

Les défis psychologiques de travailler dans la communauté



Julie Tétreault
jtetreault@asstsas.qc.ca



Radia Balafrej
rbalafrej@asstsas.qc.ca

Alina est préposée à l'entretien ménager d'une coopérative dans un grand centre urbain. Suivons-la lors d'une journée typique d'une travailleuse en soutien à domicile. Au fil de ses expériences, nous mettrons en lumière les éléments pouvant affecter sa santé psychologique. Nous proposerons aussi des pratiques (moyens) à mettre en place au sein de son équipe de travail avec l'accompagnement de sa gestionnaire.

En ce lundi matin, Alina sent que son retour de vacances sera mouvementé. Elle prend sa liste de clients hebdomadaires dans son casier à la coopérative. Sur cette liste, deux nouveaux clients ont commencé à recevoir des services en son absence.

La procédure pour les nouveaux clients est toujours la même. La gestionnaire d'Alina, Lucie, se présente au domicile afin d'identifier les risques et d'évaluer la charge de travail. Par la suite, elle assigne ce client à un employé en lui remettant le plan de service individualisé. Par manque de temps, Lucie n'a pas rempli le formulaire de dépistage initial ni fait un tour rapide du domicile de monsieur X. Durant sa visite, le client avait eu quelques remarques inappropriées, mais elle ne les avait pas notées.

En matinée

Alina arrive chez monsieur X. Ce dernier l'accueille avec des commentaires sur son apparence physique. Il la suit partout tout au long du service. Elle a beau lui dire que ce n'est pas nécessaire et qu'elle a besoin d'espace pour travailler, il continue jusqu'à la frôler dans les cadres de porte. Elle se sent inconfortable et ne sait pas comment agir. Alina finit tant bien que mal ses tâches avant de reprendre la route.

En allant chez sa deuxième cliente, elle constate que celle-ci est très bouleversée. Alina avait prévu passer 30 minutes chez elle, comme indiqué au plan de service. Elle

Alina est reconnaissante d'avoir obtenu l'avis de sa collègue, mais elle considère que la situation devrait être rectifiée sans délai.

se rend compte très rapidement qu'elle n'y arrivera pas. La dame pleure, lui raconte ce qui la bouleverse et lui demande son avis sur la situation. Déçue de ne pas pouvoir rester, encore émue de sa visite, Alina doit continuer sa route. Elle repense à cette dame toute la journée.



En après-midi

Pendant l'heure du dîner, Alina remarque qu'elle doit se rendre à l'autre bout du quartier pour son prochain rendez-vous. Elle se dit qu'elle serait mieux de se déplacer d'abord et de manger ensuite. Cependant, les déplacements dans la ville sont ralentis à cause de plusieurs chantiers de construction. Arrivée près du domicile, elle s'aperçoit qu'il lui reste seulement dix minutes pour manger quelques bouchées. Elle se rend chez son client et poursuit son travail à la hâte.

À la fin de sa journée, Alina ne se sent pas bien. Elle appelle au bureau afin de discuter avec quelqu'un. Une collègue prend l'appel. Alina lui fait part qu'elle ne s'est pas sentie en sécurité en début de journée puis qu'elle a eu beaucoup de difficulté à terminer son travail par manque de temps. Sa collègue, ne sachant pas trop quoi répondre, lui mentionne qu'il peut arriver des journées plus difficiles, mais que ça passe et que ça ira mieux demain.

Alina est reconnaissante d'avoir obtenu l'avis de sa collègue, mais elle considère que la situation devrait être rectifiée sans délai. Alina aime son travail. Elle veut sentir qu'elle fait une différence et que ses clients l'apprécient. Elle veut être bien après son quart de travail, c'est-à-dire avoir la tête libre et se garder de l'énergie pour sa famille et ses loisirs. C'est pourquoi Alina décide de laisser un message à sa gestionnaire afin de remédier à la situation.

Suivi avec la gestionnaire

Le lendemain, Lucie effectue un suivi. Elle accueille Alina et l'écoute avec bienveillance. Elle lui demande ce qui peut être fait pour améliorer la situation et discute des possibilités pour aller de l'avant. Une politique sur la civilité est en élaboration par la haute direction et elle sera mise en place sous peu. À la suite de l'adoption de la politique, le client problématique pourra être rencontré afin de lui faire part des attentes de l'organisation s'il veut continuer de recevoir des services. D'ici là, Alina demande d'aller chez monsieur X à deux intervenants pour les prochains rendez-vous.

Concernant la charge de travail, la gestionnaire d'Alina lui propose de se joindre au comité sur la gestion des horaires afin d'évaluer la réalité du terrain et de mieux prévoir le temps requis chez les clients et la durée de déplacement. Alina demande s'il serait possible de moduler son horaire lors de changements imprévus. Elle suggère qu'un responsable soit disponible pour consigner les modifications de dernière minute à l'horaire. Elle mentionne qu'une

L'histoire d'Alina illustre le rôle crucial de la communication entre collègues et avec l'équipe de gestion.

autre solution serait d'avoir la latitude de déplacer un rendez-vous si la journée ne se déroule pas comme prévu. Lucie lui dit qu'elle réfléchira à toutes ces solutions, mais qu'elle aimerait l'opinion des autres travailleurs.

De plus, Lucie propose à Alina de parler de son expérience lors de la prochaine rencontre d'équipe. À l'ordre du jour, une période d'échange est prévue afin d'encourager tous les travailleurs à faire connaître leurs défis et leurs solutions. Alina sait que les solutions ne viendront pas toutes en même temps et que les défis au travail sont nombreux. Elle se sent mieux, sachant que sa gestionnaire et ses collègues se préoccupent de leur bien-être collectif et de leur santé psychologique.

L'histoire d'Alina illustre le rôle crucial de la communication entre collègues et avec l'équipe de gestion. Mais elle montre aussi l'importance d'impliquer les travailleurs lorsqu'il s'agit de relever les défis du terrain. ■

