

Une exploration des activités effectuées par les intervenants sociaux québécois pendant la première vague de COVID-19

Maxime Guillette, Candidat au doctorat en gérontologie, Université de Sherbrooke
maxime.guillette@usherbrooke.ca

Rachel Boulianne, Titulaire d'une maîtrise en gérontologie, Université de Sherbrooke
rachel.boulianne@usherbrooke.ca

Yves Couturier, Ph.D., Professeur, École de travail social, Université de Sherbrooke
yves.couturier@usherbrooke.ca

RÉSUMÉ :

Les sociétés ont été chamboulées par la pandémie de COVID-19. En plus des risques médicaux encourus par les populations, cette dernière a aussi le potentiel de générer de nombreux problèmes psychosociaux. Dans ce contexte, les intervenants sociaux ont un rôle clé à jouer pour soutenir les individus, les groupes et les communautés. Les activités qu'ils ont effectuées au cours de cette pandémie et les conditions dans lesquelles elles ont été réalisées sont toutefois peu connues. Cet article vise à les explorer par le truchement d'une analyse des articles grand public publiés dans 13 médias québécois entre le 1^{er} février et le 31 juillet 2020. Nous présentons une analyse inductive des grands types d'activités présentés dans les médias et des principales caractéristiques de leurs conditions de réalisation. En nous appuyant sur ces résultats, nous formulons enfin des pistes d'amélioration pour soutenir les activités effectuées par les intervenants sociaux en contexte pandémique.

7

MOTS-CLÉS :

COVID-19, pandémie, intervention sociale, analyse médiatique

INTRODUCTION

La pandémie de COVID-19 a transformé les activités effectuées par les intervenants sociaux¹ et les conditions dans lesquelles elles sont réalisées. Ces transformations sont toutefois peu connues, notamment en raison de la difficulté d'effectuer des recherches empiriques dans ce contexte. Cet article vise donc à explorer les activités effectuées par les intervenants sociaux et leurs conditions de réalisation, en réalisant une analyse des articles grand public publiés dans 13 médias québécois. Les informations présentées dans les médias ne révèlent probablement qu'une infime proportion des activités effectuées par les intervenants sociaux et brossent donc un portrait sans aucun doute très partiel de leurs conditions de réalisation. Considérant la probable recrudescence du nombre de

1. Par l'appellation « intervenants sociaux », nous incluons toutes les personnes qui pratiquent l'intervention sociale. Celles-ci peuvent être membres d'un ordre professionnel ou non, travailler dans des établissements publics ou des organismes communautaires, et effectuer des interventions individuelles, de groupe ou communautaires.

personnes infectées par le virus, il apparaît néanmoins utile de dresser rapidement un tel portrait, même parcellaire, afin de tirer dès maintenant des apprentissages des six premiers mois de la pandémie.

Nous présenterons d'abord un bref portrait de l'évolution de la pandémie et explorerons les effets collatéraux qui en découlent, notamment afin de situer les principales conséquences pour les intervenants sociaux. Nous détaillerons ensuite les méthodes de recherche mobilisées pour collecter les données et les analyser. Enfin, nous examinerons les grands types d'activités effectuées par les intervenants sociaux et les principales caractéristiques de leurs conditions de réalisation. En nous appuyant sur ces résultats, nous formulerons des pistes d'amélioration visant à soutenir les activités accomplies par les intervenants sociaux en contexte pandémique.

1. Évolution de la pandémie de COVID-19 et ses effets collatéraux

1.1 Évolution de la pandémie de COVID-19

Les premiers cas ont été recensés à la fin de l'année 2019, dans la ville de Wuhan, en Chine (Faucher, Chevrier, Gagnon et al., 2020). Dès la fin du mois de janvier 2020, 581 cas étaient confirmés en Asie et aux États-Unis, alors qu'environ 121 000 cas étaient répertoriés dans de nombreux pays le 11 mars 2020 (Faucher, Chevrier, Gagnon et al., 2020). Le même jour, l'Organisation mondiale de la santé déclarait que la propagation se situait déjà au stade pandémique. C'est aussi à partir de ce moment que le virus s'est propagé au Québec. Nous allons maintenant brosser un bref portrait de l'évolution de la pandémie, en précisant la fluctuation du nombre de nouveaux cas confirmés² et en explorant les moments charnières de cette évolution pour le système sociosanitaire québécois.

8 *Période I (de la fin février à la mi-mars) : confirmation de quelques cas sporadiques et mise en place des premières mesures de protection*

Au Québec, le premier cas a été officiellement diagnostiqué le 28 février 2020 et le nombre de cas s'élevait à 55 dans la semaine du 9 mars (INSPQ, 2020a). Dès les premiers cas, les autorités sanitaires ont demandé à la population de respecter des mesures de distanciation physique, de tousser dans le coude et de se laver les mains fréquemment. Au retour de la semaine de relâche, le nombre de cas a augmenté rapidement. Le 14 mars, le gouvernement du Québec a déclaré l'état d'urgence sanitaire et interdit les visites dans les ressources d'hébergement pour aînés (Donahue, 2020).

Période II (de la mi-mars au début d'avril 2020) : augmentation rapide du nombre de cas répertoriés et premiers foyers d'infection dans les hébergements pour aînés

Le nombre de nouveaux cas confirmés s'élevait à 731 au cours de la semaine du 16 mars, à 2 799 dans celle du 23 mars, à 5 117 dans celle du 30 mars et à 5 219 dans celle du 6 avril (INSPQ, 2020a). Il s'agit donc d'une augmentation brusque du nombre de nouveaux cas confirmés. En raison des expériences internationales, la planification stratégique a initialement été centrée sur l'augmentation de la capacité hospitalière et sur la libération des lits occupés, notamment par le report de certaines opérations et le transfert rapide d'aînés vers les CHSLD (Donahue, 2020; Gagnon, 2020). Au début du mois d'avril, la situation s'avérait toutefois plus stable que prévu dans les hôpitaux, alors que 772 ressources d'hébergement pour aînés affichaient pour leur part au moins un cas confirmé ou suspecté (Labbé, 2020a). Le gouvernement a donc décidé de transférer des effectifs des hôpitaux vers les ressources d'hébergement pour aînés et invité les retraités du domaine de la santé et des services

2. Au Québec, le calcul du nombre de cas confirmés inclut les personnes diagnostiquées en laboratoire ainsi que celles présentant certains symptômes spécifiques et ayant eu des expositions à risque élevé avec une personne diagnostiquée en laboratoire (INSPQ, 2020b).

sociaux à revenir en emploi. Des initiatives ont été lancées pour encourager des citoyens à s'engager dans les CHSLD, notamment à titre d'aides de service (Labbé, 2020b). Dès les premières éclosions, de possibles pénuries d'équipement de protection individuelle sont évoquées par les décideurs (Labbé, 2020c).

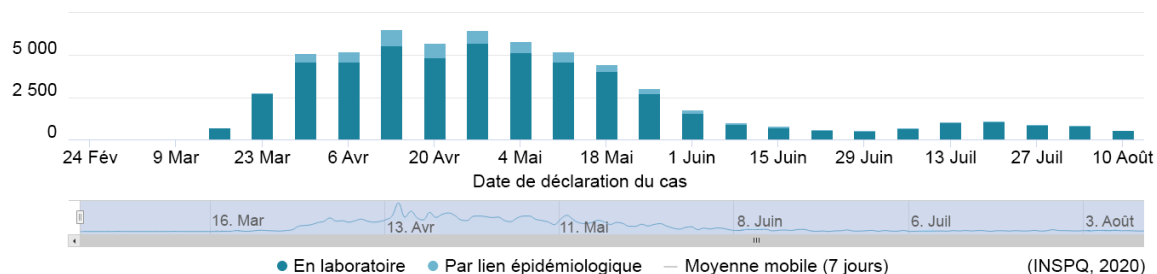
Période III (du début d'avril au début de mai 2020) : maintien d'un nombre élevé de nouveaux cas confirmés et crise dans les ressources d'hébergement pour aînés

Le nombre de nouveaux cas confirmés s'est maintenu à des niveaux élevés au cours de cette période (INSPQ, 2020a). Le nombre de personnes infectées dans les ressources d'hébergement pour aînés a pour sa part explosé, et une quantité considérable d'employés œuvrant dans ces établissements se sont absentés du travail, ce qui a compromis la prestation de soins de base dans plusieurs établissements (Thibault, 2020). Le premier ministre du Québec a fermement invité les médecins travaillant dans d'autres organisations à aller prêter main-forte dans les CHSLD dès le 9 avril (Lévesque, 2020a). Plusieurs professionnels du système sociosanitaire œuvrant dans d'autres services, dont des intervenants sociaux, ont été invités à déléster leurs activités habituelles pour travailler dans les ressources d'hébergement pour aînés (Touzin et Chouinard, 2020). La réaffectation fut obligatoire pour plusieurs d'entre eux à partir du 19 avril. Malgré ces mesures, les difficultés dans ces milieux ont persisté et les gouvernements ont décidé de déployer des centaines de militaires dans les CHSLD vers la fin du mois d'avril (Bergeron, 2020).³

Période IV (du début de mai au début d'août 2020) : diminution progressive du nombre de nouveaux cas confirmés et déconfinement

Le nombre de nouveaux cas confirmés s'élevait à 5 852 au cours de la semaine du 4 mai, à 4 489 dans celle du 18 mai et à 1 766 dans celle du 1^{er} juin (INSPQ, 2020a). Il s'agit donc d'une période marquée par une baisse graduelle. Le nombre de cas s'est ensuite maintenu beaucoup plus bas : entre la semaine du 8 juin et celle du 3 août, le nombre le plus élevé de nouvelles personnes infectées fut de 1 117 et le plus faible de 541 (INSPQ, 2020a). Des assouplissements pour les visites dans les ressources d'hébergement pour aînés ont été mis en vigueur au cours du mois de mai et se sont intensifiés à la mi-juin, allant jusqu'à permettre à tous les visiteurs d'entrer dans les établissements à la condition de respecter les mesures barrières (Lévesque, 2020b, 2020c). Au cours de la même période, les activités de chirurgie délestées ont repris peu à peu, bien que la cadence soit encore très ralentie à la fin de la période estivale (Marin, 2020a). Les listes d'attente demeurent toutefois très longues et auront un effet à plus long terme, surtout lors d'une deuxième vague de COVID-19 (Lajoie, 2020).

Schéma I Évolution du nombre de nouveaux cas confirmés par semaine (INSPQ, 2020)



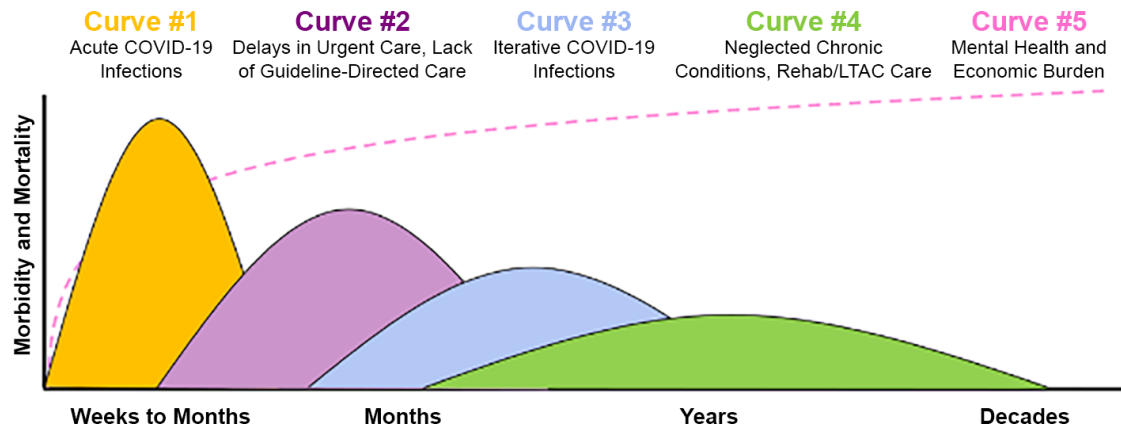
3. Les militaires ont quitté les CHSLD à la fin du mois de juin.

À la lumière de ce portrait sommaire, il est possible d’observer que le système sociosanitaire a été durement éprouvé au cours de cette première vague. On voit que l’intérêt public fut d’abord tourné vers les hôpitaux, puis vers les CHSLD et, dans une moindre mesure, vers certains effets préoccupants, comme le report des chirurgies. Peu a été écrit sur les soins à domicile et les divers services de première ligne. Il faudra probablement encore plusieurs mois de pandémie pour que des effets collatéraux importants soient pleinement problématisés dans les médias.

1.2 Effets collatéraux avérés et probables générés par le contexte pandémique

En plus des vagues caractérisées par le nombre de personnes infectées par la COVID-19, Kohli et Virani (2020) ont formulé l’hypothèse que la pandémie pourrait générer trois autres vagues⁴ (voir le schéma II).

Schéma II Cinq possibles vagues de la pandémie de COVID-19



Adapted with permission from Victor Tseng, MD (Kohli et Virani, 2020 : 99)

Dans ce schéma, la première vague et la troisième vague concernent l’augmentation du nombre de personnes infectées par la COVID-19 (Kohli et Virani, 2020). Au cours de la première, une grande quantité de ressources ont été octroyées pour répondre aux besoins aigus générés par le virus, ce qui a provoqué le report ou l’altération de plusieurs soins courants (Kohli et Virani, 2020). De plus, il semble que des citoyens ne soient pas allés consulter en raison des craintes d’infection, même s’ils avaient des symptômes critiques sans lien avec la COVID-19 (Hill, 2020; Malone, 2020; Warnica, 2020).

La deuxième vague illustre l’augmentation probable du nombre de personnes présentant des besoins de santé et sociaux majeurs sans lien avec la COVID-19 (Kohli et Virani, 2020). Ceux-ci devraient peu à peu augmenter à la fin de la première vague. Elle s’explique par la réponse tardive, ou la non-réponse, à des besoins urgents hors COVID pendant la première vague. La quatrième vague représente une nouvelle augmentation probable du nombre de personnes affichant des besoins de santé importants hors COVID (Kohli et Virani, 2020). Celle-ci s’explique par la réponse tardive ou la non-réponse aux besoins des personnes ayant des conditions de santé et sociales chroniques. La réponse partielle aux besoins chroniques devrait avoir des effets délétères progressifs et étalés

4. Ces scénarios sont basés sur des hypothèses et il est donc évidemment possible qu’ils n’adviennent pas. Nous estimons toutefois qu’ils sont suffisamment crédibles au regard des connaissances scientifiques actuelles pour les présenter dans cet article.

dans le temps, contrairement à la réponse partielle aux besoins urgents, qui risque de produire des conséquences rapides sur l'état de santé et de bien-être des citoyens.

Le scénario de cinquième vague indique qu'un nombre élevé de personnes ont et auront des besoins psychosociaux en raison du contexte pandémique (Kohli et Virani, 2020). Ceux-ci peuvent être directement liés à la COVID-19 (ex. : stress, deuil, épuisement), mais aussi indirects (ex. : conséquences de la précarité économique)⁵. Cette vague a la particularité de se maintenir au fil du temps et même de légèrement s'intensifier sur un horizon de plusieurs années. Lors de précédentes pandémies de moindre envergure, il a été démontré que les personnes expérimentant des quarantaines, et encore plus particulièrement les personnes vulnérables, vivent davantage de peur, de tristesse, d'anxiété et d'insomnie (Brooks, Webster, Smith et al., 2020; INESSS, 2020). De plus, les probabilités que les personnes vivent une détérioration de leur santé mentale, notamment des chocs post-traumatiques, augmentent significativement après 10 jours de quarantaine (INESSS, 2020). Les professionnels œuvrant dans le système sociosanitaire ayant été placés en quarantaine sont encore plus à risque de vivre des symptômes découlant d'un choc post-traumatique (Brooks, Webster, Smith et al., 2020). Trois ans après avoir été placés en quarantaine, ces professionnels étaient plus nombreux à expérimenter des problèmes d'abus d'alcool ou de dépendance (Brooks, Webster, Smith et al., 2020). Une étude préliminaire sur les effets psychosociaux de la COVID-19 en Chine semble confirmer ces divers résultats (Li, Yang, Liu et al., 2020). Les mesures de confinement à grande échelle (sans être une quarantaine individuelle stricte) semblent également produire des effets similaires chez une partie de la population (Li, Yang, Liu et al. 2020). Des résultats préliminaires d'une étude canadienne vont dans le même sens, en révélant qu'environ 18,8 % des répondants vivant au Québec rapportent des symptômes de stress post-traumatique (Noël, 2020). Il semble aussi que le nombre de divorces soit en augmentation depuis le début de la pandémie (Haddad, 2020; Loiseau, 2020). Il est encore évidemment trop tôt pour être en mesure de pleinement comprendre les répercussions psychosociales de la pandémie. Il est toutefois d'ores et déjà possible de constater que plusieurs Québécois semblent durement éprouvés.

En raison de la nature de leur travail, les intervenants sociaux sont directement interpellés par ces enjeux psychosociaux. Notre analyse des articles publiés dans les médias révèle d'ailleurs que plusieurs d'entre eux ont dû ajuster leurs activités au cours de la première vague de la pandémie ou en effectuer de nouvelles. Les conditions dans lesquelles ces activités ont été réalisées se sont toutefois souvent avérées difficiles, parfois en raison de ratés qui auraient pu être évitables. Les articles publiés dans les médias ont également permis de présenter certains bons coups et des innovations positives auxquels ont contribué les intervenants sociaux. Nous allons tenir compte de ceux-ci pour tirer des apprentissages des expériences des intervenants sociaux au cours de cette période. Les ratés sont toutefois plus saillants que les bons coups et ils ont donc tendance à ressortir plus facilement dans les médias, ce qui constitue évidemment un biais intrinsèque à ce type d'étude. Avant d'approfondir ces résultats, nous allons présenter les stratégies mobilisées pour collecter les données et les analyser.

2. Méthodes de recherche

Nous avons recensé les articles publiés dans 13 médias québécois⁶, à savoir *L'Actualité*, *ICI Radio-Canada*, *La Presse*, *Le Devoir*, *Le Journal de Montréal*, *TVA Nouvelles*, *Le Nouvelliste*, *Le Soleil*, *La Voix de l'Est*, *Le Quotidien*, *La Tribune*, *CBC Montreal* et *Montreal Gazette*. Nous avons sélectionné

5. Des chercheurs ont montré que les citoyens sont globalement plus exposés aux risques psychosociaux lors d'une crise économique (Fontaine, Lengagne et Sauze, 2016; Houdmont, Kerr et Addley, 2012).

6. Il existe évidemment de nombreux autres médias régionaux au Québec (papier et en ligne) et nous reconnaissons leur importance pour les communautés locales, mais il aurait été logistiquement difficile de tous les couvrir.

des journaux présentant un lectorat significatif et appartenant à plusieurs groupes médiatiques. En cohérence avec l'objet de cette recherche, nous avons retenu les articles décrivant les activités effectuées par les intervenants sociaux pendant la pandémie de COVID-19 et leurs conditions de réalisation. Les articles ne traitant pas de ces éléments ont donc été rejetés, même lorsque le travail social ou des problématiques psychosociales étaient évoqués. Par exemple, nous avons rejeté les articles traitant seulement des problématiques sociales (ex. : deuil en période de confinement), d'activités effectuées dans la vie personnelle d'un intervenant social (ex. : sa mère est hospitalisée), du bénévolat effectué par des intervenants, des étudiants ou des citoyens (ex. : chaînes d'appels bénévoles) et ceux dans lesquels les intervenants sociaux sont seulement évoqués de façon générale (ex. : remerciement aux intervenants sociaux).

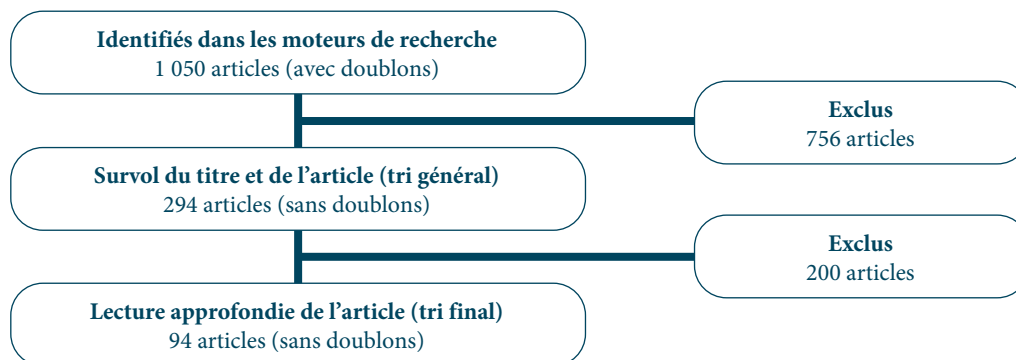
Nous avons eu recours à deux moteurs de recherche pour identifier les articles publiés dans ces médias : les articles publiés dans le quotidien *Montreal Gazette* ont été repérés par le moteur *Canadian Newsstream* et ceux publiés dans les autres médias ont été repérés par le moteur *Eureka*. Nous avons construit des séries de mots-clés composées des divers termes utilisés pour décrire les intervenants sociaux et de ceux employés pour désigner le virus à l'origine de la pandémie.

Tableau I Séries de mots-clés utilisées pour repérer les articles publiés dans les médias

Français	Anglais
« travail social » ou « travailleur social » ou « travailleurs sociaux » ou « travailleuse sociale » ou « travailleuses sociales » ou « intervenant social » ou « intervenants sociaux » ou « intervenante sociale » ou « intervenantes sociales » ou « organisateur communautaire » ou « organisateurs communautaires » ou « organisatrice communautaire » ou « organisatrices communautaires » ET « coronavirus » ou « covid-19 »	“ social work ” or “ social worker ” or “ social workers ” or “ community organizer ” or “ community organizers ” AND “ coronavirus ” or “ covid-19 ”

Nous avons recensé les articles publiés entre le 1^{er} février et le 31 juillet 2020. Ces recherches ont permis d'identifier 1 050 articles. Une auxiliaire de recherche a effectué un premier tri général des articles ayant le potentiel d'être pertinents, en lisant le titre et en survolant l'article. Un deuxième auxiliaire de recherche a lu attentivement ces articles afin de déterminer s'ils convenaient au regard des critères. Au final, 94 articles ont été retenus (voir schéma III).

Schéma III Nombre d'articles identifiés et retenus



Par la suite, une analyse documentaire a été réalisée à l'aide du logiciel *N'Vivo 12*. Celle-ci se définit comme étant un « ensemble d'opérations visant à représenter le contenu d'un document sous une forme différente de sa forme originelle afin d'en faciliter la consultation » (Bardin, 2013 : 50). En cohérence avec cette définition, l'analyse présentée se situe à un niveau essentiellement descriptif, au sens où sa principale visée consiste à synthétiser les contenus à l'aide d'une catégorisation. Cette étape, entièrement inductive, a permis de faire ressortir les éléments portant spécifiquement sur les activités des intervenants sociaux et leurs conditions de réalisation. Ensuite, un travail de regroupement de ces données sous forme de catégories a été effectué, en repérant les caractéristiques communes et celles qui divergent (Bardin, 2013). Un tel travail permet de synthétiser rigoureusement les données et d'en faciliter ainsi la compréhension (Hamel, 1997).

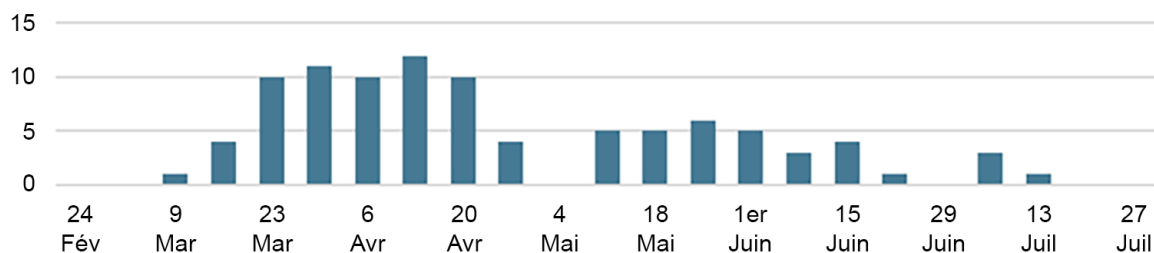
3. Résultats

Dans un premier temps, nous allons explorer l'évolution du nombre d'articles retenus avant de détailler, dans un deuxième temps, les grandes catégories émergeant des analyses.

3.1 L'évolution du nombre d'articles retenus

Le nombre d'articles retenus suit essentiellement les grandes périodes d'évolution de la pandémie (voir tableau II). Le premier article retenu a été publié le 15 mars. La quantité d'articles augmente ensuite rapidement jusqu'à la fin du mois de mars. Par la suite, leur nombre reste assez stable jusqu'à la fin du mois d'avril, puis il diminue ensuite jusqu'en juillet.

Tableau II Évolution du nombre d'articles retenus par semaine



3.2 Les cinq grandes catégories d'activités effectuées par les intervenants sociaux

L'analyse a permis de faire ressortir cinq grandes catégories d'activités effectuées par les intervenants sociaux. Pour chacune d'entre elles, nous effectuerons une présentation plus spécifique et détaillerons ce qui caractérise ses conditions de réalisation.

Catégorie I : activités habituelles transférées en mode télétravail ou téléintervention

Lors de l'augmentation soudaine du nombre de cas confirmés, des organisations privées, des organismes communautaires, des groupes de médecins de famille (GMF) et des établissements publics ont rapidement agi pour que les suivis psychosociaux soient prioritairement effectués en télétravail ou en téléintervention, lorsque possible (Derfel, 2020; Hendry, 2020; Lauzon, 2020; Marin, 2020b; Milano, 2020; Northcott, 2020; Radio-Canada, 2020a; Rainville, 2020a; Rondeau,

2020; Savary, 2020; Trudel, 2020). Le passage vers le télétravail ou la téléintervention requiert particulièrement de garantir la sécurité du matériel utilisé (confidentialité) et de maintenir un niveau d'intimité comparable à celui d'un bureau (Tousignant, 2020; Trudel, 2020).

Tous les établissements publics n'ont toutefois pas rapidement mis en place des consignes pour assurer une telle sécurité (Gervais, 2020a). Vers la mi-mars, des gestionnaires d'un établissement public auraient exigé des professionnels de se rendre au domicile des usagers au même rythme qu'à l'habitude (Allard, 2020a; Duval, 2020). La possibilité d'effectuer du télétravail était donc très variable selon les établissements (Gervais, 2020a; Radio-Canada, 2020b). De plus, plusieurs professionnels vulnérables à la COVID-19 (ex. : plus de 70 ans, système immunitaire affaibli) se seraient fait refuser leurs demandes de télétravail. Le ministère de la Santé et des Services sociaux a par la suite enjoint les établissements à favoriser le télétravail (Duval, 2020).

Par ailleurs, plusieurs intervenants sociaux effectuant de la téléintervention à partir des bureaux de leur employeur se sont plaints du non-respect des mesures de distanciation et de désinfection (Gagnon, 2020a; Gervais, 2020b; Teisceira-Lessard, 2020; TVA Nouvelles, 2020a). Malgré l'imposition des mesures de protection par le gouvernement, un établissement aurait continué à tenir des rencontres d'environ 40 personnes dans de petits espaces (Duval, 2020). Des lacunes auraient aussi été observées sur le plan du respect des mesures de distanciation physique entre certains bureaux de travail ou de la désinfection des lieux. Il est donc possible d'observer que plusieurs établissements publics ne semblaient pas prêts à permettre la pratique du télétravail ou celle de la téléintervention. Si certaines activités ont pu être effectuées à distance, des intervenants sociaux ont tout de même dû maintenir d'autres activités prioritaires en présentiel. Celles-ci font l'objet de la prochaine catégorie d'activités.

Catégorie II : activités habituelles devant être maintenues en présentiel

Une multitude d'intervenants sociaux ont dû maintenir certaines activités prioritaires en présentiel. C'est notamment le cas des intervenants sociaux œuvrant dans des hôpitaux (Bouchard, 2020a), dans des maisons de soins de fin de vie (Dampousse, 2020), dans des centres d'hébergement pour les personnes ayant des dépendances (Massicotte, 2020a), dans des centres d'hébergement pour les personnes à faibles revenus (Castonguay et Boule, 2020), dans des centres d'hébergement ou de soutien aux personnes sans domicile fixe (Gosselin, 2020; Poirier, 2020), dans des centres d'hébergement pour les femmes violentées (Hendry, 2020; Huard, 2020; Radio-Canada, 2020c) et à la Protection de la jeunesse⁷ (Gagnon, 2020b; Gauthier, 2020; Lecomte, 2020; Nadeau et Pineda, 2020; Trudel, 2020). Des intervenants sociaux œuvrant dans certains établissements ont été fortement occupés pendant les premiers mois de la pandémie (ex. : soutien aux personnes en situation d'itinérance), alors que des intervenants sociaux œuvrant dans d'autres organisations ont observé une baisse significative de la demande (ex. : Protection de la jeunesse).

La mise en place rapide des mesures de protection et l'écllosion de nouveaux cas ont particulièrement posé des enjeux logistiques d'envergure dans les diverses ressources offrant de l'hébergement (Gagnon, 2020b; Giguère, 2020; Hendry, 2020; Marceau, 2020; Parent Bouchard, 2020; Trudel, 2020; Wilton, 2020a). À la Protection de la jeunesse, une part importante des interventions se déroulant à domicile devaient être maintenues, notamment pour observer si la sécurité des enfants était compromise (Roberge, 2020; Trudel, 2020; Villeneuve, 2020). Il semble aussi que des rencontres ont été effectuées à l'extérieur dans certains contextes (ex. : prendre une marche avec un enfant) (Boulianne, 2020). Avant de se rendre au domicile, les intervenants sociaux devaient contacter les

⁷ Un nombre important d'intervenants sociaux a également été déployé dans les ressources d'hébergement pour aînés. La prochaine sous-section portera spécifiquement sur cette thématique.

usagers pour vérifier s'ils présentaient des symptômes et leur rappeler les mesures de distanciation physique (Boulianne, 2020; Gagnon, 2020a, 2020b; Roberge, 2020). Un Centre local de santé et de services sociaux (CLSC) a mis en place des pratiques similaires pour les usagers qui devaient se présenter dans leurs locaux; une roulotte a été aménagée pour tenir les rencontres avec ceux qui avaient des symptômes (Agence QMI, 2020a).

Le manque d'équipement de protection pour les intervenants sociaux devant effectuer des activités en présentiel, comme des masques et du désinfectant pour les mains, est une thématique récurrente (Agence QMI, 2020b; Aubin, 2020; Gagnon, 2020a; Gosselin, 2020; Laroche, 2020; Trudel, 2020; Wilton, 2020a, 2020b). Par exemple, un intervenant social a indiqué que seulement quatre ou cinq masques étaient disponibles dans un point de service (Gagnon, 2020a), alors qu'un autre rapporte qu'une autorisation était nécessaire pour obtenir un masque pour chaque situation potentiellement à risque, et qu'il devait aller le chercher à l'hôpital avant d'aller chez l'utilisateur (Roberge, 2020). Finalement, d'autres intervenants sociaux n'auraient tout simplement pas eu accès à ce type de protection (Villeneuve, 2020). Cette variabilité dans l'accès aux équipements de protection était aussi présente dans les ressources d'hébergement pour aînés.

Catégorie III : activités nouvelles s'effectuant dans le cadre d'un transfert dans des ressources d'hébergement pour aînés

Au tout début de la pandémie, quelques articles publiés dans les médias ont indiqué que des intervenants sociaux ont été déployés dans des ressources d'hébergement pour aînés (Bouchard, 2020b; Radio-Canada, 2020d; Rondeau, 2020; Steuter-Martin, 2020). La quantité de contenu à ce sujet augmente toutefois de façon exponentielle à partir du mois d'avril (Allard, 2020b, 2020c; Bouchard, 2020; Boutros, 2020a; Colpron, 2020; Cousineau, 2020a, 2020b; Desmeules, 2020; Duchaine et Lacoursière, 2020; Duchaine, 2020; Gagnon, 2020; Gervais et Crête, 2020; Gloutnay, 2020; Hachey, 2020; Marceau, 2020a; McKenna, 2020a, 2020b; Mercier, 2020; Pineda, 2020a; Tanguay, 2020; Touzin, 2020; Tremblay, 2020; TVA Nouvelles, 2020b; Wilton, 2020b, 2020c). Si certains professionnels se sont portés volontaires (Cousineau, 2020a; TVA Nouvelles, 2020b), d'autres transferts vers les ressources d'hébergement se sont parfois avérés imposés en vertu d'un arrêté ministériel (Hachey, 2020; McKenna, 2020a; Wilton, 2020b, 2020c). Certains intervenants sociaux ont affirmé avoir reçu une formation de seulement quelques heures sur les soins aux personnes aînées et sur le port des équipements de protection personnelle (McKenna, 2020a; Wilton, 2020c). D'autres n'auraient pas été formés.

Les informations présentées dans les articles permettent de répertorier diverses activités effectuées par les intervenants sociaux dans ce type de ressources d'hébergement, telles que du soutien psychosocial aux résidents (Cousineau, 2020a; Gervais et Crête, 2020; Mercier, 2020), des interventions avec des résidents pour tenter de les convaincre d'adopter les mesures de protection (Allard, 2020b), des communications avec les familles (Agence QMI, 2020c; Duchaine et Lacoursière, 2020; Greenaway, 2020; Steuter-Martin, 2020; Tremblay, 2020), la coordination des visites avec les proches (Duchaine, 2020) et la réalisation de tâches en soutien du travail des préposés (Gervais et Crête, 2020; McKenna, 2020a). Un établissement a pour sa part créé une équipe mobile interprofessionnelle, comprenant des intervenants sociaux, formée pour soutenir les milieux d'hébergement pour aînés ayant des cas de COVID-19 (Allard, 2020c). Cette équipe visait notamment à favoriser le contrôle des infections en instaurant de bonnes pratiques en matière de port des équipements et de respect de la division des zones chaudes, tièdes ou froides.

Si les besoins dans les ressources d'hébergement étaient bien évidemment cruciaux, le redéploiement des professionnels, dont les intervenants sociaux, a été rendu possible par le délestage de plusieurs activités régulières dans d'autres services. Cela aurait suscité des inquiétudes chez plusieurs

professionnels, car leurs usagers n'avaient plus accès à la même intensité de services (Gervais et Crête, 2020; Hachey, 2020; Wilton, 2020b). Ce délestage a montré que les regards des gestionnaires et décideurs publics étaient avant tout tournés sur le court terme de la première vague, sans égard aux autres vagues potentielles. Le 17 juin dernier, huit ordres professionnels ont demandé au gouvernement de réintégrer les professionnels dans leurs postes habituels (Cousineau, 2020b). Il semble que certains professionnels sont retournés à leurs fonctions initiales, bien que le niveau de retour vers la normale varie selon les établissements (McKenna, 2020b; Wilton, 2020b).

Ainsi, il est possible de constater que de nombreux intervenants sociaux ont contribué à résorber la crise dans les ressources d'hébergement pour aînés. Il serait cependant pertinent d'examiner les effets potentiels du délestage de certaines activités pour les usagers et d'en connaître davantage sur les expériences des intervenants sociaux, et ce, à court, moyen et long terme. À la lumière des témoignages présentés dans les médias, plusieurs intervenants ont visiblement été éprouvés.

Par ailleurs, des intervenants sociaux ont aussi contribué à des innovations visant à répondre aux besoins psychosociaux spécifiques des professionnels, comme nous allons le montrer dans la prochaine section.

Catégorie IV : activités innovantes visant à répondre aux besoins psychosociaux spécifiques des professionnels œuvrant dans le système sociosanitaire

Des établissements publics ont mis sur pied des équipes psychosociales, comprenant des intervenants sociaux, pour soutenir les divers types de professionnels affectés par la pandémie. Au moins trois établissements ont développé une ligne d'aide pour tous les employés œuvrant dans le système sociosanitaire qui ont des besoins psychosociaux (Allard, 2020d; Biron, 2020; Perreault, 2020; Radio-Canada, 2020e). D'autres établissements ont introduit des équipes d'aide psychosociale dans certains lieux spécifiques, par exemple dans les CHSLD (Chouinard, 2020; Pineda, 2020a). Les intervenants sociaux impliqués dans ces équipes ont pu offrir de l'écoute, apaiser des craintes et référer vers les services appropriés. Une chercheuse a pour sa part créé des groupes de soutien virtuel permettant à divers professionnels, dont des intervenants sociaux, de se soutenir entre pairs (Allard, 2020e). À la lumière des témoignages, plusieurs de ces expériences semblent s'avérer aidantes, même s'il serait utile d'en apprendre davantage sur leur efficacité. La créativité et les habiletés des intervenants sociaux ont aussi été mises à contribution dans de nombreuses innovations visant à répondre aux besoins des populations vulnérables; celles-ci seront présentées dans la cinquième catégorie d'activités.

Catégorie V : activités innovantes visant à répondre aux besoins des populations vulnérables

Plusieurs établissements ont déployé des intervenants sociaux dans des cliniques de dépistage pour offrir des informations aux citoyens, repérer ceux vivant des difficultés et les orienter vers les bonnes ressources (Fréchette, 2020; Marceau, 2020b; Massicotte, 2020b). Dans une logique de proximité, une clinique mobile s'est déplacée dans les quartiers défavorisés pour faciliter le contact avec des citoyens susceptibles de vivre des difficultés. Dans la même logique, des CLSC ont mis en place des équipes d'intervenants psychosociaux pour répondre aux besoins des usagers vivant de la détresse (Agence QMI, 2020a).

Les intervenants sociaux ont aussi été impliqués dans le développement de nouveaux lieux d'hébergement. Par exemple, le contexte de confinement a mené certaines femmes à vouloir cesser leurs activités de prostitution, bien que les ressources d'hébergement aient été insuffisantes (Pineda, 2020b). Divers partenaires, y compris des intervenants sociaux, se sont alors mobilisés pour offrir de l'hébergement temporaire à ces personnes. De plus, en raison des enjeux de distanciation physique

et de la réduction de leur capacité d'accueil, des partenaires dans des milieux méga-urbains se sont mobilisés pour offrir de l'hébergement temporaire à un des groupes des Premières Nations (Agence QMI, 2020d; Radio-Canada, 2020f) et ouvrir de nouvelles places d'hébergement pour les personnes en situation d'itinérance (Giguère, 2020). Des intervenants sociaux étaient dépêchés sur place pour offrir du soutien à ces citoyens (Letarte, 2020). D'autres étaient disponibles dans des centres de jour visant à offrir de la nourriture et d'autres biens de base aux personnes sans domicile fixe (Giguère, 2020; Gosselin, 2020). Parmi leurs activités, ces intervenants sociaux devaient entre autres s'assurer de transmettre des informations sur le contexte pandémique (Jung, 2020) ou remettre du matériel de protection aux personnes ayant de faibles revenus (Castonguay et Boule, 2020). Des intervenants sociaux se sont aussi impliqués dans des initiatives visant à réduire l'insécurité alimentaire (Boutros, 2020b; Morasse, 2020).

Dans une moindre mesure que dans la métropole, des intervenants sociaux de plusieurs régions du Québec ont été impliqués dans des initiatives visant à rejoindre les personnes sans domicile fixe et à leur remettre des biens de base (Kirouac-Poirier, 2020; Rainville, 2020b). En lien avec les enjeux d'habitation, une organisatrice communautaire a contribué à exercer de la pression sur les décideurs pour qu'ils prolongent le moratoire sur les évictions de logement et qu'ils octroient plus d'argent pour les logements sociaux (Lalancette, 2020). Ce type d'enjeux semble moins présent en milieu rural, bien qu'une intervenant sociale œuvrant en région ait pour sa part offert du soutien psychosocial par téléphone à des agriculteurs (Dessureault, 2020). Ces diverses activités innovantes mettent en lumière l'importance de moduler la réponse aux besoins des personnes vulnérables selon les réalités locales. Par exemple, il semble que les activités innovantes requises dans des milieux méga-urbains ne soient pas les mêmes que celles situées dans des milieux semi-urbains ou ruraux. Mais tous les milieux ont sans aucun doute été confrontés à des enjeux spécifiques à leurs contextes.

4. Pistes d'amélioration en vue d'une seconde vague

L'attention médiatique portée sur les activités professionnelles des intervenants sociaux a décliné au même rythme que le repli relatif de la première vague. Malgré ce retrait médiatique, il ne faudrait pas reproduire les ratés évitables auxquels les intervenants sociaux ont été confrontés, ou encore oublier les bons coups auxquels ils ont contribué. De ce fait, en vue de tirer des apprentissages des six premiers mois de la COVID-19, nous proposons des pistes d'amélioration visant spécifiquement à soutenir les activités des intervenants sociaux effectuées en contexte pandémique⁸.

Mettre en place les mesures nécessaires pour protéger la santé et la sécurité des intervenants sociaux

Les conditions de réalisation des activités effectuées par les intervenants sociaux ont été caractérisées par des enjeux majeurs sur le plan de la protection de leur santé et de leur sécurité. Conséquemment, nous présentons ici cinq pistes d'amélioration visant à favoriser la santé et la sécurité des intervenants sociaux en contexte de pandémie :

1. Doter tous les établissements des infrastructures requises pour effectuer du télétravail et de la téléintervention. Une formation adéquate sur les bonnes pratiques dans ce domaine, notamment sur le plan du maintien de la confidentialité, doit être offerte;

8 Depuis le début de la pandémie, des chercheurs ont émis l'hypothèse que de nombreux enjeux vécus au cours de cette période s'expliquent par des causes systémiques qui perdurent depuis longtemps, notamment les mécanismes de gouvernance (Lachapelle et Bourque, 2020) et la faible priorisation des soins primaires dans la planification gouvernementale (Couturier, 2020; Zhang et Richer, 2020). Ces analyses sont partagées par les auteurs de cet article et, conséquemment, ces derniers estiment que des actions à l'échelle du système doivent être posées. Il ne s'agit toutefois pas de la visée de cet article et, *ipso facto*, des pistes d'amélioration qui sont proposées.

2. Définir les activités pouvant être effectuées à distance et permettre rapidement l'accès à la téléintervention ou au télétravail pour ces activités;
3. Autoriser rapidement l'accès au télétravail lorsque les intervenants sociaux présentent des conditions médicales les rendant à risque ou lorsqu'ils résident avec une personne aux prises avec de telles conditions;
4. S'assurer que l'équipement de protection soit disponible en quantité suffisante pour en permettre un accès simple et rapide lorsque les intervenants sociaux doivent expressément effectuer des activités en présentiel;
5. Offrir une formation adéquate quant à l'utilisation de l'équipement de protection.

Mobiliser les intervenants sociaux dans des initiatives permettant de rejoindre les citoyens et les professionnels en situation de vulnérabilité

La période de confinement, les mesures de distanciation et le délestage de plusieurs services ont eu pour effet de faire émerger des enjeux spécifiques aux divers contextes locaux et de camoufler la souffrance vécue par certains citoyens. Des professionnels œuvrant dans le système sociosanitaire ont également été éprouvés par le contexte pandémique. Pour répondre à ces besoins, nous proposons cinq pistes d'amélioration :

1. Recenser les innovations suscitées par la pandémie et repérer les plus prometteuses;
2. S'inspirer des équipes psychosociales créées pour soutenir les professionnels expérimentant des difficultés et en déployer dans tous les établissements;
3. Former les intervenants sociaux spécifiquement au soutien des citoyens et des professionnels vivant des difficultés psychosociales en contexte pandémique;
4. Mettre à la disposition des établissements un fond d'urgence COVID-19 visant le développement d'innovations locales adaptées aux besoins des populations les plus vulnérables, en partenariat avec les forces vives des territoires;
5. S'inspirer des innovations développées dans certains territoires et mobiliser stratégiquement les intervenants sociaux pour repérer dans les communautés locales les personnes vivant des difficultés psychosociales.

CONCLUSION

La pandémie de COVID-19 a ébranlé les grandes institutions et elle a accéléré l'agrandissement de failles dans lesquelles se retrouvent trop souvent les personnes les plus vulnérables. Les intervenants sociaux ont navigué tant bien que mal à travers ces failles et leurs activités se sont avérées cruciales pour un grand nombre de citoyens en situation de détresse. Nous avons proposé des pistes d'amélioration pour soutenir les activités des intervenants sociaux en contexte de pandémie. Toutefois, qu'il y ait recrudescence de la pandémie de COVID-19 ou non, il importe de mener rapidement des recherches pour approfondir les répercussions du contexte pandémique sur les intervenants sociaux et le délestage des services offerts aux usagers.

ABSTRACT:

Countries around the world have been turned upside down by the COVID-19 pandemic. In addition to medical risks to the public, this pandemic also has the potential to produce significant psychosocial problems. In this context, social workers play a key role in supporting individuals, groups and communities. However, activities carried out by social workers during the pandemic and the

conditions under which these activities are carried out are not well known. This paper seeks to explore this issue through an analysis of articles published in 13 Quebec media between February 1st and July 31 (2020). We present an inductive categorization of major types of activities found in the media and the main characteristics of the conditions under which these activities are carried out. By relying on these results, we identify areas for improvement to better support social workers in the performance of their activities during a pandemic.

KEYWORDS:

COVID-19, pandemic, social intervention, media analysis

RÉFÉRENCES

- Agence QMI (2020a, 9 juillet). « Une approche réinventée dans les CLSC », *Le Journal de Montréal*. En ligne : <https://www.journaldemontreal.com/2020/07/09/une-approche-reinventee-dans-les-clsc>
- Agence QMI (2020b, 11 avril). « COVID-19 : l'APTS demande des équipements de protection pour ses membres », *Le Journal de Montréal*. En ligne : <https://www.journaldemontreal.com/2020/04/11/covid-19-lapts-demande-des-equipements-de-protection-pour-ses-membres>
- Agence QMI (2020c, 11 avril). « Une famille met en demeure le CHSLD Sainte-Dorothée », *Le Journal de Montréal*. En ligne : <https://www.journaldemontreal.com/2020/04/10/une-famille-met-en-demeure-le-chsld-sainte-dorothee>
- Agence QMI (2020d, 29 avril). « COVID-19 : de l'hébergement temporaire en ville pour les Atikamekw », *Le Journal de Montréal*. En ligne : <https://www.journaldemontreal.com/2020/04/28/covid-19--de-lhebergement-temporaire-en-ville-pour-les-atikamekw>
- Allard, M. (2020a, 26 mars). « COVID-19 : “Les travailleurs sociaux n’ont pas tous besoin d’être sur le terrain”, dit le ministre Carmant », *Le Soleil*. En ligne : <https://www.lesoleil.com/actualite/sante/covid-19-les-travailleurs-sociaux-nont-pas-tous-besoin-detre-sur-le-terrain-dit-le-ministre-carmant-ff0b64420804cf3676a46429787357f3>
- Allard, M. (2020b, 16 avril). « Un aîné récalcitrant tourmente une résidence de Québec », *Le Soleil*. En ligne : <https://www.lesoleil.com/actualite/covid-19/un-aine-recalcitrant-tourmente-une-residence-de-quebec-54a94dcbf7176bbd6113a6664b0547f2>
- Allard, M. (2020c, 29 mai). « Une équipe “SWAT” pour les zones chaudes », *Le Soleil*. En ligne : <https://www.lesoleil.com/actualite/une-equipe-swat-pour-les-zones-chaudes-e8193506162c87e631f6d5ad9b47d164>
- Allard, M. (2020d, 4 juin). « La détresse qui guette les “anges gardiens” », *Le Soleil*. En ligne : <https://www.lesoleil.com/actualite/sante/la-detresse-qui-guette-les-anges-gardiens-1b6de1f45cff5d541660b782425f60ad>
- Allard, M. (2020e, 16 mai). « Le principe de la digue », *Le Soleil*. En ligne : <https://www.lesoleil.com/chroniques/marc-allard/le-principe-de-la-digue-83e6186d2d514c60b0507560f8db3cc4>
- Aubin, E. (2020, 4 juin). « OnVousÉcoute donne de faux espoirs pour des anges de la santé », *Le Journal de Montréal*. En ligne : <https://www.journaldemontreal.com/2020/06/04/onvousecoute-donne-de-faux-espoirs-pour-des-anges-de-la-sante>
- Bardin, L. (2013). *L'analyse de contenu*, Paris : Presses universitaires de France.
- Bergeron, É. (2020, 6 mai). « Pandémie de COVID-19 : 760 militaires déployés au Québec, d'autres à venir », *Le Journal de Montréal*. En ligne : <https://www.journaldemontreal.com/2020/05/06/en-direct-la-sante-publique-du-canada-fait-le-point-sur-la-pand>
- Biron, P.-P. (2020, 24 avril). « COVID-19 : des employés au bout du rouleau tombent au combat », *Le Journal de Montréal*. En ligne : <https://www.journaldequebec.com/2020/04/24/des-employes-au-bout-du-rouleau-tombent-au-combat>
- Bouchard, M.-C. (2020a, 25 avril). « Une “miraculée” de 71 ans peut rentrer chez elle », *La Tribune*. En ligne : <https://www.latribune.ca/actualites/une-miraculee-pourra-rentre-chez-elle-bdef34bc95ac2a002f4744353a73ef4a>
- Bouchard, M.-C. (2020b, 22 mars). « Une transmission de “quatrième génération” au Manoir Sherbrooke », *La Tribune*. En ligne : <https://www.latribune.ca/actualites/sherbrooke/une-transmission-de-quatrieme-generation-au-manoir-sherbrooke-video-34094bd6b34aee53411cc58d9a2c9364>

- Bouchard, M.-P. (2020, 2 avril). « Une résidente du Manoir Liverpool lutte pour sa vie : la famille se questionne », *ICI Radio-Canada*. En ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1690563/covid-19-manoir-liverpool-familles-residents-coronavirus>
- Boulianne, M. (2020, 24 avril). « Le confinement vu par la DPJ : “Intervenir différemment”, *Le Droit*. En ligne : <https://www.ledroit.com/actualites/covid-19/le-confinement-vu-par-la-dpj-intervenir-differemment-fec49ac66d19f8212df66e061c5484a7>
- Boutros, M. (2020a, 16 avril). « Allers-retours à haut risque pour les infirmières en soins à domicile », *Le Devoir*. En ligne : <https://www.ledevoir.com/societe/577115/allers-retours-a-haut-risque>
- Boutros, M. (2020b, 14 mai). « 7000 repas par semaine livrés à des familles vulnérables », *Le Devoir*. En ligne : <https://www.ledevoir.com/societe/578887/7000-repas-par-semaine-livres-a-des-familles-vulnerables>
- Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N. et G. J. Rubin (2020). « The psychological impact of quarantine and how to reduce it: Rapid review of the evidence », *The Lancet*, vol. 395, n° 10227, 912-920.
- Castonguay, A. et M. Boule (2020, 7 juillet). « Opération Montréal : dans les coulisses de la bataille pour sauver la métropole », *L'Actualité*. En ligne : <https://lactualite.com/politique/operation-montreal-dans-les-coulisses-de-la-bataille-pour-sauver-la-metropole>
- Chouinard, T. (2020, 12 juin). « Pas de “confinement total” en cas de deuxième vague », *La Presse*. En ligne : <https://www.lapresse.ca/covid-19/2020-06-12/pas-de-confinement-total-en-cas-de-deuxieme-vague>
- Colpron, S. (2020, 25 avril). « Les absents du réseau, au-delà du nombre », *La Presse*. En ligne : <https://www.lapresse.ca/covid-19/2020-04-25/les-absents-du-reseau-au-dela-du-nombre>
- Cousineau, M.-E. (2020a, 8 avril). « Besoin de renfort dans les CHSLD », *Le Devoir*. En ligne : <https://www.ledevoir.com/societe/576634/besoin-de-renfort-dans-les-chsld>
- Cousineau, M.-E. (2020b, 17 juin). « Des victimes collatérales de la réaffectation des professionnels de la santé en CHSLD », *Le Devoir*. En ligne : <https://www.ledevoir.com/societe/sante/580939/des-victimes-collaterales>
- Couturier, Y. (2020, 23 mai). « COVID-19 : les soins de première ligne ont été négligés », *La Tribune*. En ligne : <https://www.latribune.ca/covid-19/covid-19-les-soins-de-premiere-ligne-ont-ete-negliges-620de4fed5a50468bd11c78bb493f572>
- Damphousse, I. (2020, 25 mai). « Les endeuillés forcés de s’adapter aux nouveaux rituels funéraires », *ICI Radio-Canada*. En ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1706247/rituels-funeraires-maison-marie-elizabeth-cooperative-bas-saint-laurent>
- David, F. (2020, 11 mai). « Mieux reconnaître le travail des femmes », *Le Devoir*. En ligne : <https://www.ledevoir.com/opinion/idees/578670/sortie-de-crise-le-travail-mieux-reconnaitre-le-travail-des-femmes>
- Derfel, A. (2020, 25 mars). « Montreal family doctors turn to telemedicine for most patients », *Montreal Gazette*. En ligne : <https://www.healthing.ca/news/montreal-family-doctors-turn-to-telemedicine-for-most-patients>
- Desmeules, J. (2020, 17 avril). « Bilan pour Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches : 29 nouveaux cas et un décès », *Le Soleil*. En ligne : <https://www.lesoleil.com/actualite/covid-19/bilan-pour-capitale-nationale-et-chaudiere-appalaches-29-nouveaux-cas-et-un-deces-357ea48ee8c4f71fcd6b26f9a3d17c3d>
- Dessureault, S. (2020, 19 juillet). « Une travailleuse de rang vient en aide aux agriculteurs », *Le Journal de Montréal*. En ligne : <https://www.journaldemontreal.com/2020/07/19/une-travailleuse-derang-vient-en-aide-aux-agriculteurs>
- Donahue, Y. (2020, 14 avril). « COVID-19 : Québec déclare l’état d’urgence sanitaire », *ICI Radio-Canada*. En ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1666117/covid19-quebec-etat-urgence-sanitaire-pandemie>
- Duchaine, G. et A. Lacoursière (2020, 10 avril). « CHSLD : des aînés jetés “dans la gueule du loup” », *La Presse*. En ligne : <https://www.lapresse.ca/covid-19/2020-04-10/chsld-des-aines-jetes-dans-la-gueule-du-loup>
- Duchaine, H. (2020, 5 juin). « Inquiets pour une proche privée de visite depuis 3 mois », *Le Journal de Montréal*. En ligne : <https://www.journaldemontreal.com/2020/06/05/inquiets-pour-une-proche-privée-de-visite-depuis-3-mois>
- Duval, A. (2020, 21 mars). « Les consignes de Legault ignorées par des gestionnaires en santé », *ICI Radio-Canada*. En ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1679155/gestionnaires-ciuss-capitale-nationale-non-respect-directives-sante-publique-covid-19>
- Faucher, M., Chevrier, A., Gagnon, C., Béland, A. et J.-P. Corbeil (2020, 14 août). « Suivez la propagation de la COVID-19 à travers le monde », *Le Devoir*. En ligne : https://www.ledevoir.com/documents/special/20-03_covid19-carte-dynamique/index.html

- Fontaine, R., Lengagne, P. et D. Sauze (2016). « L'exposition des travailleurs aux risques psychosociaux a-t-elle augmenté pendant la crise économique de 2008 ? », *Économie et Statistique*, n° 486-487, 103-128.
- Fréchette, M. (2020, 10 juillet). « La violence conjugale au temps de la COVID-19 : un retour à la "normale" », *Le Nouvelliste*. En ligne : <https://www.lenouveliste.ca/actualites/la-violence-conjugale-au-temps-de-la-covid-19-un-retour-a-la-normale-c37490b49afe6d34cda7ece5ee2aa8cd>
- Gagnon, K. (2020a, 31 mars). « Deux intervenants de la DPJ contaminés », *La Presse*. En ligne : <https://www.lapresse.ca/covid-19/202003/31/01-5267279-deux-intervenants-de-la-dpj-contamines.php>
- Gagnon, K. (2020b, 27 mars). « Baisse "drastique" des signalements à la DPJ », *La Presse*. En ligne : <https://www.lapresse.ca/covid-19/202003/26/01-5266666-baisse-drastrique-des-signalements-a-la-dpj.php>
- Gagnon, M. (2020, 2 avril). « COVID-19 : une congrégation religieuse touchée », *ICI Radio-Canada*. En ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1690628/covid-19-religieuse-coronavirus>
- Gagnon, M.-A. (2020, 10 avril). « Finis les transferts d'âinés en CHSLD », *TVA Nouvelles*. En ligne : <https://www.tvanouvelles.ca/2020/04/10/en-direct--le-point-des-autorites-a-quebec>
- Gauthier, M. (2020, 16 avril). « Les visites demeurent difficiles, mais pas impossibles dans les centres de réadaptation », *Le Quotidien*. En ligne : <https://www.lequotidien.com/actualites/les-visites-demeurent-difficiles-mais-pas-impossibles-dans-les-centres-de-readaptation-4bd65d69fd6c08474144cdcd79f66dc>
- Gervais, L.-M. (2020a, avril 4). « Des CIUSSS demeurent réticents au télétravail », *Le Devoir*. En ligne : <https://www.ledevoir.com/societe/sante/576441/les-ciusss-demeurent-reticents-au-teletravail>
- Gervais, L.-M. (2020b, avril 21). « Des employés du 811 appellent à l'aide », *Le Devoir*. En ligne : <https://www.ledevoir.com/societe/sante/577395/nous-sommes-le-811>
- Gervais, L.-M. et M. Crête (2020, 15 avril). « Hésitants devant l'appel en renfort », *Le Devoir*. En ligne : <https://www.ledevoir.com/societe/sante/577026/envoi-de-renforts-hesitants-devant-l-appel-en-renfort>
- Giguère, U. (2020, 31 mars). « Montréal ouvre de nouveaux refuges et des centres jours pour personnes itinérantes », *L'Actualité*. En ligne : <https://lactualite.com/actualites/montreal-ouvre-de-nouveaux-refuges-et-des-centres-jours-pour-personnes-itinerantes/>
- Gloutnay, F. (2020, 16 avril). « Une deuxième religieuse de Chicoutimi rend l'âme, la supérieure des Antoniennes atteinte de la COVID-19 », *Le Quotidien*. En ligne : <https://www.lequotidien.com/actualites/covid-19/une-deuxieme-religieuse-de-chicoutimi-rend-lame-la-superieure-des-antoniennes-atteinte-de-la-covid-19-2144a445761078e7bbc862eec228b0dd>
- Gosselin, G. (2020, 28 mars). « Des centres de jour pour les sans-abri à Montréal », *La Presse*. En ligne : <https://www.lapresse.ca/covid-19/202003/28/01-5266909-des-centres-de-jour-pour-les-sans-abri-a-montreal.php>
- Greenaway, K. (2020, 31 mars). « Families say it's hard to get information from chronic-care facilities », *Montreal Gazette*. En ligne : <https://montrealgazette.com/news/local-news/families-say-its-hard-to-get-information-from-chronic-care-facilities>
- Hachey, I. (2020, 5 juin). « Les conscrits », *La Presse*. En ligne : <https://www.lapresse.ca/covid-19/2020-06-05/les-conscrits>
- Haddad, N. (2020, 13 août). « Noces précipitées, divorces compliqués : le mariage au temps de la COVID », *ICI Radio-Canada*. En ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1726239/mariage-divorce-ontario-covid-couple-relation-sexologue-avocat>
- Hamel, J. (1997). *Étude de cas et sciences sociales*, Paris : Harmattan.
- Hendry, L. (2020, 24 mars). « Cooped up with abusive partners, women at risk "are scared to move", says shelter director », *CBC Montreal*. En ligne : <https://www.cbc.ca/news/canada/montreal/quebec-womens-shelters-under-pressure-coronavirus-pandemic-1.5507972>
- Hill, B. (2020, 16 avril). « People are dying of illnesses other than COVID-19 because they wait too long to seek help », *Global News*. En ligne : <https://globalnews.ca/news/6828509/coronavirus-other-illnesses-deaths>
- Houdmont, J., Kerr, R. et K. Addley (2012). « Psychosocial factors and economic recession : The Stormont Study », *Occupational Medicine*, vol. 62, n° 2, 98-104.
- Huard, C. (2020, 10 avril). « Un violent silence », *Le Devoir*. En ligne : <https://www.ledevoir.com/opinion/libre-opinion/576799/un-violent-silence>
- INESSS (2015). « Avis sur l'accès équitable aux services de psychothérapie. Volet II – Analyse des modalités et des conditions d'accès aux services de psychothérapie pour le traitement des adultes atteints de troubles dépressifs

et anxieux ». En ligne : https://www.inesss.qc.ca/fileadmin/doc/INESSS/Rapports/PsychiatriePsychologie/INESSS_Psychotherapie_VoletII_modalites_conditions_acces.pdf

- INESSS (2020). « COVID-19 et les effets du contexte de la pandémie sur la santé mentale et mesures à mettre en place pour contrer ces effets ». En ligne : https://www.inesss.qc.ca/fileadmin/doc/INESSS/COVID-19/COVID-19_Sante_mentale-population.pdf
- INSPQ (2020a). « Données COVID-19 au Québec ». En ligne : <https://www.inspq.qc.ca/covid-19/donnees>
- INSPQ (2020b). « Mesures pour la gestion des cas et des contacts dans la communauté : recommandations intérimaires ». En ligne : <https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/covid/2902-gestion-cas-contacts-communaute-covid19.pdf>
- Jung, D. (2020, 13 avril). « Contracter la COVID-19, moindre souci des itinérants », *ICI Radio-Canada*. En ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1693445/coronavirus-itinerants-sans-abri-montreal-covid-injections-supervisees>
- Kirouac-Poirier, M. (2020, 20 juin). « Reprendre contact avec les nomades urbains à Sept-Îles, après le confinement », *ICI Radio-Canada*. En ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1713763/autochtone-nomades-urbains-sans-abris-centre-amitie-sept-iles>
- Kohli, P. et S. Virani (2020). « Surfing the Waves of the COVID-19 Pandemic as a Cardiovascular Clinician », *Circulation*, vol. 142, n° 2, 98-100.
- Labbé, J. (2020a, 7 avril). « Québec envoie “du renfort” dans les établissements pour aînés », *ICI Radio-Canada*. En ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1691810/bilan-quebec-coronavirus-covid-legault-mccann-arruda-avril>
- Labbé, J. (2020b, 26 mars). « “S’il vous plaît, allez faire du bénévolat”, dit Legault », *ICI Radio-Canada*. En ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1688596/coronavirus-infection-maladie-contagion-pandemie>
- Labbé, J. (2020c, 31 mars). « COVID-19 : Québec évoque une pénurie de certains équipements d’ici 3 à 7 jours », *ICI Radio-Canada*. En ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1689930/bilan-quebec-coronavirus-legault-arruda-mccann>
- Lachapelle, R. et D. Bourque (2020, 23 avril). « Idées – La crise est un révélateur pour le réseau de la santé », *Le Devoir*. En ligne : <https://www.ledevoir.com/opinion/idees/577519/la-crise-est-un-revelateur-pour-le-reseau-de-la-sante>
- Lajoie, G. (2020, 16 septembre). « Reprendre des chirurgies reportées, c’est “mission impossible” », *Le Journal de Québec*. En ligne : <https://www.journaldequebec.com/2020/09/16/reprise-des-92-000-chirurgies-reportees-mission-impossible-selon-la-fmsq>
- Lalancette, C. (2020, 15 juin). « Les locataires du Parc-Ex(pulsés) », *Le Journal de Montréal*. En ligne : <https://www.journaldemontreal.com/2020/06/13/les-locataires-du-parc-expulses>
- Laroche, G. (2020, 15 mai). « J’en ai marre !!! », *La Presse*. En ligne : <https://www.lapresse.ca/debats/opinions/2020-05-15/j-en-ai-marre>
- Lauzon, Y. (2020, 23 mai). « Soutenir les gens à partir de son domicile », *Le Journal de Montréal*. En ligne : <https://www.journaldemontreal.com/2020/05/23/teletravail-soutenir-les-gens-a-partir-de-son-domicile>
- Lecomte, A. M. (2020, 26 mars). « “La pandémie accroît les risques de maltraitance des enfants”, dit Régine Laurent », *ICI Radio-Canada*. En ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1688689/commission-dpj-laurent-pandemie-covid-19-enfant-maltraitance-risque>
- Letarte, M. (2020, 18 avril). « Des besoins matériels et humains », *Le Devoir*. En ligne : <https://www.ledevoir.com/societe/577135/-des-besoins-materiels-et-humains>
- Lévesque, F. (2020a, 15 avril). « CHSLD : Québec lance un appel aux médecins spécialistes », *La Presse*. En ligne : <https://www.lapresse.ca/covid-19/2020-04-15/chsld-quebec-lance-un-appel-aux-medecins-specialistes>
- Lévesque, F. (2020b, 18 juin). « Les visites de nouveau autorisées dans les CHSLD », *La Presse*. En ligne : <https://www.lapresse.ca/covid-19/2020-06-18/les-visites-de-nouveau-autorisees-dans-les-chsld>
- Lévesque, F. (2020c, 19 juin). « Les visites autorisées dans les résidences privées pour aînés du Québec », *La Presse*. En ligne : <https://www.lapresse.ca/covid-19/2020-06-19/visites-permises-dans-les-residences-pour-personnes-agees>
- Li, W., Yang, Y., Liu, Z.-H., Zhao, Y.-J., Zhang, Q., Zhang, L., Cheung, T. et Y.-Y. Xiang (2020). « Progression of Mental Health Services during the COVID-19 Outbreak in China », *International journal of biological sciences*, vol. 16, n° 10, 1732-1738.
- Loiseau, C. (2020). « Dommages collatéraux de la pandémie : les cas de séparation ont doublé », *Le Journal de Montréal*. En ligne : <https://www.journaldemontreal.com/2020/08/04/les-cas-de-separation-ont-double>

- Malone, K. G. (2020, 18 avril). « COVID-19 : il y aura des dommages collatéraux pour le système de santé », *La Presse*. En ligne : <https://www.lapresse.ca/actualites/sante/2020-04-18/covid-19-il-y-aura-des-dommages-collateraux-pour-le-systeme-de-sante>
- Marceau, J. (2020, 19 mai). « Évacuation d'urgence du Foyer pour les femmes autochtones de Montréal », *ICI Radio-Canada*. En ligne : <https://ici.radio-canada.ca/espaces-autochtones/1704370/eclosion-foyer-femmes-autochtones--mtl-appel-ignore>
- Marceau, M. (2020a, 14 mai). « Accès refusé pour une proche aidante de Nicolet », *ICI Radio-Canada*. En ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1703176/acces-refuse-proche-aidant-chsld-centre-personnes-agees>
- Marceau, M. (2020b, 29 mai). « Un autobus de dépistage de passage chez COMSEP à Trois-Rivières », *ICI Radio-Canada*. En ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1707578/autobus-depistage-comsep-trois-rivieres-covid19>
- Marin, S. (2020a, 17 juillet). « Les chirurgies ont repris à un niveau de 66 % », *La Presse*. En ligne : <https://www.lapresse.ca/actualites/sante/2020-07-17/les-chirurgies-ont-repris-a-un-niveau-de-66.php>
- Marin, S. (2020b, 31 mars). « COVID-19 : des visites supervisées d'enfants peuvent être annulées », *L'Actualité*. En ligne : <https://lactualite.com/actualites/covid-19-des-visites-supervisees-denfants-peuvent-etre-annulees/>
- Massicotte, N. (2020a, 22 mai). « Cyberdépendance chez les ados : est-ce qu'il y a un volcan en dormance? », *Le Nouvelliste*. En ligne : <https://www.lenouvelliste.ca/actualites/cyberdependance-chez-les-ados-est-ce-quil-y-a-un-volcan-en-dormance-4ada4a09f6c9963cce12a37c19e0fae0>
- Massicotte, N. (2020b, 22 mai). « La clinique mobile de dépistage fera des arrêts dans les premiers quartiers », *Le Nouvelliste*. En ligne : <https://www.lenouvelliste.ca/actualites/la-clinique-mobile-de-depistage-fera-des-arrets-dans-les-premiers-quartiers-e54679e1120f0635d01a403c44f6191c>
- McKenna, K. (2020a, 25 avril). « Montreal speech therapists, social workers threatened with firing if they refuse to work in seniors' homes », *CBC Montreal*. En ligne : <https://www.cbc.ca/news/canada/montreal/physios-social-workers-redeployed-montreal-1.5545292>
- McKenna, K. (2020b, 6 juin). « Burnt-out health-care workers warn of mass exodus, with no end in sight to mandatory redeployment to CHSLDs », *CBC Montreal*. En ligne : <https://www.cbc.ca/news/canada/montreal/mandatory-long-term-health-care-deployment-1.5600449>
- Mercier, J. (2020, 26 mai). « COVID-19 : une vingtaine de cas à la phase 2 des Résidences de la Gappe », *Le Droit*. En ligne : <https://www.ledroit.com/actualites/covid-19/covid-19-une-vingtaine-de-cas-a-la-phase-2-des-residences-de-la-gappe-c9f7602002d31f76f87942ab45bad6c5>
- Milano, P. (2020, 10 avril). « “Une grosse boule dans l'estomac” », *La Presse*. En ligne : http://mi.lapresse.ca/screens/1afaa9b1-3a3d-4245-a510-c7e82442b6d0__7C__0.html
- Morassee, M.-E. (2020, 12 avril). « Ils se serrent les coudes : cyclistes solidaires sur le pied de guerre », *La Presse*. En ligne : <https://www.lapresse.ca/covid-19/2020-04-12/ils-se-serrent-les-coudes-cyclistes-solidaires-sur-le-pied-de-guerre>
- Nadeau, J.-F. et A. Pineda (2020, 25 mars). « Baisse des signalements à la DPJ : une illusion ? », *Le Devoir*. En ligne : <https://www.ledevoir.com/societe/575689/maltraitance-baisse-des-signalements-a-la-dpj>
- Noël, M. (2020, 17 juin). « Les Québécois moins affectés psychologiquement par la COVID-19 », *La Tribune*. En ligne : <https://www.latribune.ca/actualites/les-quebecois-moins-affectes-psychologiquement-par-la-covid-19-0d138e8b7ba5edb3f6a87edf1e817477>
- Northcott, A. (2020, 27 mars). « “Stand strong” : Charities brace for a lean season as pandemic cuts into donations, volunteer base », *CBC Montreal*. En ligne : <https://www.cbc.ca/news/canada/montreal/covid19-charity-ngo-canada-montreal-1.5513086>
- Parent Bouchard, É. (2020, 9 avril). « COVID-19 : la Maison du Soleil levant de Rouyn-Noranda ferme ses portes », *ICI Radio-Canada*. En ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1692730/coronavirus-fermeture-maison-soleil-levant-rouyn-noranda>
- Perreault, M. (2020, 22 avril). « Du soutien psychologique pour des travailleurs de la santé », *La Presse*. En ligne : <https://www.lapresse.ca/covid-19/2020-04-22/du-soutien-psychologique-pour-des-travailleurs-de-la-sante>
- Pineda, A. (2020a, 9 juin). « Être à l'écoute de la détresse des travailleurs des CHSLD, le temps de la pandémie », *Le Devoir*. En ligne : <https://www.ledevoir.com/societe/sante/580452/soutien-psychosocial-a-l-ecoute-de-la-detresse>
- Pineda, A. (2020b, 25 juin). « Se prostituer pour survivre », *Le Devoir*. En ligne : <https://www.ledevoir.com/societe/581382/exploitation-sexuelle-se-prostituer-pour-survivre>

- Poirier, Y. (2020, 25 mars). « La Mission Old Brewery en mode alerte », *TVA Nouvelles*. En ligne : <https://www.tvanouvelles.ca/2020/03/25/la-mission-old-brewery-en-mode-alerte>
- Radio-Canada (2020a, 27 mars). « Veiller sur les plus vulnérables en temps de crise », *ICI Radio-Canada*. En ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1688958/services-familles-vulnerables-aide-ecole-anxiete-exercices>
- Radio-Canada (2020b, 20 mars). « Foyer d'infection redouté à Lavaltrie », *ICI Radio-Canada*. En ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1679465/coronavirus-covid19-mort-residence-aines-deces-victime-lanaudiere-quebec>
- Radio-Canada (2020c, 19 avril). « Les victimes de violence sexuelle se font discrètes depuis le début de la crise », *ICI Radio-Canada*. En ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1695455/agressions-sexuelles-victimes-silencieuses-pandemie>
- Radio-Canada (2020d, 22 mars). « COVID-19 : 8 aînés d'une même résidence sont hospitalisés à Sherbrooke », *ICI Radio-Canada*. En ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1680883/covid-19-residence-soleil-manoir-sherbrooke-coronavirus-sante>
- Radio-Canada (2020e, 15 mai). « Du soutien psychosocial au bout... d'un formulaire », *ICI Radio-Canada*. En ligne : https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1703361/formulaire-aide-psychosociale-mauricie?fbclid=IwAR2zRRue2UdB0O4qZ9WjPq6r3ZD61_jI_ABNLK2GIMdjw5NWHa5YeRil6NM
- Radio-Canada (2020f, 28 avril). « Un service d'hébergement temporaire mis en place pour les Atikamekw », *ICI Radio-Canada*. En ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1698039/service-hebergement-temporaire-atikamekw-covid-19>
- Rainville, P. (2020a, 13 avril). « [AU FRONT] Brigitte Deschênes, thanatologue : apaiser la souffrance des gens endeuillés », *Le Soleil*. En ligne : <https://www.lesoleil.com/actualite/covid-19/au-front-brigitte-deschenes-thanatologue-apaier-la-souffrance-des-gens-endeuilles-2aeb0a8e9db230f468eae24b668e828a>
- Rainville, P. (2020b, 27 mai). « Des bouteilles d'eau pour les plus vulnérables », *Le Quotidien*. En ligne : <https://www.lequotidien.com/actualites/des-bouteilles-deau-pour-les-plus-vulnerables-f94967291e27135e0e2275cf2bd48658>
- Roberge, J. (2020, 2 avril). « Les travailleurs de la DPJ demandent d'être mieux protégés contre la COVID-19 », *ICI Radio-Canada*. En ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1690364/intervenants-dpj-craintes-securite-covid-19>
- Rondeau, J. (2020, 15 mars). « Plusieurs chirurgies et services reportés en Estrie », *La Tribune*. En ligne : <https://www.latribune.ca/covid-19/plusieurs-chirurgies-et-services-reportes-en-estrie-57af442e6d8624b940c1ff8804d56a64>
- Savary, J. (2020, 10 avril). « Enfants vulnérables : intervenir en temps de crise », *La Voix de l'Est*. En ligne : <https://www.lavoixdelest.ca/actualites/enfants-vulnerables-intervenir-en-temps-de-crise-dff4a7112cbcce1e5f86fdccb4b513f6>
- Steuter-Martin, M. (2020, 31 mars). « Families fear for seniors in care after 1 death, 21 cases linked to COVID-19 in LaSalle facility », *CBC Montreal*. En ligne : <https://www.cbc.ca/news/canada/montreal/covid-19-lasalle-seniors-residence-1.5516061>
- Tanguay, S. (2020, 21 juin). « Atteinte de la COVID, âgée de 33 ans et la peur de mourir au ventre », *ICI Radio-Canada*. En ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1713921/covid-jeune-maladie-distanciation>
- Teisceira-Lessard, P. (2020, 20 avril). « Les bureaux du 811 de Montréal et de Laval touchés », *La Presse*. En ligne : <https://www.lapresse.ca/covid-19/2020-04-20/les-bureaux-du-811-de-montreal-et-de-laval-touchees>
- Thibault, E. (2020, 24 avril). « La crise de la COVID-19 au Québec fait le tour du monde », *Le Journal de Montréal*. En ligne : <https://www.journaldemontreal.com/2020/04/24/la-crise-de-la-covid-19-au-quebec-fait-le-tour-du-monde>
- Tousignant, S. (2020, 25 mai). « Les cégeps et la COVID-19 : un personnel professionnel qui mérite d'être salué! », *Le Soleil*. En ligne : <https://www.lesoleil.com/opinions/point-de-vue/les-cegeps-et-la-covid-19-un-personnel-professionnel-qui-merite-detre-salue-878adb2492306155dd71164f197e4d25>
- Touzin, C. (2020, 18 avril). « Volontaires et solidaires », *La Presse*. En ligne : <https://www.lapresse.ca/covid-19/2020-04-18/volontaires-et-solidaires>
- Touzin, C. et T. Chouinard (2020, 19 avril). « Québec dépêche le personnel des hôpitaux dans les CHSLD », *La Presse*. En ligne : <https://www.lapresse.ca/covid-19/2020-04-19/quebec-depeche-le-personnel-des-hopitaux-dans-les-chsld>
- Tremblay, J. (2020, 2 avril). COVID-19 : « Des aînés finissent leurs jours isolés de leur famille », *Le Journal de Montréal*. En ligne : <https://www.journaldemontreal.com/2020/04/02/covid-19-des-aines-finissent-leurs-joursisoles-de-leur-famille>

- Trudel, L. (2020, 15 avril). « COVID-19 et protection de la jeunesse : le télétravail est-il vraiment une option? », *ICI Radio-Canada*. En ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1694042/covid-19-outaouais-teletravail-direction-protection-jeunesse-dpj>
- TVA Nouvelles (2020a, 22 avril). « Des employés du 811 ne se sentent pas en sécurité », *TVA Nouvelles*. En ligne : <https://www.tvanouvelles.ca/2020/04/22/des-employes-du-811-ne-se-sentent-pas-en-securite>
- TVA Nouvelles (2020b, 26 avril). « COVID-19 : volontaires, malgré le danger », *Le Journal de Montréal*. En ligne : <https://www.tvanouvelles.ca/2020/04/26/covid-19--volontaires-malgre-le-danger>
- Villeneuve, F. (2020, 3 avril). « Des impacts considérables sur le travail des intervenants en centre jeunesse », *ICI Radio-Canada*. En ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1690921/covid-centre-jeunesse-intervenants>
- Warnica, R. (2020, 17 avril). « Fear of COVID-19 believed to be behind plummeting number of non-coronavirus ER visits across Canada », *National Post*. En ligne : <https://nationalpost.com/news/fear-of-covid-19-believed-to-be-behind-plummeting-number-of-non-coronavirus-er-visits-across-canada>
- Wilton, K. (2020a, 19 mai). « Residents move to hotel as Native Women's Shelter is forced to shut », *Montreal Gazette*. En ligne : <https://montrealgazette.com/news/local-news/residents-move-to-hotel-as-coronavirus-forces-native-womens-shelter-to-shut>
- Wilton, K. (2020b, 9 juin). « As crisis in CHSLDs wanes, health-care workers return to old posts », *Montreal Gazette*. En ligne : <https://montrealgazette.com/news/local-news/as-crisis-in-chslds-wanes-health-care-workers-return-to-old-posts>
- Wilton, K. (2020c, 27 avril). « Mandatory job transfers latest step to help staff long-term care homes », *Montreal Gazette*. En ligne : <https://montrealgazette.com/news/local-news/mandatory-job-transfers-latest-step-to-help-staff-long-term-care-homes>
- Worldometers (2020). « Covid-19 coronavirus pandemic ». En ligne : <https://www.worldometers.info/coronavirus>
- Zhang, S. et C. Richer (2020, 20 juin). « La dignité pour nos collègues et nos patients en CHSLD », *La Presse*. En ligne : <https://www.lapresse.ca/debats/opinions/2020-06-28/la-dignite-pour-nos-collegues-et-nos-patients-en-chsld.php>