU.org. Ce site contient des informations générales, des questions fréquemment posées et d'autres ressources, notamment un mémo de santé publique destiné aux passagers et aux chauffeurs utilisant le service pendant la COVID-19.

Au total, 57 % des personnes interrogées lors de la deuxième enquête ont indiqué que le transport reste un problème pour les clients. Les répondants ont fourni des exemples d'obstacles et de défis rencontrés par leurs clients. Il a été mentionné que les lignes d'autobus étaient trop limitées, que les limites de capacité rendaient difficile l'accès à l'autobus et que les transports alternatifs (les taxis, par exemple) étaient trop coûteux.

Les répondants ont indiqué qu'ils s'efforçaient de réduire les obstacles à la sécurité dans les transports en essayant de conduire les clients de manière à ce qu'ils n'aient pas besoin de sortir, en couvrant les coûts de transport et en fournissant des informations sur les services de transport. D'autres suggestions ont été faites, comme la réduction des frais (soit en ayant un fonds ou une autre agence qui couvre les coûts) et l'augmentation de la sécurité dans un taxi en assurant le nettoyage et le port du masque. Une réponse unique a été de prévoir des horaires de déplacement pour les populations vulnérables comme les personnes âgées ou les enfants.

### *Équipement de protection individuelle (EPI) pour les clients et le personnel*

Dans la première enquête, 48 % des répondants ont indiqué que le manque d'équipement de protection individuelle (EPI) était un problème pour leurs clients, et 48 % ont identifié l'EPI comme un élément qui les aiderait à soutenir leurs clients. La deuxième enquête demandait : « Pensez-vous que vos clients et votre personnel auront des difficultés à accéder aux équipements de protection individuelle (EPI) lors de la réouverture des services ? Au total, 71 % des répondants ont estimé que ce serait un problème. Les personnes interrogées ont expliqué et donné des exemples de besoins en EPI, principalement en matière de masques et de désinfectant pour les clients et le personnel. Les principaux obstacles identifiés sont l'approvisionnement, le coût, le délai de réception et la barrière linguistique lors de l'explication des besoins et de l'utilisation.

De nombreux organismes ont mentionné l'adoption de ces mesures communes pour répondre au besoin d'accès aux EPI, les difficultés de distribution des EPI, les difficultés de transmission des instructions au personnel et aux clients, et la nécessité d'élaborer des politiques sur l'utilisation des EPI. D'autres mesures pourraient être prises pour réduire les obstacles identifiés : les achats collectifs en gros, le travail à domicile (si possible), la distribution gratuite d'EPI, la constitution d'une réserve dans laquelle puiser et la recherche de solutions spécifiques au rôle des EPI.

## Commentaires additionnels

Les réponses à la dernière question ouverte étaient très variées : « Qu'est-ce que les répondants aimeraient ajouter qui n'a pas déjà été couvert par les questions précédentes ? Une personne interrogée a déclaré qu'une approche plus systémique de la lutte contre les inégalités de revenu, de pauvreté ou de disparités serait bénéfique. D'autres ont mentionné que sans vaccin, les problèmes systémiques tels que le logement, l'accès aux soins de santé et l'accès à l'information sur la santé, continueraient à s'aggraver. Un organisme a suggéré que tous les nouveaux arrivants reçoivent une formation sur les options de connexion virtuelle. Un répondant a mentionné des défis supplémentaires, notamment le logement, la recherche d'emploi, le déplacement sécuritaire des clients et l'accès à l'interprétation en direct pour les consultations médicales. Deux répondants ont remercié le bureau de santé pour son soutien en matière d'orientation et d'inspection.



**WINDSOR-COMTÉ D'ESSEX  
BUREAU DE SANTÉ**

1005 Ouellette Avenue  
Windsor, Ontario N9A 4J8

[www.wechu.org](http://www.wechu.org)

519 258-2146

© Bureau de santé de Windsor-comté d'Essex, juillet 2020.