

# Sondage éclair du mois de septembre 2020

Octobre 2020



**CERIC**

Advancing  
Career  
Development  
in Canada

Promouvoir  
le développement  
de carrière  
au Canada

## À propos du sondage du mois de septembre

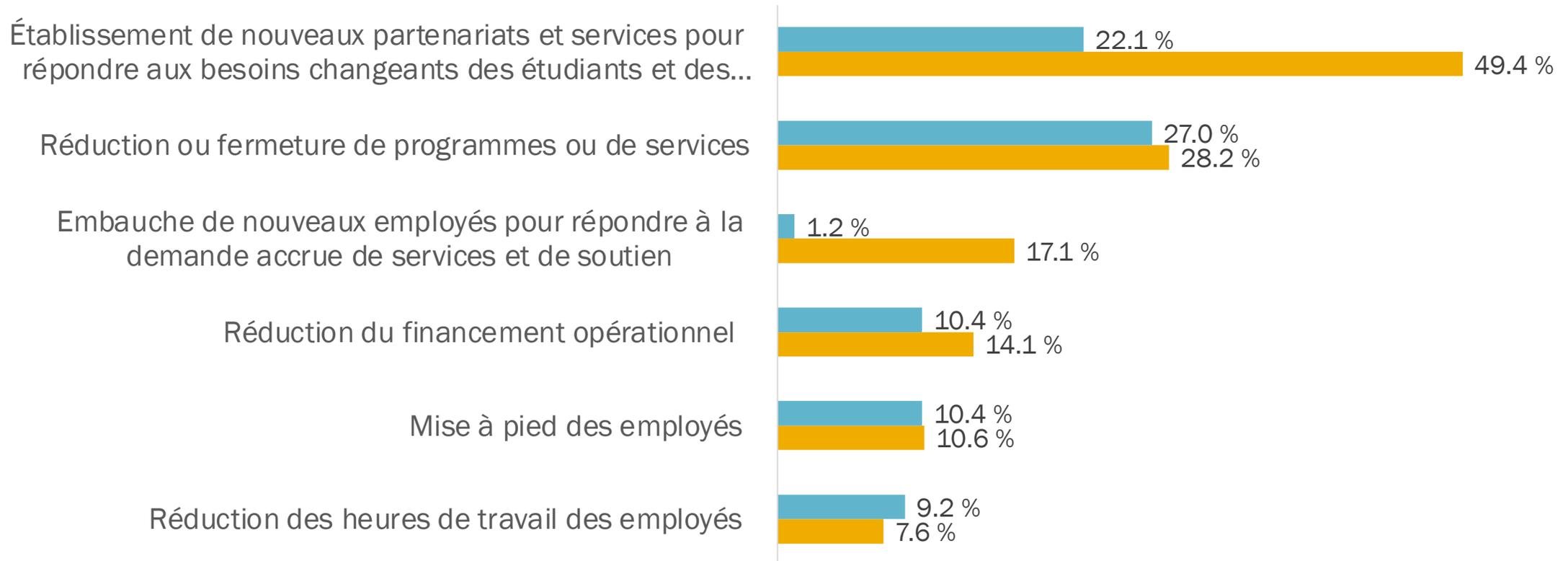
Du 10 au 18 septembre 2020

Les répondants ont été choisis parmi la liste d'environ 600 personnes qui ont répondu au sondage éclair du CERIC de juin et qui ont accepté d'être recontactées

195 personnes ont répondu à tout ou une partie du sondage de septembre

170 personnes pourraient être identifiées comme ayant répondu aux sondages de juin et septembre

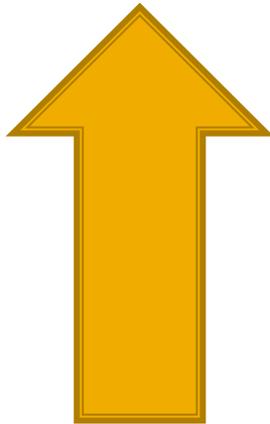
# Modifications aux services d'orientation professionnelle



# Demande de services depuis le début de la pandémie

Juin

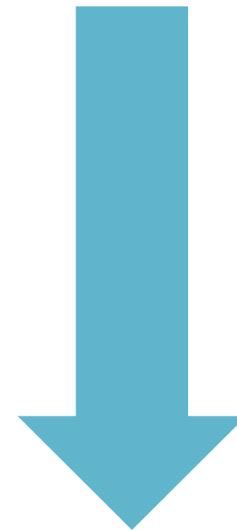
N = 106



**17,2 %** ont rapporté qu'il y avait une augmentation de demande des services et le soutien

Septembre

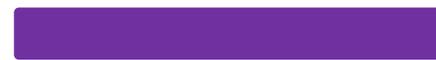
N = 193



**37,3 %** ont rapporté qu'il y avait une diminution de demande des services et le soutien



**32,6 %** ont rapporté qu'il y avait une augmentation de demande des services et le soutien



**30,1 %** ont rapporté qu'il n'y avait pas un changement de demande des services et le soutien



## Un exemple de nouveau partenariat, de nouveau service ou de nouvelle offre qui a été mis en œuvre, amélioré ou élargi depuis le début de la pandémie de COVID-19

N = 140

- Nous utiliserons Academos pour explorer une profession avec un mentor. De plus, tous les 5e secondaire participeront au Salon virtuel de l'étudiant du 29 octobre au 6 novembre. Maintenant, tous les devoirs et/ou activités proposées se trouvent sur Classroom au lieu d'être papier. Nos ateliers d'Orientation express optionnels seront filmés et déposés sur Classroom. Plus de rencontre en personne.
- Diffusion de webinaires pour répondre aux besoins des chercheurs d'emploi et d'autres pour répondre aux besoins des employeurs. Préparation d'un salon d'emploi virtuel pour remplacer celui qui a dû être annulé. Accompagnement pour l'utilisation de Zoom ou Teams et simulation d'entrevue en ligne pour répondre à la nouvelle réalité du marché du travail.
- Formations sur l'utilisation des technologies afin de faire du télétravail, des réunions virtuelles et de la téléorientation. Réorganisation de l'information scolaire en capsules informatives, partenariat encore plus grand avec les enseignants afin de diffuser l'information, réorganisation des services d'ISEP (protection, évitement de partage de documents, envoi d'informations par courriel plutôt que papier...).



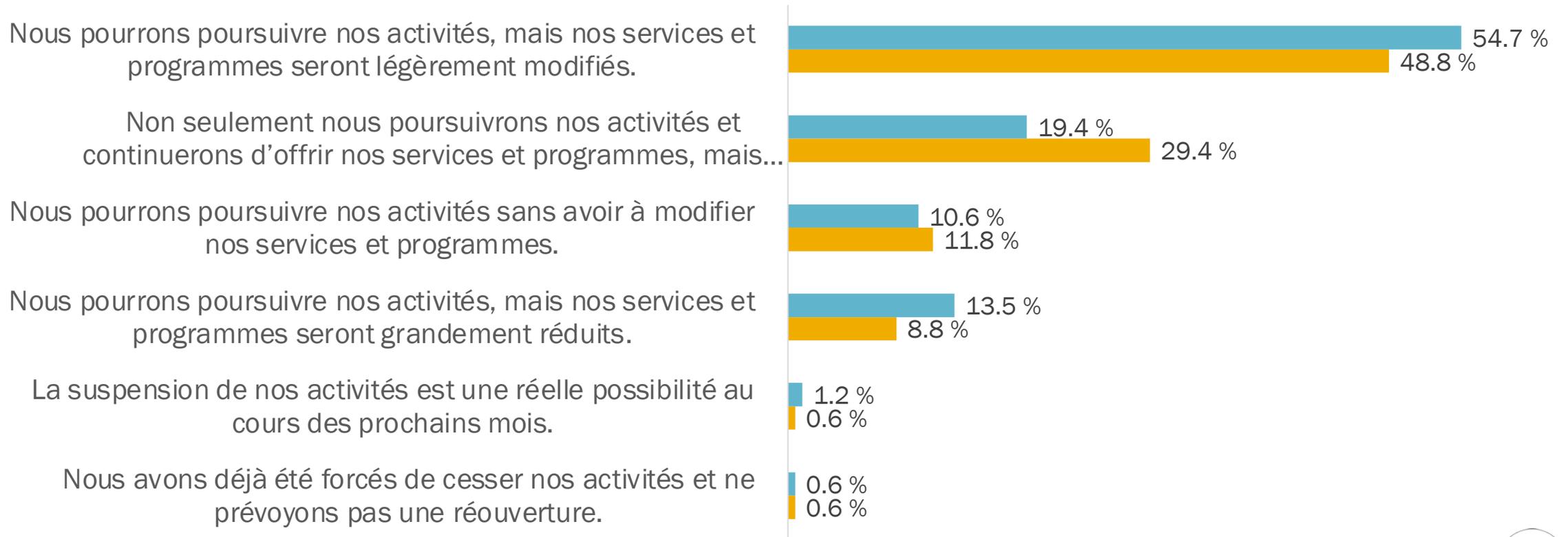
# Un exemple de nouveau partenariat, de nouveau service ou de nouvelle offre qui a été mis en œuvre, amélioré ou élargi depuis le début de la pandémie de COVID-19

N = 140

- Notre institution a dû se réinventer pour devenir vraiment un collège technique.
- Nouveau service adapté à la situation actuelle: Les visites exploratoires et les séances d'informations se font de façon virtuelle. Nous préparons aussi les ateliers pour les donner en webinaires.
- Entraînement à l'extérieur pour les personnes âgées en résidence, création d'œuvres d'art par les participants pour les personnes âgées.
- Nous avons commencé à offrir de manière systématique la possibilité d'effectuer les démarches individuelles à distance, ajoutant un volet à nos services actifs. Plusieurs autres projets et partenariat en lien avec le maintien en emploi sont également en développement.

# La capacité de votre lieu de travail à poursuivre ses activités et à offrir ses services d'orientation professionnelle

N = 170



Diriez-vous que vos étudiants et vos clients considèrent cette situation davantage comme une source : \_\_\_\_\_ N = 170

**DE STRESS**



78,2 %  
86,5 %

**DE POSSIBILITÉS**

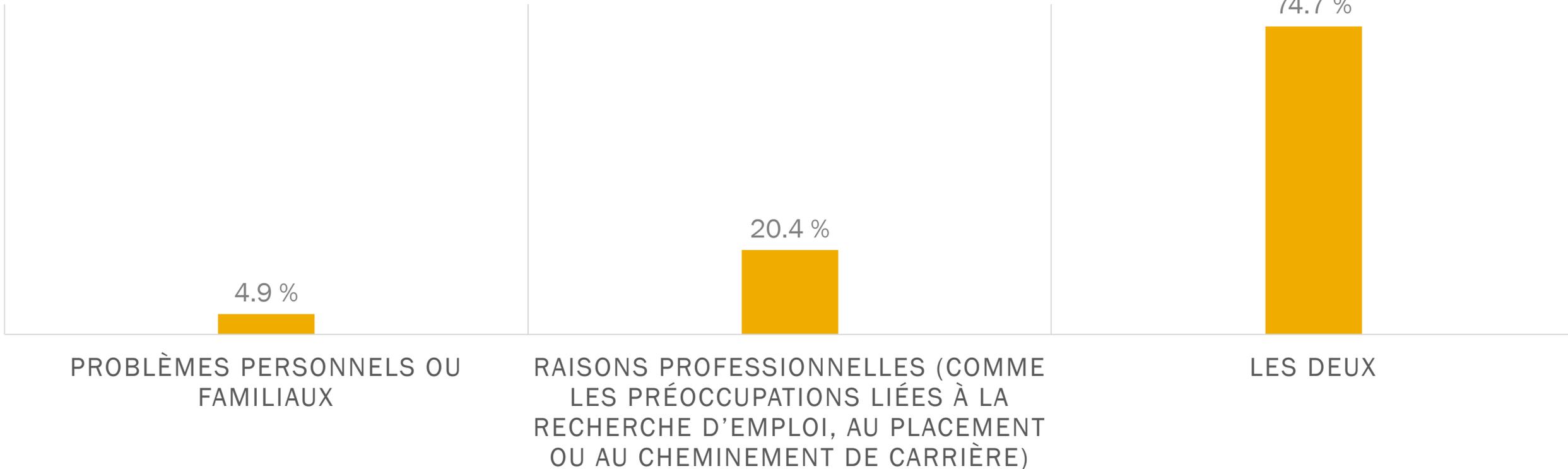


21,8 %  
13,5 %

SEPTEMBRE  
JUN

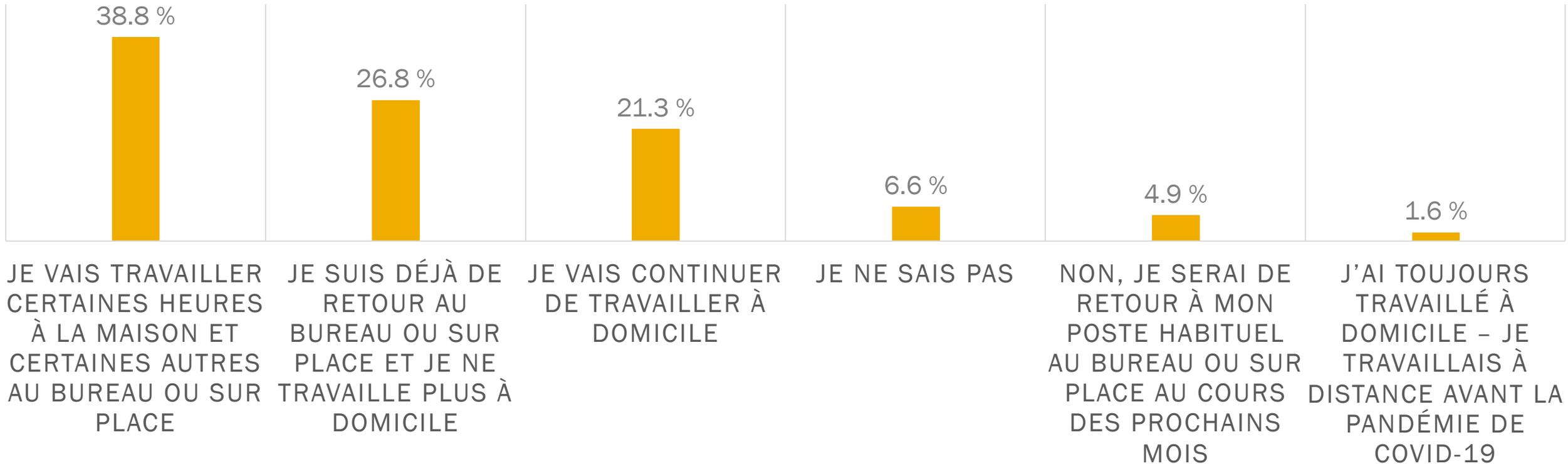
## À quoi diriez-vous que le stress de vos clients et de vos étudiants est principalement lié?

N = 142



## Votre lieu de travail prévoit-il que le travail à distance se poursuivra jusqu'à la fin de 2020?

N = 183



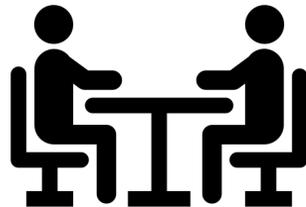
## Travailler à distance jusqu'à la fin de 2020 ou au-delà signifie que :

**57,7 %**  
N = 111



Il n'y aura **aucun changement** à la façon dont je me sens lié à mes collègues et à mon lieu de travail

**56,4 %**  
N = 110



Mes clients et mes étudiants **ne seront pas touchés** et recevront le même niveau de service et de soutien.

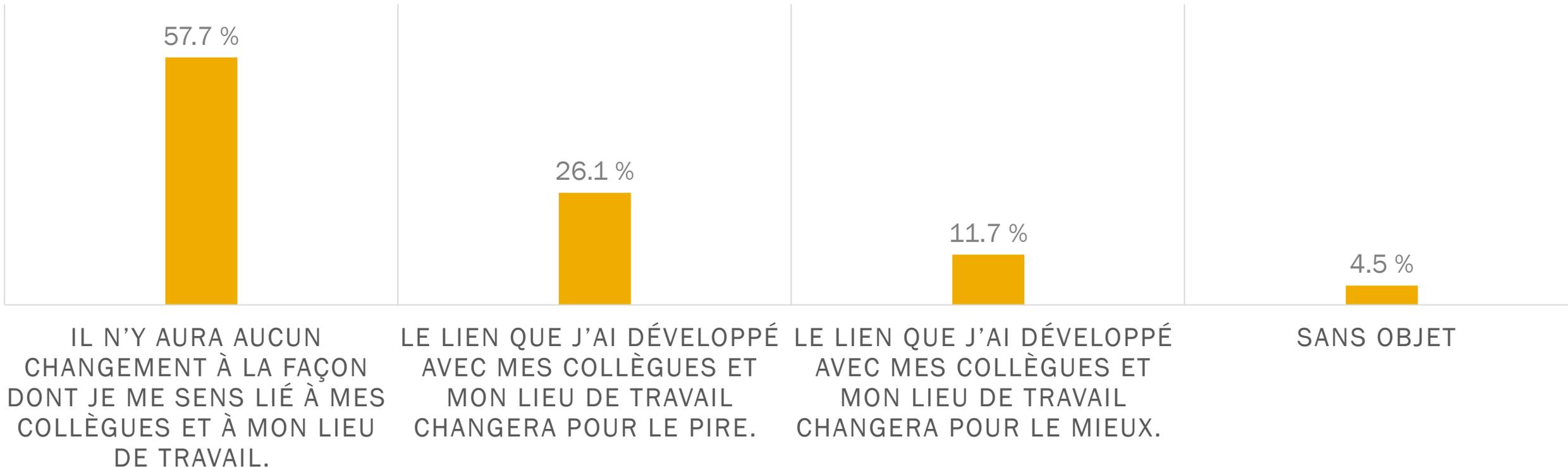
**59,5 %**  
N = 111



Je serai **aussi productif** et **me sentirai aussi outillé** qu'auparavant.

# Travailler à distance jusqu'à la fin de 2020 ou au-delà signifie que :

N = 111



# Travailler à distance jusqu'à la fin de 2020 ou au-delà signifie que :

N = 110

56.4 %



MES CLIENTS ET MES ÉTUDIANTS NE SERONT PAS TOUCHÉS ET RECEVRONT LE MÊME NIVEAU DE SERVICE ET DE SOUTIEN

25.5 %



MES CLIENTS ET MES ÉTUDIANTS RECEVRONT UN MEILLEUR NIVEAU DE SERVICE ET DE SOUTIEN (P. EX. PLUS FACILE DE RENTRER EN CONTACT ET DE COMMUNIQUER AVEC LES CLIENTS ET LES ÉTUDIANTS, NOUVEAUX SERVICES ET PROGRAMMES PLUS PERTINENTS, ETC.)

18.2 %



MES CLIENTS ET MES ÉTUDIANTS RECEVRONT UN NIVEAU DE SERVICE ET DE SOUTIEN MOINDRE (P. EX. PLUS DIFFICILE DE COMMUNIQUER AVEC LES CLIENTS ET LES ÉTUDIANTS, OU DE LEUR OFFRIR DES SERVICES ET PROGRAMMES APPROPRIÉS, ETC.)

# Travailler à distance jusqu'à la fin de 2020 ou au-delà signifie que :

N = 111

59.5 %



JE SERAI AUSSI PRODUCTIF ET ME SENTIRAI AUSSI OUTILLÉ QU'AUPARAVANT

25.2 %



JE SERAI PLUS PRODUCTIF ET ME SENTIRAI MIEUX OUTILLÉ

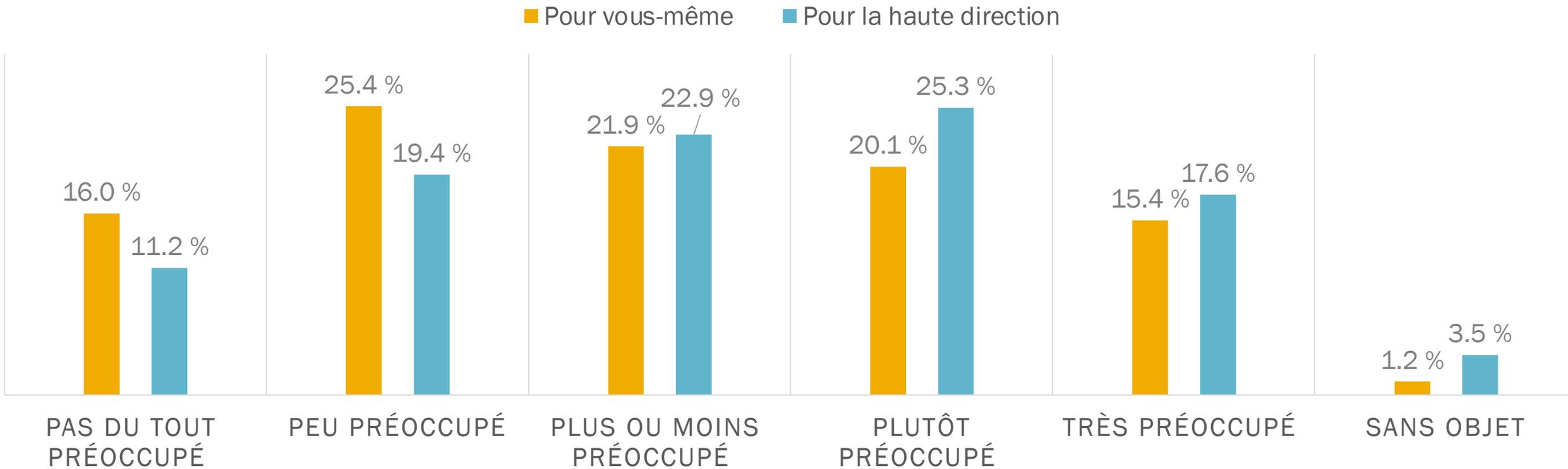
15.3 %



JE SERAI MOINS PRODUCTIF ET ME SENTIRAI MOINS OUTILLÉ

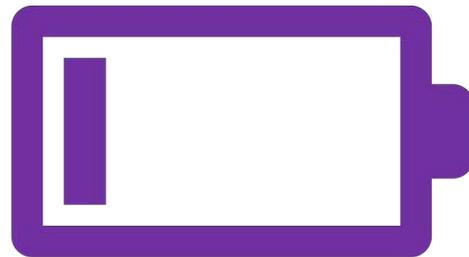
# À quel point êtes-vous préoccupé par les risques d'épuisement découlant de la pression ou du stress subis au cours des derniers mois?

N = 176



## À quel point êtes-vous préoccupé par les risques d'épuisement découlant de la pression ou du stress subis au cours des derniers mois?

N = 176



**35,4 %**  
sont plutôt ou très préoccupés par **les risques d'épuisement découlant pour eux-mêmes**

**42,9 %**  
sont plutôt ou très préoccupés par **les risques d'épuisement découlant pour leur haute direction**

## Les problèmes de santé mentale

N = 176



Au cours des trois derniers mois :

**38,1 %** ont remarqué une **détérioration** dans **leur propre santé mentale**

**70,3 %** ont remarqué une **détérioration** dans **la santé mentale des clients ou des étudiants**

39,8 % = aucun changement  
15,3 % = amélioration  
6,8 % = je ne sais pas / s/o

15,4 % = aucun changement  
11,4 % = je ne sais pas / s/o  
2,9 % = amélioration



# Problèmes ou défis identifiés et résilience démontrée - synthèse

N = 147

Les diapositives suivantes présentent les commentaires des répondants concernant les éléments suivants :

- ✓ Trouver de nouveaux moyens de soutenir les clients et les étudiants
- ✓ Mise en œuvre de solutions techniques
- ✓ Maintenir l'équilibre entre le travail et la vie personnelle
- ✓ Créer des liens avec les membres du personnel
- ✓ Faire face à l'évolution de la demande
- ✓ Gérer un éventuel retour au bureau



# Trouver de nouvelles façons de soutenir les clients ou les étudiants

N = 147

- « Toutes nos animations en classe ont dû être modifiées. L'organisation d'une soirée des cégeps a dû être annulée et revisitée. C'est quand même stimulant de devoir revoir nos pratiques. Ça demande plus de temps sauf qu'il ne faut pas s'attendre qu'on puisse tout faire comme avant. Il faudra laisser tomber certaines activités pour l'année en cours. Par exemple, abandonner l'animation d'une activité en S1 pour privilégier les S5. »
- « Le problème lié au maintien des services a été rapidement résolu grâce à la mise en place d'un comité de relance afin d'assurer les services à distance dans un premier temps et en formule hybride dès juillet. Aussi, le réflexe de recherche d'information permettant d'identifier les ressources et services de proximité, en lien avec le dépistage de la Covid-19 et autres mesures, n'est pas nécessairement développé chez les jeunes adultes qui fréquentent nos services. Afin d'aider les derniers, nous avons bâti un document de référence/services de proximité selon leurs besoins. »



## L'équilibre travail-vie

N = 147

- « Je travaillais déjà à domicile avant le COVID, mais lorsque la fermeture s'est produite, mes enfants et mon conjoint étaient à la maison. Le défi auquel nous avons été confrontés était une réduction significative du temps disponible pour travailler et un équilibre entre les besoins de chacun en ce qui concerne le travail et l'école. Je ne sais pas si nous travaillions différemment, mais nous avons essayé à tour de rôle de gérer les enfants, notre travail et de travailler à des heures différentes. En termes de résilience... je pense que nous essayions simplement de survivre et que nous ne prospérons pas.»
- «Un facteur de stress majeur pour un grand nombre d'employés était d'avoir leurs enfants à la maison alors qu'ils avaient encore plus de charge que d'habitude. Résolu grâce à des explorations sur la façon de diviser le travail différemment; encourager des espaces pour plus de réflexions; contacte avec le personnel pour se connecter personnellement. »
- «Quand j'ai commencé à travailler à domicile, il était difficile d'arrêter le travail car j'étais à la maison et à proximité de tout (ordinateur / téléphone / e-mails client) ce n'est que lorsque j'ai installé un "bureau personnel" que j'ai pu "finir" à la fin de la journée. Je dois également admettre que je suis devenu un peu accro aux webinaires et que j'ai vraiment apprécié une série sur les soins personnels et la pleine conscience.»



## Mettre en œuvre des solutions technologiques

N = 147

- « Sans savoir si nous pouvions faire des tournées de classe en présentiel ou non, nous avons décidé d'entamer un virage technologique pour notre information scolaire (capsule ou présentation pwpt). Notre collaboration avec les enseignants sera revue et améliorée! Il faut innover, pandémie ou pas! »
  
- « Le travail d'équipe à distance pour un projet de formation a demandé un ajustement et les réunions Zoom ont grandement facilité la tâche et l'entente entre collègues. »



## Créer des relations avec le personnel

N = 147

- « Nous manquons de contacts informels entre collègues, nous avons donc moins accès aux savoirs et compétences les uns des autres. Nous tentons de nous rencontrer plus souvent en grand groupe et depuis le retour partiel au bureau, nous avons repris l'habitude de ces petites discussions brèves. »



## Faire face à l'évolution de la demande

N = 147

- « Le nombre de client est moindre, on fait de la publicité dans les journaux locaux et sur Facebook. Nous glissons également notre dépliant aux portes de résidences de quartiers plus affectés. »



## Gestion d'un retour au bureau

N = 147

- «Je pense que le plus grand défi pour moi a été d'équilibrer les défis de santé mentale et physique du personnel. Certains membres du personnel aimeraient être au bureau tous les jours pour leur propre santé mentale et d'autres membres du personnel craignent d'avoir trop de gens autour en raison de leur systèmes immunitaires affaiblis. Nous travaillons dans des modules où nous travaillons toujours les mêmes jours pour maintenir la santé du personnel. La haute direction souhaite que nous soyons tous régulièrement au bureau et cela changera une fois de plus la dynamique de la santé mentale du personnel.»
- «Peu de temps avant de déverrouiller les portes de la circulation fluide du public, nous avons été confrontés à une exposition potentielle au COVID-19. Bien que des procédures soient en place pour le nettoyage, la désinfection et diverses autres pratiques de santé et de sécurité, nous n'avons pas de processus pour faire face à une exposition potentielle, par opposition à une exposition confirmée. Nous avons dû travailler très rapidement pour contenir la situation et atténuer toute exposition supplémentaire. En quelques heures, nous avons pris certain nombre de décisions et redéployé le personnel et les clients pour continuer à travailler / participer à domicile. Bien qu'extrêmement stressants, nous avons appris que nous pouvions nous adapter très rapidement et cela nous a obligés à reconnaître davantage que nous devons rester flexibles et résilients, car les circonstances peuvent et vont changer très rapidement. En fin de compte, nous avons eu de la chance car tous les tests étaient négatifs et nous avons pu reprendre nos activités, mais avec une connaissance et une confiance accrues.»



## Mais des défis remeurent...

N = 147

- « La perte de contact physique avec mes clients et collègues (poignée de main, câlins,...), le fait de porter un masque en tout temps dans nos déplacements, la perte des sourires. Je regarde davantage dans les yeux pour détecter un sourire, je fais plus de gestes pour saluer à distance. J'essaie de ressentir la proximité quand même... Il y a aussi tout l'aspect de la désinfection, beaucoup de précautions à prendre, cela rajoute à nos tâches quotidiennes et nous devons distancer les rencontres (temps plus limité pour les clients en conséquence). »
- « Certains membres de l'équipe ne sont pas à l'aise avec le télétravail et cela leur ont occasionné du stress. »



# Défis futurs identifiés par les répondants - synthèse

N = 176

## **Incertitude concernant le COVID-19**

- Que se passera-t-il s'il y a un autre arrêt des activités?  
Combien de temps cela va-t-il durer?  
Comment planifions-nous?

## **Perte de liens directs avec des collègues, des bénévoles, des clients ou des étudiants**

- Comment créer ou entretenir des relations?

## **La diminution des opportunités d'emploi**

- Comment aider les clients / étudiants à trouver du travail?
- À quoi ressemblera le marché du travail?

## **Répondre à une demande accrue de services ou de programmes**

- Comment garantir des niveaux de service cohérents?  
Comment se préparer à une demande accrue une fois que les programmes gouvernementaux comme le PCU prennent fin?

## **Sécurité**

- Comment continuer à travailler dans un environnement sûr?  
Comment accompagner les clients / étudiants préoccupés par le COVID?

## **Motiver les clients / étudiants**

- Comment les garder engagés? Comment accompagner les élèves renvoyés chez eux en raison de fermetures d'écoles?

## **Équilibrer vie professionnelle et vie privée**

- Comment lutter contre le burn-out? Comment gérer la garde d'enfants?

## **Accès et support avec la technologie**

- Comment soutenir ceux qui n'ont pas accès à la technologie? Comment soutenir ceux qui ont de faibles compétences numériques?

## **Réduction du personnel ou des services**

- Que faudra-t-il fermer ou réduire? Y aura-t-il des licenciements?

## **Pression pour atteindre les objectifs**

- Comment atteindre les objectifs d'emploi fixés par les hauts dirigeants ou les ministères?

## **Maintenir le succès dans notre façon de travailler**

- Comment garantir que des éléments tels que la flexibilité, les services virtuels, etc. sont maintenus? Comment pouvons-nous nous assurer de ne pas devenir complaisants?