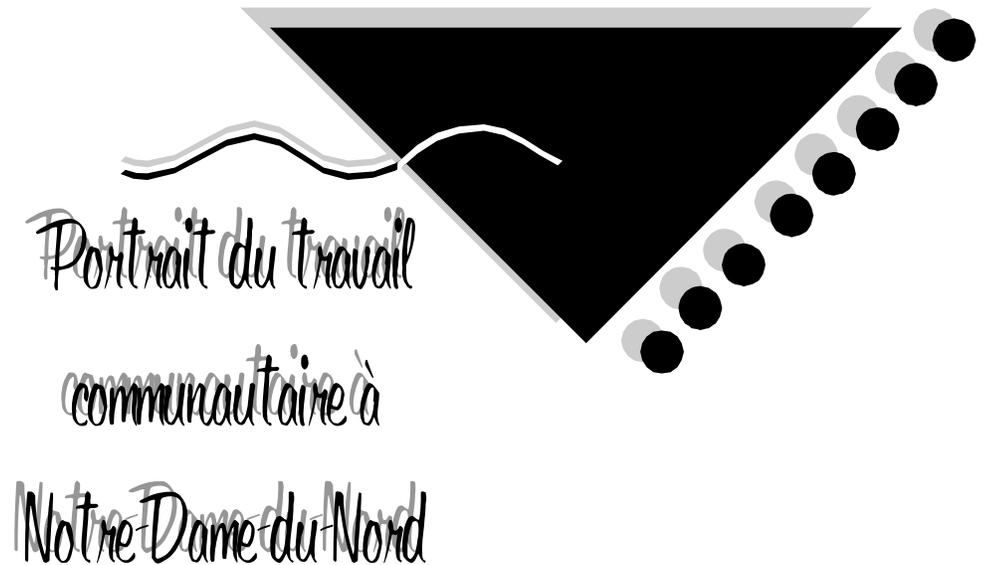




RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX

**ABITIBI-
TÉMISCAMINGUE**

DIRECTION DE LA SANTÉ PUBLIQUE



Évaluation d'une approche de proximité en milieu rural



«Notre-Dame-Du-Nord en santé»

C.P. 307, Notre-Dame-Du-Nord J0Z 3B0

Septembre 2001

Document final

PORTRAIT DU TRAVAIL COMMUNAUTAIRE À NOTRE-DAME-DU-NORD

Évaluation d'une approche de proximité en milieu rural

Équipe de rédaction

Guillaume Beaulé, Régie régionale
Paule Simard, Régie régionale

Équipe de recherche

Jean-Paul Perreault, Notre-Dame-du-Nord en santé
Jean-Claude Brault, travailleur communautaire
Carmen Boucher, Régie régionale
Guillaume Beaulé, Régie régionale
Paule Simard, Régie régionale

Mise en page

Nicole Laplante, Régie régionale

© Régie régionale de la santé et des services sociaux
de l'Abitibi-Témiscamingue, 2001

*Reproduction autorisée à des fins non commerciales
avec mention de la source. Toute reproduction totale
ou partielle doit être fidèle au texte utilisé.*

ISBN : 2-89391-167-6

DÉPÔT LÉGAL – BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU QUÉBEC, 2001
DÉPÔT LÉGAL – BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU CANADA, 2001

Prix : 12,00 \$ + frais de manutention

Dans ce document, le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte et désigne tant les femmes que les hommes

REMERCIEMENTS

Nous aimerions souligner la contribution de plusieurs personnes à la réalisation de cette recherche sur le travail communautaire.

Tout au long de la démarche, nous avons pu compter sur le soutien des membres de l'équipe de recherche composée de :

Jean-Paul Perreault, du comité Notre-Dame-du-Nord en santé ;

Jean-Claude Brault, travailleur communautaire à Notre-Dame-du-Nord ;

Carmen Boucher, répondante régionale pour Villes et Villages en santé, Régie régionale ;

Paule Simard, agente de recherche, Régie régionale.

Nous tenons aussi à remercier Jacques Bourgeois du Centre de santé Sainte-Famille de Ville-Marie pour ses commentaires constructifs lors de la première lecture du rapport, ainsi que Nicole Laplante pour le travail de mise en page du présent document.

Cette recherche n'aurait pu être possible sans la participation des personnes qui ont bien voulu nous rencontrer en entrevue. Merci pour votre accueil et votre disponibilité.

Enfin, nous voudrions remercier la Direction générale de la promotion et des programmes de la santé de Santé Canada, pour son soutien financier.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	III
INTRODUCTION - LE TRAVAIL COMMUNAUTAIRE À NOTRE-DAME-DU-NORD	1
QUEL EST LE CONTEXTE DE LA PRÉSENTE ÉTUDE ?	1
DANS QUEL TYPE D'APPROCHE LE TRAVAIL COMMUNAUTAIRE S'INSCRIT-IL ?	3
QUELLES SONT LES BALISES MÉTHODOLOGIQUES UTILISÉES DANS CETTE ÉTUDE ?.....	5
CHAPITRE PREMIER - QU'EST-CE QUE LE TRAVAIL COMMUNAUTAIRE À NOTRE-DAME-DU-NORD ?	11
1.1. DANS LE SENS D'UNE APPROCHE DE PROXIMITÉ.....	11
1.1.1. <i>Disponibilité et présence</i>	11
1.1.2. <i>Une relation basée sur la confiance</i>	12
1.1.3. <i>De l'écoute</i>	12
1.1.4. <i>Défendre les jeunes</i>	13
1.1.5. <i>De la prévention</i>	13
1.1.6. <i>De l'empowerment</i>	14
1.1.7. <i>Une source de référence</i>	15
1.2. LES STRATÉGIES UTILISÉES POUR ÉTABLIR DES RELATIONS DE CONFIANCE	16
1.2.1. <i>Une phase d'intégration au milieu</i>	16
1.2.2. <i>Un contact indirect par l'intermédiaire d'activités</i>	16
1.2.3. <i>Une approche discrète</i>	19
1.2.4. <i>Une approche par poteaux</i>	20
1.2.5. <i>De l'authenticité</i>	20
CHAPITRE 2 - QUELLES SONT LES PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES ET LA POPULATION VISÉE ?	25
2.1. LA POPULATION VISÉE	25
2.2. LES PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES	27
CHAPITRE 3 - COMMENT LES CITOYENS PERÇOIVENT-ILS LE TRAVAIL COMMUNAUTAIRE ?	33
3.1. UN RÔLE MÉCONNU	33
3.2. UN RÔLE PLUS RÉPRESSIF.....	36
3.3. UNE PERCEPTION NÉGATIVE.....	37
3.4. UNE PLUS GRANDE COMPRÉHENSION DU RÔLE.....	38
3.5. COMMENT S'EXPLIQUENT CES DIVERSES PERCEPTIONS DU TRAVAIL COMMUNAUTAIRE ?.....	40
3.5.1. <i>Un mandat large</i>	40
3.5.2. <i>La coexistence de deux visions</i>	41
3.5.3. <i>Un milieu particulier</i>	42
CHAPITRE 4 - QUELLES SONT LES RETOMBÉES DU TRAVAIL COMMUNAUTAIRE ?	47
4.1. L'UTILITÉ DU PROJET POUR LES JEUNES	47
4.2. LES CHANGEMENTS OBSERVÉS CHEZ LES JEUNES.....	50
4.2.1. <i>Des occupations pour les jeunes</i>	50
4.2.2. <i>Une amélioration des relations entre les jeunes et les adultes</i>	51
4.2.3. <i>L'utilisation du service par les jeunes</i>	52
4.2.4. <i>Des changements difficiles à percevoir</i>	53

4.3. L'UTILITÉ DU PROJET POUR LA COMMUNAUTÉ.....	54
4.4. LES CHANGEMENTS OBSERVÉS DANS LA COMMUNAUTÉ	57
4.4.1. <i>Une diminution du vandalisme</i>	57
4.4.2. <i>Plus de sécurité</i>	59
4.4.3. <i>Augmentation de la concertation</i>	59
4.4.4. <i>Des ouvertures dans la communauté</i>	60
4.4.5. <i>De l'aide concrète pour des gens</i>	61
4.4.6. <i>Absence de changements</i>	62
CHAPITRE 5 - QUELLE EST LA SATISFACTION DES CITOYENS EN REGARD AU TRAVAIL COMMUNAUTAIRE ?	67
5.1. LA RELATION AVEC LE TRAVAILLEUR COMMUNAUTAIRE.....	67
5.2. LES ÉLÉMENTS APPRÉCIÉS DANS LA RELATION AVEC LE TRAVAILLEUR COMMUNAUTAIRE.....	70
5.2.1. <i>Rapidité, accessibilité et disponibilité</i>	70
5.2.2. <i>La confidentialité et l'anonymat</i>	72
5.2.3. <i>Des commentaires plus généraux</i>	74
5.2.4. <i>Des commentaires plus défavorables</i>	75
5.3. AUTRES COMMENTAIRES : DES PISTES DE RÉFLEXION.....	76
5.3.1. <i>Le travail de bureau et la disponibilité sur le terrain</i>	76
5.3.2. <i>La disponibilité de l'information au sein de la population</i>	79
5.3.3. <i>La clarification du mandat</i>	80
5.3.4. <i>Les résultats et les moyens pour les mesurer</i>	81
CHAPITRE 6 - QUELS LIENS EXISTE-T-IL ENTRE LE TRAVAIL COMMUNAUTAIRE ET LA COMMUNAUTÉ AUTOCHTONE ?	85
6.1. LA COLLABORATION AVEC LES INTERVENANTS AUTOCHTONES	85
6.2. L'UTILITÉ DU TRAVAIL COMMUNAUTAIRE DANS LA COMMUNAUTÉ AUTOCHTONE	86
6.3. LES CHANGEMENTS OBSERVÉS DANS LES RELATIONS ENTRE LA COMMUNAUTÉ AUTOCHTONE ET CELLE DE NOTRE-DAME-DU-NORD	87
CONCLUSION	93
BIBLIOGRAPHIE.....	103

INTRODUCTION

LE TRAVAIL COMMUNAUTAIRE À NOTRE-DAME-DU-NORD

Quel est le contexte de la présente étude ?

Notre-Dame-du-Nord est une municipalité située au carrefour des axes routiers reliant le nord (l'Abitibi), le sud (le Témiscamingue) et l'ouest (l'Ontario) ; la circulation des biens et des personnes y est importante. Par ailleurs, cette communauté constitue le pôle de service du secteur nord de la municipalité régionale de comté (MRC) de Témiscamingue pour les municipalités d'Angliers, Nédelec, Guérin et Rémigny. Par exemple, les jeunes de ce secteur fréquentent la polyvalente Rivière-des-Quinzes située à Notre-Dame-du-Nord. La municipalité possède également plusieurs infrastructures de loisir (aréna, terrain de tennis, de base-ball, marina, parc et une Maison de jeunes) dont certaines sont utilisées par les citoyens des autres municipalités.

Notre-Dame-du-Nord représente la quatrième municipalité en importance de la MRC (1 250 habitants). Cependant, en tenant compte de la réserve autochtone *Timiskaming First Nation* qui se trouve à proximité avec ses 478 habitants, l'agglomération de Notre-Dame-du-Nord se classe dans les faits au troisième rang. Dans cette communauté, la proportion de personnes âgées de 65 ans et plus s'avère supérieure à celle de la MRC, 13,7 % contre 10,9 % (Girard et Bellot, 2000 : 28-30).

En plus de représenter le troisième plus grand bassin démographique de la MRC, Notre-Dame-du-Nord constitue une jonction géographique de trois régions et un point de rencontre entre trois communautés, donc trois cultures différentes. Cette municipalité connaît un taux de méfaits important, ce qui serait typique des municipalités frontalières selon la Sûreté du Québec. On observe aussi parfois des frictions entre les communautés autochtones et non-autochtones de même qu'avec des gens de la communauté ontarienne qui fréquentent les bars de la municipalité¹. Dans ce contexte, Notre-Dame-du-Nord connaît son lot de criminalité légère et de vandalisme, ce qui engendre un sentiment d'insécurité chez une grande partie de la population. Les policiers de la Sûreté du Québec se rendent d'ailleurs régulièrement dans la municipalité pour enquêter sur différents méfaits.

1. Les bars de l'Ontario ferment à 1h du matin, alors que ceux du Québec restent ouverts jusqu'à 3h.

Portrait du travail communautaire à Notre-Dame-du-Nord

En avril 1998, Notre-Dame-du-Nord adhère au Réseau québécois de Villes et Villages en santé. Le comité Notre-Dame-du-Nord en santé, formé de représentants du conseil municipal, de représentants des groupes communautaires et de citoyens, effectue alors une collecte de besoins afin d'orienter ses actions. Cet exercice identifie la jeunesse comme préoccupation majeure au sein de la communauté. Pour répondre aux besoins des jeunes, le comité met sur pied le projet de travail communautaire au printemps 1999.

Ce projet vise les objectifs suivants :

- établir un climat de confiance avec les jeunes, valoriser leur potentiel et les dynamiser dans la communauté ;
- prévenir le vandalisme ;
- réduire les effets liés au décrochage scolaire et à la pauvreté ;
- améliorer les relations parents-enfants ;
- réduire les habitudes de consommation d'alcool et de drogue ;
- réduire les idéations suicidaires ;
- réduire la sexualité à risque et les grossesses à l'adolescence.

Au départ, le travailleur communautaire fréquente les lieux publics de la municipalité (parc, Maison de jeunes, aréna, restaurant, rues). Les citoyens peuvent aussi le rencontrer à son bureau, au point de services du Centre de santé Sainte-Famille. Par la suite, au printemps 2000, le travailleur communautaire est également disponible à l'école secondaire Rivière-des-Quinzes à titre de travailleur de corridor.

En 1999-2000, le projet de travail communautaire à Notre-Dame-du-Nord est financé par le Programme de lutte contre la pauvreté en matière d'emploi du Centre local d'emploi. En 2000-2001, le financement est obtenu par le biais du Programme de mobilisation des communautés, géré conjointement par Justice-Canada et Sécurité publique Québec.

Après une année de fonctionnement, le comité Notre-Dame-du-Nord en santé juge qu'il est pertinent d'évaluer le projet de travail communautaire, afin de vérifier s'il répond spécifiquement aux besoins de la population et d'apporter des correctifs, si nécessaire. Le comité reçoit une subvention de Santé Canada pour effectuer une recherche évaluative. Le but de cette évaluation est :

de comprendre en quoi consiste le travail communautaire à Notre-Dame-du-Nord ;
de saisir la diversité des besoins et des attentes de la communauté au regard de ce projet ;
d'évaluer les impacts particulièrement auprès des jeunes et globalement dans la communauté.

Une équipe de recherche constituée d'un membre du comité Notre-Dame-du-Nord en santé, du travailleur communautaire et de deux professionnelles de la Régie régionale, procède à la réalisation d'un devis de recherche puis à l'embauche d'un agent de recherche pour effectuer l'étude.

Dans quel type d'approche le travail communautaire s'inscrit-il ?

Le travail communautaire appartient aux approches de proximité, comme d'ailleurs le travail de rue et le travail de corridor tels qu'ils existent dans les principaux centres urbains de l'Abitibi-Témiscamingue. L'approche de proximité consiste à « *travailler auprès des personnes dans leur milieu naturel* » (Paquin et Perreault, 2000 : 20) plutôt que dans un cadre institutionnel, comme celui d'un CLSC. Il s'agit alors de faire « *de l'intervention de première ligne sur les lieux mêmes où se trouvent et évoluent les personnes concernées* » (Paquin et Perreault, 2000 : 21) et de répondre concrètement à leurs besoins.

L'approche de proximité est une approche globale. Cela signifie que l'intervenant aborde les gens non pas comme un professionnel qui s'adresse à un client ou à un bénéficiaire, mais bien comme un être humain qui veut entrer en contact avec un autre être humain. Dans ce contexte, l'intervenant n'essaie pas d'analyser les gens à partir de différentes problématiques, comme la consommation de drogues, les idées suicidaires, les maladies transmissibles sexuellement (MTS) et autres, mais plutôt dans leur globalité d'être humain. La principale préoccupation du travailleur de proximité est d'être présent à leurs côtés, disponible à leurs demandes, aussi bien lorsqu'ils ne vivent pas de problèmes particuliers que lorsqu'ils sont en crise. « *Ce n'est pas la relation d'aide qui compte, c'est la relation d'être* » (Legault et al., 1994 : 29).

L'approche de proximité a de nombreux avantages. Tout d'abord, elle permet à l'intervenant de voir une personne dans son ensemble et d'observer son évolution dans le milieu où elle vit. En conséquence, l'intervenant se trouve dans une position qui l'aide à mieux comprendre les difficultés vécues par cette personne, puisqu'il est alors en mesure d'observer les différentes causes qui conduisent à des problèmes particuliers. Il sera aussi apte à lui proposer des services ou à orienter ses démarches pour répondre

efficacement à ses besoins. Par ailleurs, même si le travailleur de proximité fréquente des personnes n'ayant pas de problème, cette approche permet de faire de la prévention et de faire connaître les ressources d'aide.

L'approche de proximité possède également un inconvénient majeur. Il est difficile d'évaluer les impacts des interventions, surtout à court terme. En effet, il existe peu de résultats quantifiables, comme le nombre de personnes rejointes en prévention ou le nombre de toxicomanes qui ont cessé de consommer de la drogue. Comme le rapporte Dubé :

« ...dans les domaines de la promotion de la santé et de la prévention, [...] il est rare que les intervenants aient des outils ou des moyens qui permettent d'objectiver dans quelle mesure leurs interventions contribuent à améliorer les situations dans le sens souhaité ». (Dubé, 1998 : 99).

Il est donc difficile d'évaluer l'impact du travail de proximité, du moins avec des méthodes quantitatives, comme le souhaitent souvent les gestionnaires. Cette difficulté résulte de deux facteurs :

La nature même du travail de proximité et ses objectifs

Le but du travail de proximité n'est pas de réduire à court terme les indices des différentes problématiques, comme le taux de délinquance, la consommation de drogue ou le taux de suicide, mais bien davantage de développer à long terme une relation significative basée sur la confiance entre les gens et les intervenants. Il est difficile de saisir l'état de l'évolution d'une relation entre deux personnes ou encore le « *taux de confiance* » d'un individu à l'égard d'un intervenant. De plus, le travail de proximité s'effectue au quotidien, par la présence, la disponibilité, l'écoute et le support moral de l'intervenant, donc des gestes « *ordinaires* » entre deux êtres humains de même statut. Comme l'indiquent Fontaine et Richard :

« L'évaluation des gestes "extraordinaires" est sans doute plus facilement mesurable que celle des gestes "ordinaires". Par ailleurs, comme cette deuxième dimension est la plus omniprésente dans le travail de rue, il faut savoir évaluer la pratique au-delà des urgences ».

Ils ajoutent plus loin : « *Selon notre culture de l'efficacité, on reconnaît très peu la valeur de la quotidienneté et des gestes ordinaires* » (Fontaine et Richard, 1997 : 35-81).

Des impacts qui apparaissent souvent à long terme

Lorsque les impacts deviennent davantage palpables, par exemple lorsqu'un individu arrête de consommer des psychotropes et décide d'aller en désintoxication, il peut s'être passé plusieurs mois, voire quelques années. L'évaluation classique, elle, se pratique en général sur une période plus courte et vise à évaluer l'atteinte des objectifs et les impacts dans le milieu. Par conséquent, elle ne réussit pas à saisir les impacts qui ne se manifestent qu'à long terme.

De plus, il est possible que des individus modifient leurs comportements lorsqu'ils ne sont plus en contact avec le travailleur de proximité. Parfois, il faut plusieurs mois avant qu'un individu prenne conscience de la pertinence d'un conseil ou adapte ses attitudes en regard du modèle qu'il a côtoyé, dans ce cas-ci, celui du travailleur de proximité. Comme dans un jardin, l'intervenant sème des graines, que ce soit des conseils, des encouragements ou des outils, mais les fruits n'apparaissent pas avant quelques temps.

Quelles sont les balises méthodologiques utilisées dans cette étude ?

La présente évaluation utilise une approche qualitative. Celle-ci consiste à recueillir et analyser différents points de vue sur un même événement, dans le but d'en saisir toute la complexité de la façon la plus précise possible. Ces points de vue sont propres à chacun ou partagés par plusieurs individus. Ils peuvent également varier en fonction du sexe, de l'âge ou du statut d'un individu en regard d'une situation. Il s'agit donc de dresser un portrait des différentes perceptions d'une même réalité dans un milieu donné. Dans ce contexte, le lecteur doit garder à l'esprit que les propos rapportés dans ce document constituent les perceptions d'une réalité et non la réalité elle-même. Par conséquent, il doit demeurer prudent dans l'interprétation des données présentées ici. Contrairement à une approche quantitative, ce type d'évaluation ne produit pas de mesures chiffrées des impacts. Il permet davantage de prendre le pouls des personnes face à une situation donnée et de comprendre les différentes dynamiques qui s'en dégagent. L'approche qualitative convient bien à l'évaluation du travail communautaire dans le sens où cette pratique de proximité, comme nous venons de l'expliquer, donne des résultats qui sont difficile à traduire en terme de données chiffrées.

Pour effectuer cette évaluation, 41 personnes furent interrogées. L'échantillon fut établi à partir de catégories de sujets, afin de recueillir une diversité de propos et d'obtenir le portrait le plus global

Portrait du travail communautaire à Notre-Dame-du-Nord

possible de la situation. Par la suite, les membres de l'équipe de recherche ont identifié quelques personnes pour chaque catégorie de sujets. À partir de cette liste, les chercheurs ont procédé à une sélection des personnes à rencontrer, toujours dans l'optique d'obtenir les points de vue les plus diversifiés possibles. Notons que seuls les deux responsables de la recherche rattachés à la Régie régionale connaissent l'identité des personnes interrogées. Le tableau suivant illustre les catégories de sujets et le nombre de personnes rencontrées pour chacune d'entre elles.

Répartition de l'échantillon

Catégories	Nombre de personnes rencontrées	Catégories	Nombre de personnes rencontrées
Citoyens	3	Jeunes utilisateurs	3
Opposants au projet	2	Jeunes non-utilisateurs	2
Autochtones	3	Ange-gardien	1
Travailleur communautaire	1	Comité Notre-Dame-du-Nord en santé *	10
Intervenants	3	Personnes significatives *	6
Adultes utilisateurs	2	Leaders	5
Total : 41 personnes rencontrées			

* Entrevue de groupe

Au total, 25 personnes furent rencontrées individuellement et 16 réparties en deux groupes.

Les entrevues se sont déroulées entre septembre et décembre 2000. Une entrevue téléphonique supplémentaire fut réalisée avec le travailleur communautaire en juin 2001. Il faut mentionner que nous avons eu quelques difficultés à recruter des jeunes utilisateurs du service de travail communautaire. En effet, plusieurs d'entre eux étaient craintifs et ne voulaient pas rencontrer une tierce personne pour lui raconter leur vécu. D'autres n'étaient tout simplement pas intéressés. Nous avons tenté différentes approches, notamment en expliquant clairement le but de la recherche et la façon de protéger la confidentialité ainsi que l'anonymat. Après plusieurs semaines de tentatives, il nous manquait toujours deux jeunes utilisateurs pour compléter notre échantillon. Malgré tout, dans l'ensemble, les informateurs ont accepté avec enthousiasme de répondre à nos questions.

La technique d'entrevue semi-directive et la technique d'entrevue de groupe furent utilisées pour recueillir les données. Chaque entrevue fut enregistrée sur cassette audio afin de conserver toute la

Portrait du travail communautaire à Notre-Dame-du-Nord

richesse des propos recueillis. Toutefois, des règles strictes préservent l'identité des personnes interrogées et la confidentialité de leurs propos. Seuls les deux responsables de la recherche rattachés à la Régie régionale ont accès à ces cassettes et peuvent savoir exactement qui a dit quoi.

Les propos de chaque personne interrogée furent par la suite transcrits puis traités à l'aide du logiciel Nud*Ist, pour regrouper les éléments de réponse par thème. Les données ont été finalement analysées et regroupées dans le présent rapport.

CHAPITRE PREMIER

QU'EST-CE QUE LE TRAVAIL COMMUNAUTAIRE À NOTRE-DAME-DU-NORD ?

CHAPITRE PREMIER

Qu'est-ce que le travail communautaire à Notre-Dame-du-Nord ?

1.1. Dans le sens d'une approche de proximité

Le travail communautaire comporte plusieurs éléments propres à l'approche de proximité. La description présentée ici est constituée des propos de différents informateurs, dont le travailleur communautaire. Elle présente donc la pratique du travail communautaire telle qu'elle se vit à Notre-Dame-du-Nord.

1.1.1. Disponibilité et présence

L'important, c'est d'être présent et disponible, de prendre le temps d'être avec les gens, de discuter avec eux, simplement et humainement. C'est une présence sans limite de temps. L'intervenant offre une disponibilité à la population et à ses besoins, souvent exprimés de façon spontanée. Par conséquent, il arrive régulièrement que le travailleur communautaire doive intervenir dans des lieux inusités comme au parc ou sur le coin d'une rue, à des moments inhabituels ou sur une très courte période de temps, trois à quatre minutes par exemple, le temps que la personne marche d'un point A à un point B. Bref, cela se démarque de l'intervention clinique, sur rendez-vous, entre 9 et 17 h, dans un bureau avec une limite de temps pour chaque « *client* », quoique le travailleur communautaire reçoit aussi des gens à son bureau. En d'autres termes, il peut intervenir à divers moments de la journée ou de la soirée et à différents endroits. Généralement, il fait des tournées dans le village et il visite certains endroits stratégiques où il risque de rencontrer plus de gens. L'été, il circule davantage à l'extérieur, dans les endroits publics. Pendant l'hiver, il fréquente davantage des lieux à l'abri des intempéries, comme la Maison des jeunes par exemple. S'il n'est pas disponible, les gens peuvent lui laisser un message sur sa boîte vocale ou un courriel sur Internet. Il s'engage alors à retourner l'appel ou le message dans les 24 heures suivantes. Évidemment, pour fonctionner adéquatement, ce type de service nécessite une structure très flexible, avec un minimum d'encadrement, ne serait-ce que pour laisser au travailleur communautaire toute l'autonomie nécessaire pour répondre à la demande. Par exemple, en ce qui concerne son horaire, il est fréquent qu'il travaille

tard le soir, après l'heure où il termine normalement sa journée de travail, ou encore au cours de la fin de semaine.

1.1.2. Une relation basée sur la confiance

Avant même d'aider concrètement un individu, le travailleur communautaire doit établir une relation de confiance, afin qu'il soit suffisamment à l'aise pour exposer ses difficultés. Pour faciliter la création de ce climat de confiance, le service est confidentiel et anonyme. Ainsi, le travailleur communautaire ne révèle jamais l'identité d'une personne qui vient le consulter de même que le contenu des propos discutés. Il n'échange pas d'informations avec d'autres intervenants ou même avec des policiers. S'il doit, pour aider davantage quelqu'un, échanger avec un autre intervenant, il demande auparavant l'autorisation à l'individu concerné. Si ce dernier refuse, le travailleur communautaire n'a pas d'autres choix. Il doit respecter cette décision s'il veut préserver le lien de confiance. Cela fait parti de son code d'éthique. Parfois, ceci peut le mettre dans des situations relativement stressantes. Par exemple, il sait qu'un jeune vit une situation difficile mais il ne peut agir parce que ce jeune refuse de poursuivre sa démarche auprès d'un autre intervenant, comme dans un cas d'idéation suicidaire. La seule issue est de travailler avec l'individu pour qu'il accepte de l'aide extérieure, même si sa vie est menacée.

1.1.3. De l'écoute

Le travailleur communautaire sert souvent de confident. Il écoute les gens qui ont le goût de discuter, de se confier, d'exprimer leurs difficultés ou leurs joies, sans nécessairement s'attarder à des problématiques particulières. Il écoute et supporte sans juger ni faire la morale. Il peut également créer une relation d'aide momentanée, en entrevue individuelle à son bureau ce qui lui permet d'approfondir son intervention. Il chemine alors avec la personne pour qu'elle comprenne mieux ce qu'elle vit et qu'elle puisse trouver une solution à ses problèmes. Bref, le travailleur communautaire n'impose rien et il ne dit pas quoi faire. Il laisse aller la personne dans ses émotions, sans la diriger. Il peut néanmoins émettre des commentaires et des suggestions, mais toujours dans le respect de l'autre. Lors de conflits entre individus, il demeure neutre, comme un tampon ou une soupape de sécurité et ce, surtout entre les jeunes et les adultes qui vivent parfois des relations plus tendues, notamment au sein de la famille. De son point de vue extérieur, il peut désamorcer les crises ou encore « *assouplir les relations* », comme le disait un citoyen.

1.1.4. Défendre les jeunes

Comme le ferait un travailleur de rue, le travailleur communautaire prend généralement position en faveur des jeunes dans la communauté. Il est perçu comme leur porte-parole, celui qui fait valoir leurs points de vue, notamment en accompagnant les jeunes lors des assemblées du conseil municipal. Il les aide à passer leurs messages et à défendre les dossiers qui les préoccupent, comme le local de la Maison des jeunes. Il essaie aussi de déconstruire les préjugés qui existent au sujet des jeunes dans la communauté. Bref, le travailleur communautaire serait « *pro-jeune* » selon certains informateurs. Toutefois, il s'occupe aussi des autres personnes qui ont de la difficulté à exprimer leurs besoins ou qui ne se font pas entendre dans la communauté.

1.1.5. De la prévention

Les contacts que le travailleur communautaire entretient avec différentes personnes permettent aussi de faire de la prévention auprès de ces dernières, c'est-à-dire éviter certains problèmes par une conscientisation aux impacts de leurs gestes, ou par l'adoption de comportements plus modérés. Selon le travailleur communautaire, en ce qui concerne la consommation de drogue, l'objectif n'est pas une tolérance zéro mais une consommation réfléchie, sans excès et sans mélange de substances. À propos des MTS-Sida, l'objectif n'est pas de prôner l'abstinence mais de se protéger en utilisant des condoms ou des seringues propres, disponibles auprès du travailleur communautaire par le biais du programme ESSAI. La prévention s'effectue aussi simplement par la présence et l'attitude du travailleur communautaire, qui sert alors de modèle. Par exemple, s'il est invité à une soirée et qu'il a du plaisir à écouter de la musique et à danser, sans rien consommer, il démontre alors aux jeunes qu'il est possible de s'amuser tout en demeurant « *straight* ». Il nous explique :

« Moi je trouve que c'est vraiment là que t'arrives à faire de la prévention. D'abord que tu montres un modèle de quelqu'un qui arrive, pis y se saoule pas, mais qui y a ben du fun pareil. [...] Je repars avec mon auto, je vas en mener une gang pis je m'en retourne chez nous. Des fois c'est une meilleure image ça qu'un gros sermon : "faut pas prendre de boisson, c'est pas bon pour la santé" ».

Il prêche alors par l'exemple. Selon lui, l'image qu'il projette possède plus d'influence que les discours classiques préenregistrés de prévention. Toutefois, il faut signaler que cette façon de sensibiliser les jeunes demande possiblement plus de temps. On ne devient pas le modèle de quelqu'un du jour au

lendemain. Cela nécessite un contact régulier, une présence qui permet d'établir une relation significative basée sur la confiance.

La prévention s'effectue aussi par la diffusion dans la communauté d'informations sur plusieurs sujets pertinents. Cela peut par exemple prendre la forme de rencontres d'informations ouvertes à la population, de capsules diffusées à la télévision communautaire, de chroniques publiées dans le journal communautaire ou par de la documentation (dépliants, exercices, numéros de téléphone, etc.) remise directement aux gens. Les thèmes varient (dépression, toxicomanie, sexualité, suicide, santé mentale, problèmes familiaux, violence, etc.) mais ils correspondent généralement à un besoin dans la population. C'est le rôle du travailleur communautaire d'identifier ces besoins et d'y répondre. Par conséquent, afin d'avoir accès à différentes sources crédibles pour rapporter une information juste, il doit créer et entretenir des liens avec d'autres intervenants œuvrant dans divers domaines. Il lui arrive même d'inviter des personnes-ressources lors de rencontres publiques qu'il organise afin de répondre de façon satisfaisante aux questionnements de la population.

Mentionnons que quelques personnes pensent que le travailleur communautaire, puisqu'il est « *groundé* » sur le milieu, permet de donner l'heure juste à d'autres intervenants. Il est ainsi perçu comme un informateur, c'est-à-dire que le travailleur communautaire est bien placé pour faire part à la municipalité des besoins globaux de sa population, par exemple en ce qui concerne les loisirs et les besoins d'information.

1.1.6 De l'empowerment

Le travail communautaire vise également à faire prendre conscience aux personnes de leurs talents et de leurs potentiels. Il leur montre qu'elles ont la possibilité d'intervenir sur leurs propres actions, dans leur propre vie et de trouver des solutions à leurs problèmes, avec l'aide du travailleur communautaire qui peut les accompagner dans cette démarche. Une intervenante résume : « *C'est toute une conscientisation des gens dans une communauté au fait qu'ils sont capables, qu'ils ont des talents et qu'ils peuvent passer à l'action et qu'ils ont des beaux résultats et des beaux succès* ». Bref, il s'agit de montrer aux personnes qu'elles peuvent agir sur leurs conditions de vie.

1.1.7. Une source de référence

Le travailleur communautaire peut aussi « *enligner* » (le terme revient souvent en entrevue) les gens vers des services ou des intervenants qui correspondent davantage à leurs besoins, dès lors qu'il ne peut plus répondre lui-même à la demande exprimée ou s'il s'agit d'une demande de référence. Par exemple, dès que la personne a besoin d'un thérapeute, il va la référer à une autre ressource. Il sert alors de « *pivot* » dans la communauté et de porte d'entrée vers les autres ressources. De plus, il peut parfois faire les premières démarches de contact avec les ressources en question, ce qui sauve temps et énergie aux gens, en plus de ne pas affecter leur moral. En effet, selon quelques informateurs, prendre contact avec une ressource peut s'avérer pénible, surtout si on ne connaît pas la démarche à suivre.

Lorsque le travailleur communautaire propose une ressource à quelqu'un, il le fait généralement de façon très personnalisée et détaillée : par exemple, à la ressource X, l'intervenante s'appelle Y, physiquement elle ressemble à ça, elle va remplir tel formulaire... Cette démarche permet de sécuriser l'individu. En sachant exactement ce qu'il l'attend, il ne fera pas face à l'inconnu et la confiance est plus susceptible de s'établir plus rapidement avec le nouvel intervenant. Ici aussi, comme en prévention, le travailleur communautaire doit entretenir des liens réguliers avec plusieurs intervenants, à la fois pour connaître les ressources (services offerts, fonctionnement) mais aussi les intervenants, en tant qu'individu. Le travailleur communautaire explique qu'il est alors important d'instaurer une complicité avec les divers intervenants sur le territoire, dans une optique de travail d'équipe.

Enfin, référer quelqu'un implique aussi de le convaincre d'aller consulter cette ressource ce qui, au dire du travailleur communautaire, semble souvent difficile à faire. De façon générale, les gens sont peu favorables à consulter un nouvel intervenant et ils préféreraient que leur démarche se poursuive avec le travailleur communautaire puisqu'ils le connaissent déjà. Il leur explique alors qu'il n'est pas un thérapeute et qu'il y a des limites à l'aide qu'il peut offrir. Il peut cependant, surtout avec les jeunes, accompagner la personne lors de la première rencontre afin de faciliter la prise de contact avec le nouvel intervenant. Toutefois, en bout de ligne, si la personne refuse de poursuivre sa démarche, il ne peut la forcer. Il doit respecter sa décision.

Finalement, comme dans toute approche de travail de proximité, l'intervenant embauché influence fortement l'orientation du travail communautaire et ce, autant par sa façon d'être et de faire, que par son expérience et son expertise. En d'autres termes, comme l'indique une intervenante, un autre travailleur proposerait une définition possiblement un peu différente du travail communautaire et à des résultats

différents. Il en serait de même si le service était donné dans une autre municipalité. Par ailleurs, le travail communautaire est aussi teinté par l'implication des gens qui gravitent autour du projet, que ce soit le superviseur clinique ou les membres du comité Notre-Dame-du-Nord en santé. C'est l'ensemble de ces acteurs qui engendre la dynamique particulière de ce projet et l'ancre dans une localité bien spécifique. La possibilité de généraliser la démarche est alors plus limitée. Toutefois, la compréhension globale de l'approche et des moyens peuvent inspirer d'autres communautés.

1.2. Les stratégies utilisées pour établir des relations de confiance

1.2.1. Une phase d'intégration au milieu

Au début du projet, une des premières tâches du travailleur communautaire a été de se faire connaître comme individu, c'est-à-dire d'établir des contacts personnels avec les citoyens de Notre-Dame-du-Nord et d'expliquer en quoi consistait son rôle. Il a donc fait une tournée des principaux intervenants des secteurs nord et centre pour tisser des liens, il a écrit des chroniques dans le journal communautaire, il a fait des émissions à la télévision communautaire, il est allé à la radio, il a visité des organismes et dès qu'il rencontrait des citoyens, il établissait un contact en expliquant brièvement son mandat. Par la suite, il s'est promené régulièrement dans les lieux publics afin que les gens le voient et s'habituent à le voir passer régulièrement. Selon le travailleur communautaire, une fois que les gens savent qui il est et ce qu'il peut faire, qu'ils le rencontrent à toutes les semaines dans le village et qu'ils finissent par échanger avec lui, il devient plus facile pour eux de lui demander de l'aide. Un climat de confiance s'est installé graduellement. Bref, à cette étape, la clé est une présence constante sur le terrain et la diffusion de l'information rattachée au travail communautaire.

1.2.2. Un contact indirect par l'intermédiaire d'activités

Le travailleur communautaire essaie de réaliser régulièrement des projets avec les jeunes. Il explique que le but de l'opération est tout simplement d'être en contact avec eux, d'échanger et de développer un lien suffisamment significatif pour que les jeunes aient confiance en lui et reviennent le voir lorsqu'ils vivent des difficultés. Parfois, le projet comme tel ne se réalise que partiellement. Toutefois, s'il permet de créer ces liens de confiance, la mission est alors accomplie. Ce contact permet aussi de se mêler aux jeunes, de connaître leurs habitudes et leur vécu, d'être davantage à leur niveau et finalement d'entrer dans leur gang. Aux yeux des jeunes, à force de le côtoyer de la sorte, le travailleur communautaire finit par perdre

son étiquette d'intervenant ou de professionnel pour devenir un « *chum* » comme les autres mais qui possède peut-être plus de ressources. Toujours selon le travailleur communautaire, cette approche exige du temps, mais elle entraîne des résultats à moyen terme.

En plus de permettre d'établir des contacts significatifs avec les jeunes afin qu'ils développent le réflexe d'aller vers le travailleur communautaire, il arrive aussi que ces activités deviennent en elles-mêmes un moment propice pour des confidences ou des questions, sur des sujets qu'ils n'oseraient pas aborder dans un autre contexte, comme l'explique le travailleur communautaire : « *Moé pendant que j'aide les jeunes à démancher une pile de planches qui va servir à construire la Maison des jeunes, c'est écœurant les confidences que j'ai... parce que je suis avec eux-autres* ».

Bref, les jeunes lui parlent parce qu'il est tout simplement là, à côté d'eux, à s'impliquer avec eux dans une activité commune. Selon lui, c'est dans ces moments privilégiés qu'il peut faire le mieux de la prévention, de l'écoute et exposer un modèle de comportement. Un autre exemple : il peut établir des contacts avec des gens en distribuant des condoms ou des seringues. C'est une porte d'entrée, un point de départ, à partir duquel un individu peut éventuellement confier un problème quelconque car, à force de côtoyer le travailleur communautaire, il a développé un lien de confiance. Par ailleurs, en entrevue, trois individus qui ont déjà utilisé le service nous ont confirmé qu'ils connaissaient déjà le travailleur communautaire, soit parce qu'ils l'avaient croisé dans différents lieux ou parce qu'ils avaient participé à des activités communes, et que le fait de le connaître avait facilité leur demande d'aide.

Cette stratégie permet aussi de contourner l'épineux problème du manque d'anonymat qui s'avère criant en milieu rural. En effet, en participant à des projets avec le travailleur communautaire, les jeunes ne sont pas identifiés comme ayant des problèmes. Par exemple, ceux qui se sont impliqués dans le projet de « *skate park* » vont être identifiés comme des jeunes aimant faire ce genre de sport, ce qui ne les empêche pas de rencontrer le travailleur communautaire pour d'autres raisons. En d'autres termes, comme l'explique une intervenante, cette implication dans des activités voile son étiquette d'intervenant aux yeux de la communauté, puisqu'il est alors en contact autant avec des jeunes « *sains* » que des jeunes avec des problèmes. La distinction devient presque impossible à faire. Il est alors moins compromettant pour un jeune d'aller discuter en public avec le travailleur communautaire, car il existe plusieurs raisons qui peuvent justifier sa démarche. Cela peut être pour le projet « *skate park* », la Maison des jeunes, la radio-étudiante ou pour un problème personnel, mais de l'extérieur, personne ne le sait. Par conséquent, plus il y a d'occasions où les jeunes et le travailleur communautaire sont en contact, plus il est difficile de

deviner les raisons qui font que les jeunes lui parlent et plus ces derniers vont être à l'aise d'aller le rencontrer.

Pour attirer les jeunes dans des activités, il faut évidemment que celles-ci correspondent à leurs intérêts sinon, le taux de participation risque d'être faible. En plus de projets davantage structurés (comme la radio étudiante ou le local de la Maison des jeunes), les occasions de contact peuvent être aussi des activités plus légères comme les loisirs. Le travailleur communautaire a donc appris à jouer au haki. Il a participé à des soirées vidéo, des « *jam* » de tam-tam et il s'est rendu à des « *partys* » privés où il était invité. Selon lui, les jeunes lui ont graduellement fait une place dans ces activités car ils savent que c'est pour jouer avec eux, pour être avec eux, tout simplement, sans l'objectif de vouloir régler leurs problèmes. Il est facile d'imaginer que dans ce contexte, les jeunes trouvent cette présence moins menaçante, comparativement à celle d'un travailleur social qui se pointerait à des activités dans le seul but de faire de la prévention. Le lien qui se développe est plus authentique, moins utilitaire et artificiel. De leur côté, les jeunes apprécient cette implication de la part du travailleur communautaire. Ils perçoivent qu'il n'est pas là seulement pour leurs problèmes, comme les autres intervenants qu'ils connaissent, qui ne prennent le temps de les côtoyer que pour régler des problématiques bien précises. Un jeune nous expose bien cette situation :

« Comme les psychologues, y vont pas te poser comme des questions "pis ça tu bien été ?", comme si y te voit comme à quelque part c'est "ça va tu bien ?". Comme avec [le travailleur communautaire], y se promène à l'école pis là y apprend notre personnalité faque y sait quand ça va pas, quand ça va. C'est comme quand qui y est dans l'école, pis qu'y nous voit se promener ben y va venir nous demander qu'est-ce qui se passe. [...] Pis y parle avec nous autres, c'est comme...t'es pas obligé d'avoir des problèmes pour venir le voir. »

Cependant, cette façon de procéder est parfois perçue différemment dans la communauté. Ainsi, en entrevue, quelques personnes dont deux leaders ont dit que le travailleur communautaire organise des activités pour que les jeunes puissent s'occuper eux-mêmes et être moins dépendants. D'autres pensent que le but ultime de l'opération est d'enrayer le vandalisme : si les jeunes sont occupés, ils vont oublier de tout démolir dans le village, comme l'explique un citoyen :

« Quand qui y est occupé, qui fait de la musique, qui fait n'importe quels sports ou n'importe quels autres passe-temps, ben le temps qui y a dans ce passe-temps, qui met dans ce passe-temps là, ça

l'intéresse pis y est avec ses amis, ben y pense pas à faire du vandalisme pis y pense pas à faire des mauvais coups ».

Enfin, d'autres informateurs le voient plus positivement : en plus de développer le potentiel et la créativité des jeunes, l'organisation de projet permet à la communauté de les observer sous un autre jour. La population voit alors des jeunes dynamiques et talentueux, ce qui contribue à modifier ses perceptions négatives à leur sujet.

Finalement, nous avons identifié deux variantes de cette approche indirecte. La première concerne les chroniques écrites dans le journal communautaire. Au lieu d'écrire un texte austère sur la prévention d'une problématique particulière, le travailleur communautaire nous explique qu'il débute généralement sa chronique avec une blague ou un « *cartoon* », afin que les jeunes soient tentés de s'attarder quelques instants sur la page. Souvent, ils vont poursuivre la lecture de la chronique jusqu'à la fin. Bref, il s'agit de présenter l'information d'une manière attirante. La deuxième variante touche aux courriels. Comme nous l'avons dit plus haut, les gens peuvent contacter le travailleur communautaire par courrier électronique. Selon le travailleur communautaire, les premiers messages qu'il reçoit d'une personne sont généralement anodins. Les jeunes, surtout, envoient des farces, des hyperliens ou lui parlent simplement de la pluie et du beau temps. Toutefois, lorsqu'ils vivent des problèmes plus sérieux, ils finissent également par lui en parler. Parfois, après quelques messages, ils demandent une rencontre. Par conséquent, le contact par courriel permet d'établir graduellement une relation, d'une façon moins menaçante car le courriel permet une certaine forme d'anonymat, si désiré, et permet d'aborder des sujets délicats étant donné que ce n'est pas une communication face à face. De plus, le courriel permet aux jeunes qui ne demeurent pas dans le village d'entretenir un contact avec le travailleur communautaire, ce qui est très utile aussi pour ceux qui fréquentent l'école secondaire mais qui n'habitent pas à Notre-Dame-du-Nord.

1.2.3. Une approche discrète

Le travailleur communautaire procède généralement de façon « *cool* » et « *nonchalante* » pour montrer sa disponibilité. Il n'aborde pas les jeunes directement car cela peut les mettre mal à l'aise, surtout s'ils sont en groupe. Ce sont plutôt eux qui l'abordent, en lui tendant une perche. Le travailleur communautaire raconte que s'il perçoit que les jeunes ne sont pas réceptifs à sa présence, s'il a l'impression qu'il les dérange, il n'insiste pas. Il ne fait que les saluer et il continue son chemin. Autrement dit, il n'approche pas les jeunes en leur disant : « *Toi, as-tu un problème x ?* », pas plus qu'il ne va les convoquer lui-même à son bureau. Sinon, il deviendrait un intervenant comme les autres, au dire d'une citoyenne. Donc, il

demeure discret, il n'envahit pas les gens, il ne les brusque pas, il va à leur rythme en se montrant disponible. Parfois, il peut remettre une carte avec ses coordonnées, ce qui constitue un outil utile et discret. Par ailleurs, toutes les personnes rencontrées en entrevue et qui ont utilisé le service nous ont dit que ce sont elles qui ont pris l'initiative d'aller le rencontrer ou de lui téléphoner. Elles le connaissaient déjà, elles l'avaient rencontré dans d'autres circonstances et elles savaient qu'elles pouvaient aller le consulter. Ce n'est pas lui qui a fait les premiers pas.

1.2.4. Une approche par poteaux

Selon le travailleur communautaire, les contacts peuvent aussi se faire par l'intermédiaire de « *poteaux* ». En effet, lorsqu'il a réussi à établir un lien significatif avec un jeune, ce dernier peut par la suite le mettre en contact avec ses amis. Le jeune devient alors un poteau, une porte d'entrée pour connaître d'autres jeunes. Par exemple, si le jeune croise le travailleur communautaire lors du Rodéo, alors qu'il est avec sa gang, il risque de faire les présentations d'usage. Par la suite, si ces jeunes le rencontrent de nouveau, dans un autre contexte, ils vont probablement le reconnaître. La relation risque de s'établir plus rapidement, d'autant plus s'ils ont remarqué que l'ami en question lui fait confiance. L'information circule de bouche à oreille. Cela confère au travailleur communautaire une bonne image auprès des jeunes. Toutefois, il faut rappeler que cette démarche demande un certain temps. Ça fait partie de l'intégration au milieu.

1.2.5. De l'authenticité

Dans ses relations avec les jeunes et les adultes, le travailleur communautaire demeure lui-même. Il n'adopte pas une attitude ou des comportements particuliers lorsqu'il est au travail et d'autres lorsqu'il est chez lui. Par exemple, il est arrivé qu'au Rodéo du camion, des jeunes lui demandent de consommer une bière. Il a toujours refusé, non pas parce qu'il était au travail et qu'il ne devait pas consommer devant les jeunes, mais tout simplement parce qu'il ne consomme pas d'alcool. Cette authenticité a beaucoup d'impact sur les jeunes selon le travailleur communautaire car par la suite, ils savent que s'il dit quelque chose ou fait quelque chose, c'est parce qu'il y croit. Les informateurs mettent ce comportement en parallèle avec celui de d'autres intervenants qui prônent l'abstinence mais qui ont été vus saouls lors d'une fête quelconque, dans les petites communautés, tout finit par se savoir. L'authenticité permet d'établir rapidement la confiance. De plus, le travailleur communautaire met toujours cartes sur table. À son avis, les jeunes savent toujours ce qu'il pense car les vraies affaires se disent toujours. Parfois, les

Portrait du travail communautaire à Notre-Dame-du-Nord

jeunes n'aiment pas la réponse mais ils finissent par comprendre que malgré tout, il continue de ne pas les juger et qu'il est toujours là en cas de coups durs.

En résumé, nous avons présenté une description du travail communautaire à Notre-Dame-du-Nord. Nous avons expliqué qu'il consiste en une approche de proximité (disponibilité, confiance, écoute, attitude neutre, prévention, *empowerment*), dans le but d'aider les gens dans leurs démarches, notamment en distribuant de l'information, en référant aux autres services et en les supportant sur le terrain, comme l'explique le travailleur communautaire : « *C'est d'être le plus possible très disponible pis y a un bout qui y est de l'intervention, qui y est de la sensibilisation, de la prévention pis tout ça qu'on connaît, [...] mais y a un bout qui y est de l'exemple aussi... prêcher par l'exemple* ».

Le travailleur communautaire utilise une approche plutôt indirecte et discrète, tout en s'intégrant graduellement à la communauté. Il est un « *généraliste* » qui possède une vision plus globale de la situation dans cette municipalité. Une intervenante résume bien la nature du projet : « *Intervention de première ligne pour améliorer la situation, le bien-être et la qualité de vie des jeunes à Notre-Dame-du-Nord et par conséquent des familles aussi. Le travail communautaire, c'est ça* ».

CHAPITRE 2

**QUELLES SONT LES PROBLÉMATIQUES
RENCONTRÉES ET LA POPULATION VISÉE ?**

CHAPITRE 2

Quelles sont les problématiques rencontrées et la population visée ?

2.1. La population visée

Au départ, le travail communautaire s'adressait plus particulièrement aux jeunes, c'est-à-dire aux individus entre 12 et 30 ans. La collecte de besoins dans la communauté, faite par le comité Notre-Dame-du-Nord en santé, avait permis de découvrir une forte préoccupation par rapport aux jeunes et ce, dans plusieurs domaines. Selon quelques informateurs, il s'agissait de supporter les jeunes dans l'identification de leurs besoins, de les aider à améliorer leur situation (qualité de vie, bien-être), notamment en trouvant avec eux des solutions à leurs problèmes et en les aidant à prendre leur place dans la communauté, sans prioriser des problématiques en particulier. Quelques personnes interrogées croient que le travail communautaire vise plus particulièrement les jeunes « à problèmes », ceux qui consomment de la drogue et qui commettent des méfaits, dans le but de les aider à reprendre le droit chemin. Pourtant, le travailleur communautaire rapporte que les jeunes qu'il côtoie ont parfois des problèmes lourds, d'autres fois plus légers et même souvent peu de problèmes comme tel.

Cependant, au fur et à mesure que le travailleur communautaire se faisait connaître de la communauté lors de la première année du projet, un phénomène imprévu fut observé : des adultes commençaient à lui rendre visite, comme l'explique une personne impliquée de près dans le projet : « *Une chose qu'on avait pas prévu, qui avait autant d'adultes qui viendraient consulter. [...] ça s'est faite graduellement parce qu'y a eu des besoins, y a eu des demandes* ».

Même depuis quelques mois, des adultes lui écrivent par courriel pour obtenir des informations alors qu'auparavant, seulement les jeunes communiquaient avec lui par Internet. Donc, il apparaît que les adultes ont aussi des besoins, que ce soit pour eux-mêmes, pour leur couple ou plus particulièrement dans leur relation avec leurs enfants. C'est d'ailleurs une des raisons pourquoi les responsables du projet ont accepté que le travailleur communautaire s'occupe aussi des adultes : comme la plupart d'entre eux sont des parents, si leur situation s'améliore, cela va nécessairement avoir un impact positif pour leurs enfants. Par conséquent, l'objectif premier de desservir les jeunes demeure intact, malgré cet ajout. En entrevue,

une intervenante affirme même que le projet n'atteindrait pas ses objectifs en ciblant exclusivement les jeunes. Ceux-ci demeurent dans une communauté, il faut donc intervenir sur l'ensemble de celle-ci pour réellement modifier les dynamiques qui entraînent certaines problématiques. D'ailleurs, toujours selon cette intervenante, le terme communautaire désigne la communauté, formée de l'ensemble des gens qui y vivent. Par conséquent, il serait difficile de cibler une catégorie précise et exclure les autres, ce qui ressemblerait davantage à du travail de rue selon d'autres informateurs. Toutefois, ce changement ne semble pas faire l'unanimité. En effet, en entrevue, au moins deux personnes bien impliquées dans la communauté estiment que cela contribue à élargir un peu trop le mandat du travailleur communautaire. Selon elles, celui-ci devrait se concentrer uniquement sur les jeunes.

Il existe aussi une contrainte supplémentaire liée à cet ajout. Selon une intervenante, le travailleur communautaire doit être suffisamment « *souple* » pour s'intégrer autant auprès des jeunes, qu'auprès des personnes âgées, du conseil municipal ou des adultes en général ; souple au sens de pouvoir s'adapter et être à l'aise avec les différentes catégories de gens. En effet, dans un court laps de temps, il peut intervenir auprès d'une famille, donner de l'information à une soirée de l'âge d'or, participer à une assemblée du conseil municipal ou faire un tour à la Maison des jeunes. Le travailleur communautaire doit donc être polyvalent et posséder suffisamment d'estime de soi pour dégager une certaine assurance avec tous ces gens.

Enfin, il faut souligner un autre changement important dans le mandat du travailleur communautaire. Depuis le printemps 2000, il fait aussi du travail de corridor à la polyvalente Rivière-des-Quinzes, une dizaine d'heures par semaine, principalement à l'heure du dîner et exceptionnellement à la sortie des classes. Ce changement est le résultat d'un arrangement entre la direction de l'école, la municipalité et Notre-Dame-du-Nord en santé, suite au départ du travailleur de corridor précédent en cours d'année. Cet ajout a modifié l'horaire du travailleur communautaire : au lieu d'être présent de 16 h à minuit, il travaille maintenant entre 11 h et 20 h. Évidemment, cela lui a enlevé quelques heures de disponibilité dans la communauté. Néanmoins, le travailleur communautaire indique que le travail de corridor lui permet de rencontrer davantage de jeunes. La polyvalente Rivière-des-Quinzes regroupe en plus des adolescents de Notre-Dame-du-Nord ceux de six municipalités avoisinantes. Le travailleur communautaire est alors plus souvent en contact avec eux, en plus d'assurer une certaine complémentarité avec son travail dans la communauté. Parfois, la source d'un problème chez un jeune peut naître à l'école et transporter ses conséquences dans la municipalité (ou vice-versa), comme l'expriment quelques informateurs. Par exemple, un jeune pourrait subir des pressions à l'école et régler ses comptes dans le parc le soir. Bref, le

fait d'être présent à l'école permet au travailleur communautaire de suivre davantage les jeunes et d'intensifier ses contacts avec eux. Par ailleurs, notons que l'ensemble des informateurs perçoivent positivement cet ajout au mandat, puisque cela ne déroge pas de l'objectif premier qui est d'aider les jeunes.

2.2. Les problématiques rencontrées

Chez les jeunes, les problématiques rencontrées par le travailleur communautaire sont variées. Régulièrement, ils vivent des ruptures amoureuses. D'ailleurs, ce thème revient dans le vécu de quelques informateurs en entrevue. Cette fréquence élevée s'explique par le fait qu'à cet âge, ils changent souvent d'amoureux ; ils vivent un stade d'expérimentation. Sur le coup, c'est la catastrophe. Parfois, une semaine plus tard, ils ont trouvé quelqu'un d'autre.

L'idéation suicidaire revient aussi régulièrement dans les problématiques rencontrées. Il est possible que la présence d'un pont dans la municipalité influence partiellement cette situation ; quand ça va mal, se jeter en bas du pont devient une solution facilement envisagée. Ensuite, certains ont des questions par rapport à la consommation de drogue. Le travailleur communautaire explique que les 12-18 ans se situent en général au stade de l'expérimentation. Quand ils consultent, c'est souvent pour comprendre les effets ressentis ou pourquoi ils ont fait un « *bad trip* ». À son avis, les cas de surconsommation chronique apparaissent davantage au début de la vingtaine. De plus, depuis que le travailleur communautaire fréquente l'école, à titre de travailleur de corridor, il voit davantage des jeunes qui lui racontent leurs difficultés en milieu scolaire.

Les autres problématiques sont les suivantes : problèmes avec les parents (violence, séparation, monoparentalité), inceste, alcoolisme, problèmes d'ordre sexuel (grossesse, MTS) et problèmes d'ordre judiciaire (conséquences liées à des délits.). Souvent aussi, les problématiques sont interreliées. Par exemple, il n'est pas rare qu'une rupture amoureuse entraîne des problèmes partiels de consommation ou des idéations suicidaires. Ou encore, la séparation des parents provoque une réaction néfaste chez leur enfant ; celui-ci commence à consommer de l'alcool ou de la drogue pour oublier son malheur, ses notes scolaires diminuent car il est moins attentif en classe... Il est aussi intéressant de mentionner, que certains jeunes vont rencontrer le travailleur communautaire, pour acquérir des outils dans le but d'aider eux-

mêmes un ami qui vit des problèmes. Ceci nous fait prendre conscience que les jeunes sont très solidaires entre eux et qu'ils supportent souvent leurs amis en difficulté.

Notons qu'il est impossible d'évaluer quantitativement la présence de ces problématiques dans la vie des jeunes de Notre-Dame-du-Nord. L'énumération dans le présent rapport sert à illustrer en quoi consiste le travail communautaire. Toutefois, il ne faudrait pas en sous-estimer l'importance, comme le rapporte le travailleur communautaire : « *Je peux juste dire je suis dont surpris à quel point les jeunes sont puckés, à quel point les jeunes en vivent des affaires horribles. [...] En dessous de chaque ados, y a un secret. Des fois y est ben lourd, d'autres fois y est léger* ».

Du côté des adultes, les problématiques rencontrées varient elles aussi. Il y a beaucoup de demandes qui proviennent des parents d'adolescents. Par exemple, ils sentent que leur enfant a un problème de consommation et ils ne savent pas comment réagir. Ou bien ils se séparent et ils veulent donner les mêmes balises aux enfants pour les superviser dans une optique commune, même s'ils ne sont plus ensemble. D'autres veulent des trucs pour mieux gérer les relations avec leurs enfants, comme le mentionne une jeune mère : « *Faque j'ai dit [au travailleur communautaire] "j'ai besoin d'idées, j'ai besoin de trucs, de techniques là". Y a pas de manuel d'instruction avec ça là quand ça vient au monde... arranges toé* ».

Parfois, les problèmes exposés portent sur la relation dans le couple. En ce qui a trait à la consommation, certains veulent arrêter de consommer (drogue et alcool) ou ils ont arrêté et ils éprouvent des difficultés à se contrôler. D'autres consomment toujours et veulent des seringues propres. Enfin, certaines personnes vivent une dépression ou une crise émotionnelle et elles veulent s'en sortir. En général, les gens vont rencontrer le travailleur communautaire pour se défouler, exprimer leurs émotions, comprendre ce qu'ils vivent et trouver les ressources idéales. Toutefois, ils peuvent simplement discuter avec lui, sans être nécessairement en crise, comme l'exprime un adulte utilisateur : « *Je sais que le service est toujours là. Ça pas besoin d'être toujours catastrophique quand qu'on l'appelle ou ben d'être au plus bas* ».

Depuis le début du projet, les problématiques vécues n'ont pas changé dans la population. Le travailleur communautaire explique que la seule différence vient du fait qu'il en rencontre davantage. Cela s'explique simplement par le fait qu'il connaît plus de gens dans la municipalité. Par exemple, depuis qu'il fait du travail de corridor, il côtoie chaque jour près de 400 jeunes. Par conséquent, il voit davantage de jeunes en difficulté comparativement au début du projet, où il en connaissait peut-être une dizaine. Un

Portrait du travail communautaire à Notre-Dame-du-Nord

membre du comité Notre-Dame-du-Nord en santé explique : « *Y est de plus en plus connu aussi. [...] C'est un service offert à la population qui n'existait pas, qui est tout à fait nouveau. Les gens s'y habituent. Alors, y faut t'attendre à ce que y ait plus de demandes* ».

Nous verrons aussi dans le prochain chapitre que si les demandes se multiplient, certaines d'entre elles dépassent quelques fois le mandat du travail communautaire.

CHAPITRE 3

**QU'EST-CE QUE LE TRAVAIL COMMUNAUTAIRE
À NOTRE-DAME-DU-NORD ?**

CHAPITRE 3

Comment les citoyens perçoivent-ils le travail communautaire ?

En plus de nous aider à saisir le mandat et les objectifs du travail communautaire, la présente recherche nous a également permis de constater que les perceptions face à ceux-ci divergent au sein de la communauté. En d'autres termes, tous les membres de la communauté ne comprennent pas de la même façon la finalité du travail communautaire. Nous traiterons ici de ces perceptions.

3.1. Un rôle méconnu

En entrevue, quelques personnes nous ont confié qu'elles estiment que le travail communautaire est méconnu au sein de la population. Évidemment, au début du projet, comme les gens connaissaient peu l'intervenant et le projet, ils se demandaient en quoi ça consistait. Par la suite, comme le travailleur communautaire était davantage connu, certains ont compris sa véritable mission. Cependant, plusieurs personnes continuent d'entretenir une image floue du mandat du travail communautaire. En général, les gens savent qu'il y a un travailleur communautaire mais ils ne pourraient dire exactement ce qu'il fait comme travail. Ils ne savent pas à quoi il sert car ils manquent d'informations. Au dire d'une intervenante, même les professionnels du réseau de la Santé et des Services sociaux ont des difficultés à comprendre l'approche de proximité dont fait parti le travail communautaire. Selon elle, ils sous-estiment les compétences et l'expérience requises pour le travail de proximité en général. Elle croit que cette approche est exigeante pour le travailleur, notamment en raison du peu d'encadrement et de l'intervention qui ne se fait pas nécessairement dans un bureau.

Le travailleur communautaire abonde aussi en ce sens. Selon lui, les gens ne réalisent pas vraiment en quoi consiste son travail. Ils savent qu'il travaille avec les jeunes, sans plus. Ils n'ont pas tout cerné et ce, même s'il l'a expliqué à maintes reprises, autant aux intervenants qu'aux citoyens de Notre-Dame-du-Nord. Par exemple, parce qu'il fait quelques heures à l'école, certains le prennent pour un intervenant de la commission scolaire. D'autres le confondent avec l'organisateur communautaire du centre de santé. Une femme croyait même qu'il ne faisait qu'écrire des chroniques dans le journal communautaire. Enfin,

certaines pensent que c'est un travailleur social ou un policier, ou encore ils confondent le travail communautaire avec le projet spécifique des Anges-gardiens².

Cette incompréhension se traduit parfois par des demandes se situant en dehors du cadre de ce que le travail communautaire peut offrir. Voici des exemples : quelqu'un voulait lui emprunter un camion, un autre voulait qu'il parle à son employeur qui venait de le licencier, un individu voulait qu'il l'aide à récupérer la garde de son enfant, une femme voulait se faire avorter la journée même, au Point de services enfin, une personne voulait qu'il l'aide à se faire rebrancher le téléphone (débranché pour non-paiement). Bref, certains voient en lui la solution immédiate à tous leurs problèmes. D'autres personnes aimeraient qu'il soit leur thérapeute. Finalement, certains voudraient lui emprunter de l'argent ou le prennent pour « *une distributrice de condoms* ». On peut aussi imaginer que cette situation découle également du peu de ressources dans le milieu. Comme les gens connaissent le travailleur communautaire dans leur communauté, ils s'adressent peut-être à lui dans un premier temps au lieu de consulter immédiatement un service spécialisé situé dans autre municipalité.

Règle générale, ceux qui s'impliquent de près dans le projet en connaissent davantage (membres de Notre-Dame-du-Nord en santé, leaders locaux, intervenants sociaux). Néanmoins, selon quelques informateurs, certains d'entre eux ne saisissent pas toute la dynamique liée à ce type d'approche. Par exemple, ils ne comprennent pas que les résultats se font parfois sentir à long terme. Ils ont des attentes à court terme, en fonction des sommes d'argent qui sont investies dans le projet. D'autres estiment qu'il est peu pertinent, du côté intervention, de discuter avec les gens lorsqu'ils ne sont pas sobres ou lorsqu'ils sont dans un bar. Bref, même ceux qui ont davantage d'information ou qui ont pris part à la démarche d'implantation du travail communautaire ne maîtrisent pas tous les aspects qui y sont liés. Il est alors plus facile de comprendre pourquoi des citoyens moins impliqués possèdent des perceptions différentes.

Si quelques informateurs affirment qu'il existe de façon générale de la méconnaissance au sein de la population, d'autres nous font la démonstration de cette méconnaissance à travers leur discours. Pour ce qui est des leaders locaux, l'un d'eux se demande si le travailleur communautaire intervient auprès des jeunes autochtones qui fréquentent le village. Un autre leader avoue qu'il éprouve des difficultés à suivre l'évolution du dossier en raison du caractère confidentiel des relations entre le travailleur communautaire et les jeunes. Il aimerait obtenir davantage d'information. Selon lui, il aurait fallu expliquer les grandes

2. Ce projet consistait à embaucher pour l'été 2000 quatre jeunes, deux Autochtones et deux non autochtones, pour sillonner en soirée la municipalité et la réserve, afin d'exercer une surveillance et de prévenir certains méfaits dont le vandalisme. Le travailleur communautaire a participé à l'élaboration de ce projet mais il n'en assurait pas l'encadrement.

lignes du projet dès le début. Par ailleurs, il croit que la Régie régionale est le patron immédiat du travailleur communautaire, en plus de payer son salaire. Enfin, un autre leader local ne comprend pas que le travailleur communautaire se retrouve avec autant de travail de bureau et qu'il ait besoin d'un ordinateur. Il voit davantage son rôle sur le terrain, dans la rue, avec les jeunes et il conçoit difficilement que ceux-ci puissent le rencontrer au bureau ou lui écrire par courrier électronique. D'un autre côté, une intervenante rapporte qu'au début du projet, elle ne savait pas qu'il y avait un travailleur communautaire à Notre-Dame-du-Nord, même si ce dernier référerait déjà des personnes à d'autres intervenants.

En ce qui concerne les citoyens, quelques-uns affirment qu'ils ne connaissent pas en profondeur le projet. Ils savent que le travailleur communautaire se promène dans le village, qu'il rencontre les jeunes, qu'il écrit dans le journal communautaire ou qu'il se rend à l'école, mais ils pourraient difficilement expliquer avec exactitude son rôle dans la communauté, comme l'indique l'un d'eux : *« Là on va me dire ben oui, c'est pas son rôle... mais c'est quoi son rôle ? [...] C'est quoi du travail communautaire ? »*

Ils croient que le travailleur communautaire fait du bon travail, que c'est un projet intéressant, même s'ils ne savent pas exactement de quoi il en retourne. Un citoyen en particulier estime que le travailleur communautaire pourrait se rendre à l'école, intervenir auprès des familles, être impliqué à la Maison des jeunes, alors qu'il répond déjà à ces besoins. Quelques informateurs confondent le projet avec celui des Anges-gardiens ou le prennent pour un assistant social. Ils pensent que son rôle consiste à organiser des activités pour divertir les jeunes, ou encore de s'occuper des jeunes en difficultés référés par le directeur de l'école secondaire. D'autres pensent que le projet fut implanté par la population ou par le conseil municipal. Ils indiquent que le travailleur communautaire s'implique activement dans le comité Notre-Dame-du-Nord en santé, un dossier parmi tant d'autres, et qu'il existe une bonne collaboration entre eux. Une citoyenne s'exprime :

« Je sais qui y est impliqué au niveau de Notre-Dame-du-Nord en santé. Donc c'est quand même un gros dossier... pis je pense que tout le monde travaille ben fort là-dans. Je sais qu'y met du temps là-dans pas mal, mais là... qu'est-ce qui fait exactement je le sais pas ».

Quelques personnes ne savent donc pas que le comité encadre le projet. Enfin, certains se demandent depuis combien de temps l'intervenant travaille à Notre-Dame-du-Nord, s'il demeure dans la municipalité ou s'il couvre d'autres villages.

Fait surprenant, deux jeunes rencontrés en entrevue ne peuvent décrire avec assurance le rôle du travailleur communautaire. L'une d'elle a répondu qu'elle ne savait pas trop ce qu'il faisait comme métier alors qu'elle a utilisé ses services. Une autre affirme qu'il devrait supporter tous les gens. Une jeune adulte nous a raconté qu'elle ne connaissait pas le mandat au début du projet. Elle l'a appris par la suite, en rencontrant le travailleur communautaire soulignant par le fait même l'importance de la phase d'intégration pour se faire connaître dans la communauté.

Bref, certains informateurs nous ont affirmé que le travail communautaire est méconnu dans la population. Des exemples de cette méconnaissance ont été identifiés dans les propos d'au moins une quinzaine de nos informateurs.

3.2. Un rôle plus répressif

Quatre personnes rapportent que certains membres du comité Notre-Dame-du-Nord en santé possédaient une vision plus répressive du mandat et ce, même après le début du projet. Selon elles, ces membres voulaient que le travailleur communautaire dénonce à la Sûreté du Québec les jeunes qui consommaient de la drogue. Ils lui ont aussi demandé des rapports identifiant ceux qui consommaient. Le travailleur communautaire a refusé de répondre à cette demande et par la suite, il a dû justifier constamment sa position. Selon une intervenante, il a dû dépenser beaucoup d'énergie pour supporter cette pression. De plus, le président du comité serait même intervenu en réunion pour rappeler les orientations du projet qui, pourtant, avaient été définies clairement au départ.

Cet épisode démontre que certaines personnes, même à l'intérieur du comité, comprenaient d'une manière différente les objectifs du travail communautaire ou qu'elles voulaient les réaliser en utilisant d'autres méthodes. Selon une intervenante, ces personnes avaient davantage une vision « policière » derrière un discours communautaire. En disant qu'elles voulaient aider les jeunes, comme les objectifs de départ le mentionnaient, ces personnes espéraient davantage les surveiller, les contrôler et les dénoncer. D'ailleurs, cette ligne de pensée était même partagée par une partie de la population qui était choquée de constater qu'il n'y avait pas de délation possible. Par la suite, selon quelques informateurs, des membres du comité auraient démissionné dont certains parce que le travailleur communautaire s'éloignait du rôle de délateur. Après avoir vérifié cette information, précisons que ces personnes n'ont pas démissionné puisqu'elles n'étaient pas officiellement membres du comité. Cependant, d'autres membres du comité ainsi que

l'organisateur communautaire du centre de santé, qui est le superviseur clinique du travailleur communautaire, partageaient une philosophie communautaire plus proche de celle annoncée au début du projet. Il y aurait donc eu, dès le départ, coexistence de deux courants de pensée, deux manières de concevoir le travail communautaire. Nous verrons plus loin que ceci explique possiblement en partie la méconnaissance du travail communautaire au sein de la communauté.

En entrevue, cette vision plus répressive du travail communautaire apparaît dans le discours de trois leaders locaux et celui d'une jeune adulte qui a utilisé le service. Ces personnes estiment que le rôle du travailleur communautaire se limite à enrayer le vandalisme et la consommation de drogues chez les jeunes, en les sensibilisant aux impacts de leurs gestes et en les impliquant dans des activités de la communauté et ce, afin de créer un sentiment d'appartenance et de respect des biens publics. L'une d'entre elle utilise même l'expression « *faire le ménage* » pour illustrer son point de vue.

3.3. Une perception négative

Quelques informateurs racontent qu'il existe dans le milieu des opinions négatives sur le travail communautaire. Selon l'un d'entre eux, cette perception négative découlerait de l'incompréhension, du manque d'intérêt et d'implication manifestés par des gens. Par exemple, le fait de distribuer des condoms et des seringues serait perçu, même par certaines personnes impliquées de près dans le projet, comme une façon « *d'encourager le vice* » chez les jeunes. Le travailleur communautaire explique que certains citoyens l'ont déjà considéré comme un toxicomane ou même un « *pusher* », parce qu'il fréquentait des consommateurs de drogues. Un parent l'a même engueulé parce que son adolescent n'était pas rentré à l'heure prévue lors d'une fête, comme si le travailleur communautaire était un gardien d'enfant. Certaines personnes expriment des réflexions du style « *on n'avait pas d'intervenant comme ça dans notre temps pis on a fait du monde correct* », ou encore « *il y a déjà beaucoup d'intervenants à l'hôpital, ça va juste en faire un de plus* ». Selon un citoyen, ces personnes ne savent pas ce qu'il fait, alors elles déduisent qu'il ne fait rien de bon, dans le même sens que les préjugés généralement entretenus face aux fonctionnaires. Enfin, certaines personnes le voient entrer une fois dans un bar et elles finissent par raconter qu'il passe ses journées sur place. Les rumeurs non fondées naissent parfois rapidement dans les petits milieux et le travail communautaire n'y échappe pas.

Deux informateurs ont exprimé une perception plutôt négative du travail communautaire. Ainsi, l'un d'eux croit que le travailleur communautaire fait ce qu'il veut car il n'est pas suffisamment encadré. Selon cet informateur, le travailleur communautaire décide du moment où il travaille et des tâches qu'il effectue. Notons néanmoins que cette personne nous explique que son opinion est peut-être de l'ordre du préjugé. Elle est consciente de porter des « *jugements téméraires* ». Elle rajoute : « *On a fait une structure à part. C'est sûr pour un gouvernement, pour un député ou pour un fonctionnaire, d'avoir un petit projet comme ça, ça peut être flatteur* ».

L'autre informateur pense que le travailleur communautaire accepte qu'il y ait des méfaits dans le parc puisqu'il refuse que des lumières ou de la surveillance soit ajoutées. En réalité, le travailleur communautaire n'est tout simplement pas d'accord avec une intervention plus répressive dans le parc. De plus, ce jeune croit que le travailleur communautaire passe ses soirées au restaurant, il le voit dans la fenêtre et qu'il est difficile de le rejoindre à son bureau. Mentionnons que le travailleur communautaire mange parfois à ce restaurant (près de son bureau), souvent en dehors des heures *normales* de repas, et qu'il est assis justement près de la fenêtre pour voir si des gens ne se présentent pas à son bureau, afin d'aller les rejoindre. Ces exemples démontrent bien comment une situation peut être interprétée différemment d'un individu à l'autre.

3.4. Une plus grande compréhension du rôle

Malgré une certaine méconnaissance du travail communautaire, le travailleur communautaire constate que plus de citoyens commencent à comprendre son rôle dans la communauté. Ceci résulte de la sensibilisation qui fut menée dans le milieu et du fait que les personnes le connaissent davantage. Elles savent que si elles ont un problème, il peut les aider, notamment en les référant à d'autres services. Certains commencent à comprendre que ce n'est pas un thérapeute. De plus en plus, les citoyens savent qu'il est là et pourquoi il est là.

Les entrevues nous ont permis d'observer cette plus grande compréhension du rôle. En effet, des informateurs, même ceux qui ont une perception différente du travail communautaire, saisissent tout de même quelques aspects du projet. En ce qui a trait aux leaders locaux, l'un d'entre eux comprend que les résultats ne vont apparaître qu'à long terme, le temps que la confiance s'installe entre les personnes et que

les gens de la communauté cheminent avec le travailleur communautaire. Il estime qu'il serait utopique de croire que tout serait réglé en une année. Il explique :

« Quand qu'on travaille sur des projets comme ça, on travaille sur des humains. Alors c'est ben différent que... quand tu travailles sur une machine pis qui y a un boulon qui fonctionne pas, tu changes le boulon pis c'est reparti. Quand tu travailles avec des humains ben tu fais un bout pis un moment donné, ça recule un peu pis là ben tu regardes c'est quoi qui fonctionne pas, qu'est-ce qu'on peut faire...on reparti. C'est un autre dimension ça. C'est un autre dynamique ».

Il estime aussi que ces résultats sont difficilement mesurables. Il faut analyser la situation globalement. Un autre leader affirme que le mandat premier du travailleur communautaire, c'est d'être sur le terrain. Enfin, un dernier leader ne voit plus le travailleur communautaire comme un policier qui dénonce les jeunes consommateurs ou les vandales. Il croit aussi que même si les résultats se font attendre, le projet en vaut la peine car l'investissement financier est facilement récupérable. Par exemple, si deux ou trois jeunes ne sont plus dépendants de l'aide sociale ou s'ils poursuivent leurs études, ils ne seront plus au crochet de la société.

Pour ce qui est des citoyens, quelques-uns savent que le projet est géré par le comité Notre-Dame-du-Nord en santé. Certains comprennent aussi que les résultats peuvent se faire attendre et que le processus s'échelonne à long terme. Enfin, d'autres saisissent son rôle : il réfère les gens pour éviter qu'ils perdent du temps et de l'énergie, il s'occupe des contacts, il est un intervenant neutre qui ne dit pas si la personne agit correctement ou non, ce n'est pas un travailleur de rue car il intervient auprès des gens en difficulté, jeunes ou adultes, il les aide à grandir.

En résumé, nous venons de voir qu'il existe différentes perceptions du travail communautaire. Ainsi, des gens ont la vision d'un mandat plus répressif alors que d'autres ont une perception négative. Il existe aussi une méconnaissance un peu plus généralisée au niveau de la population. Toutefois, d'autres personnes comprennent cette approche telle que définie par le travailleur communautaire et les responsables du projet.

3.5. Comment s'expliquent ces diverses perceptions du travail communautaire ?

3.5.1. Un mandat large

Selon le travailleur communautaire et une intervenante, les gens ont de la difficulté à situer le travail communautaire car le mandat est trop large. En effet, ils le voient intervenir autant auprès des jeunes que des parents ou d'autres adultes. Ils remarquent aussi qu'il entretient des liens autant avec les intervenants du réseau de la Santé et des Services sociaux que ceux du milieu communautaire. Par conséquent, cela peut induire les gens en erreur. Selon une intervenante, le travailleur communautaire aurait trop de liens avec les intervenants du réseau. Conscients de cette situation, les individus peuvent être réticents à le consulter ou même méfiants à son égard car ils ont peur d'être dénoncés et ce, même s'il est clairement indiqué que le service est confidentiel. Par exemple, le seul fait d'être vu en compagnie d'un policier ou du directeur de l'école peut entraîner cet effet. Ce fut d'ailleurs rapporté en entrevue : pour structurer le projet des Anges-gardiens, le travailleur communautaire a travaillé en collaboration avec les policiers, ce qui fut mal perçu par certains jeunes qui se sont éloignés du travailleur communautaire.

Toutefois, comme nous l'avons indiqué auparavant, pour bien mener son travail, il doit maintenir des contacts avec tous les intervenants. En milieu urbain, le problème ne se pose pas car l'anonymat permet aux travailleurs de proximité d'entretenir ce type de liens sans que ça ne soit trop visible. En milieu rural, la seule alternative est de se rapprocher davantage du milieu communautaire ou d'entretenir des contacts de façon très discrète avec les intervenants du réseau institutionnel. Par ailleurs, toujours selon cette intervenante, le travailleur communautaire éprouve de la difficulté à se définir, à établir le créneau dans lequel il peut intervenir. Doit-il fréquenter davantage les intervenants du réseau ou axer sa collaboration avec les organismes du milieu ? Doit-il s'occuper de tel genre de problématique ou se limiter ? Cette intervenante nous livre ses observations :

« Y a beaucoup chercher à travailler avec les jeunes, mais y a eu beaucoup de demandes face à d'autres clientèles comme personnes âgées, adultes, toutes sortes de clientèles. Je pense que ça pas été facile pour lui... de se définir. [...] Faque moi je vois ça. Un travail très diversifié, des fois même je dirais éparpillé un peu ».

Même au départ, le travailleur communautaire a développé les objectifs de travail et il a demandé au comité de les entériner officiellement, afin d'obtenir un mandat plus clair car certains membres avaient

parfois tendance à lui donner individuellement des tâches, en dehors des réunions. Comme l'explique une intervenante, si le travailleur communautaire a de la difficulté à définir sa pratique, par conséquent, les gens vont aussi éprouver des problèmes à la définir : « *Les gens le voient aller comme intervenant pis y se créent une image en fonction de ce qu'y voient. [...] Les gens te sizen pas pis ça crée de la méfiance* ».

Cela explique possiblement en partie pourquoi les gens de Notre-Dame-du-Nord possèdent des perceptions divergentes au sujet du travail communautaire.

3.5.2. La coexistence de deux visions

Comment expliquer que ce mandat fut si difficile à établir ? En entrevue, il est ressorti de façon claire qu'il y a deux visions à l'origine du projet. D'un côté, le travail communautaire était implanté dans l'optique d'aider les jeunes qui vivent des difficultés. Ceux-ci avaient besoin d'écoute et de compréhension de la part d'un adulte en qui ils avaient confiance. Ils avaient besoin de se sentir utile, de prendre confiance en eux et de découvrir leur potentiel. Ils avaient besoin d'un coup de main pour faire leur place dans la communauté, entre autres en transformant les images négatives auxquelles ils étaient associés (fauteurs de troubles, drogués...).

De l'autre côté, le travail communautaire répondait également aux besoins de ceux qui avaient l'optique d'un mandat plus répressif. Il fallait réduire le vandalisme causé par les jeunes, réduire leur consommation de drogues et d'alcool, réduire les méfaits et accroître la sécurité dans la municipalité. Une façon de prévenir cet ensemble de facteurs désagréables était qu'un adulte soit parmi les jeunes, qui les sensibilise et qui les occupe avec des activités « *saines* » afin qu'ils ne pensent pas à faire de mauvais coups. Ces préoccupations apparaissent clairement lorsque nous demandons aux adultes, en entrevue, à quels besoins chez les jeunes le travail communautaire doit répondre. Pas moins de cinq personnes, dont quatre leaders locaux, nous ont répondu spontanément que le travail communautaire devait enrayer le vandalisme. Pour ces personnes, la consommation de drogues et la prévention des méfaits constituent aussi des besoins auxquels le travail communautaire doit répondre chez les jeunes.

Pour ce qui est des besoins des adultes, la réponse est des plus limpides : la sécurité, unanimement. Selon un leader local, les résidents en ont « *ras-le-bol* » du vandalisme dans la communauté. Les bris d'infrastructures, les graffitis, les partys dans le parc où les jeunes démolissent les tables de pique-nique et arrachent les fleurs, engendrent un sentiment d'insécurité dans la population et surtout chez les personnes

âgées. La résidence de ces derniers se situe justement tout près du parc, où les jeunes font du bruit. Un citoyen explique :

« Les attentes que les gens peuvent avoir exprimées un moment donné, c'était que leur petite bande de délinquants qui allait un peu partout faire du grabuge, des graffitis pis des bris en dessous du pont ou dans la municipalité, les attentes c'était justement que ça cesse ça ».

Les gens veulent la paix et la tranquillité. Ils ne veulent plus avoir peur de sortir le soir et d'aller se promener dans le village. Les propos suivant traduisent bien la peur chez les citoyens :

- «- Ben c'est certain qu'à notre âge, y faut toute tenir barré [...].*
- Ben on devrait être capable de se promener à n'importe quelle heure du jour et de la nuit pis de se sentir en sécurité.*
- Oui mais on l'est pas! »*

Le travail communautaire devait alors servir à les rassurer.

Par conséquent, il est possible que cette diversité de besoins dans la communauté ait donné naissance à ces deux principales visions du travail communautaire. Comme dans tout projet, même si les participants ont discuté ensemble et qu'ils ont mis sur papier des objectifs auxquels ils adhéraient, il semble que certains d'entre eux ont tout de même continué à percevoir le travail communautaire dans leur optique de départ. Cette coexistence de visions divergentes a probablement contribué à rendre plus difficile la définition du mandat qui s'est avéré être plus large et parfois même ambigu. Cette situation n'a certes pas facilité la compréhension du travail communautaire au sein de la population. Ceci apparaît aussi en regard des attentes des gens face au travail communautaire. Certains s'attendent à des résultats concrets, à court terme, comme par exemple avoir un milieu plus propre et des jeunes plus tranquilles, alors que d'autres envisagent plus une harmonie et une prise en charge de la communauté où les gens ont appris à se soutenir et à s'entraider mutuellement.

3.5.3. Un milieu particulier

Pourquoi plusieurs personnes ont-elles des besoins qui se rattachent au vandalisme et à la sécurité ? L'observation du milieu nous permet de mieux comprendre cette dynamique. En introduction, nous avons présenté un bref portrait de Notre-Dame-du-Nord, en expliquant que cette communauté a connu plusieurs

incidents liés au vandalisme et à des méfaits publics. Comme l'exprime un leader local, « *ça brasse pas mal* » à Notre-Dame-du-Nord. Par conséquent, la recherche de la sécurité, de la paix et de la tranquillité constitue une demande légitime dans un tel contexte.

À ce portrait, il faut ajouter un grand nombre de jeunes venant de l'ensemble du secteur nord pour fréquenter la polyvalente et utiliser les infrastructures de loisir. De plus, Notre-Dame-du-Nord possède une concentration élevée de personnes âgées en raison du vieillissement de la population et du déplacement de ces personnes vers les centres *régionaux* afin de se rapprocher des services, ce qui constitue un phénomène souvent observé en milieu rural (Gendron et al., 1999 : 138-139). Généralement, les personnes âgées peuvent être plus craintives que d'autres, surtout face aux jeunes qui sont souvent perçus négativement. Cette perception peut venir expliquer en partie le désir de sécurité de nombreuses personnes dans la municipalité. Bref, en plus des tensions qui existent en raison de la situation géographique et socioculturelle, tensions qui prennent souvent la forme de bagarres et de méfaits, il y a beaucoup de personnes âgées qui sont appelées à côtoyer quotidiennement de nombreux jeunes et desquels elles ont une image négative. Ceci explique peut-être le besoin de sécurité provenant d'un certain pourcentage de la population.

Nos entrevues nous ont permis de relever un certain climat d'intolérance face aux jeunes. Ils sont régulièrement pointés du doigt dès que survient un incident dans le milieu. Plusieurs d'entre eux passent pour des malfaiteurs et des drogués, incapables d'avoir des idées constructives. Un jeune nous raconte que lors d'une réunion du conseil municipal, certains élus n'ont pas apprécié que les jeunes s'expriment sur le dossier de la Maison des jeunes. « *Pis on avait peut-être déduit que c'était [une personne] qui croyait pas trop aux jeunes... qui y était mieux avec les adultes, sa gang [...]. Je pense qui avait pas trop aimé qu'on exprime notre opinion* ».

Selon lui, la municipalité n'était pas intéressée à investir de l'argent dans un local pour les jeunes. Un autre jeune témoigne de cette attitude : « *T'as toute la gang là, de bonhommes en cravate, toute habillés chic là pis y disent "non, vous autres les jeunes vous avez rien à dire là-dans"* ». Enfin, une intervenante affirme que plusieurs personnes ont une attitude moralisatrice et que pour elles, le service de police représente la seule instance digne de confiance. Ces personnes abordent la consommation de drogue de façon morale, sans aucune réflexion sur le phénomène social : « *C'est correct ou c'est pas correct ? C'est pas correct, faqu'on l'écrase* ». Bref, il n'y a pas de compréhension ou de tolérance face à la consommation de drogues.

Selon une autre intervenante, cette intolérance s'explique par le réflexe que plusieurs personnes ont développé face au vandalisme. Elles ont tendance à vouloir protéger davantage leurs biens, ce qui peut les amener à être plus méfiantes de ce qu'elles ne connaissent pas. Cette intervenante explique aussi que les adultes connaîtraient moins bien les jeunes, car ils ont moins l'occasion d'entretenir des contacts avec eux, étant donné que la plupart sont des entrepreneurs actifs et impliqués mais disposant de peu de temps pour ce genre de relation. Ou encore, comme l'estime un jeune, les gens ont une conception ancienne de la place des jeunes dans la société. Dans leur temps, les jeunes étaient sages, ils ne perdaient pas leur temps et ils aidaient les adultes. Enfin, un leader local l'explique comme suit : « *La population vieillit ici. Les élus, c'est des gens assez âgés. C'est des gens qui aiment pas voir les jeunes traîner. C'est sûr qu'eux autres, qui y ait un attroupement de jeunes à la cabane de la patinoire, eux autres là, c'est intransigeant* ».

Pour résumer, il y aurait une sorte de distorsion entre ce qu'une partie de la population demande et ce qui est offert dans le cadre du travail communautaire et ce, malgré les discussions, les explications et la sensibilisation qui a eu lieu dans la communauté à ce sujet. Une jeune adulte nous explique clairement ce faussé :

« Je sais qui avait en bas du pont-là, [...] des lumières de cassées, le grabuge, ça l'écrivait en-dessous du pont. Les jeunes se tenaient là. Dans le parc, les jeunes étaient là. Même le monde disait dans la municipalité là, « ah les jeunes sont tout le temps là, ça boit de la bière, ça fume [...] ». Même je pense qu'au niveau de la police, y étaient quand même souvent ici pis dire, « les jeunes là, ça pas de bon sens là ». Pis là ben [le travailleur communautaire] est arrivé pis... y arrive avec eux autres « ben salut, ça va ben » ? Pas dire « heille vous avez pas le droit de faire ça ». [...] Y va parler de n'importe quoi avec eux autres. [...] C'est ça que je te dis, y ira pas faire comme un niveau d'autorité là ».

Une partie de la population serait donc exaspérée face aux jeunes. De son côté, le travailleur communautaire intervient auprès des jeunes avec une approche « cool », sans leur faire la morale, sans leur interdire certains comportements et sans dénoncer ceux qui commettent des infractions. Il pratique une approche de proximité, qui vise des résultats à plus long terme. Vu sous cet angle, il est plus facile de comprendre certaines perceptions face au travail communautaire et la déception que certains peuvent vivre.

CHAPITRE 4

QUELLES SONT LES RETOMBÉES DU TRAVAIL COMMUNAUTAIRE ?

CHAPITRE 4

Quelles sont les retombées du travail communautaire ?

Même si plusieurs personnes ne connaissent pas le travail communautaire dans son intégralité ou le perçoivent de manière différente, elles estiment malgré tout que le projet est utile et qu'il engendre des retombées positives dans la communauté.

4.1. L'utilité du projet pour les jeunes

Sauf quelques exceptions, la plupart des gens que nous avons rencontrés en entrevue semblent convaincus de l'utilité du projet de travail communautaire pour les jeunes de la communauté. L'ensemble des leaders locaux estime qu'il y a des effets positifs et que des « choses » s'installent tranquillement. Le seul bémol exprimé stipule que cette utilité est en fonction de la présence réelle du travailleur communautaire sur le terrain. Au cours des semaines ayant précédé les entrevues, quelques personnes ont observé que le travailleur communautaire effectuait davantage de travail dans son bureau et que par conséquent, il était moins disponible sur le terrain. Nous reviendrons en détails sur cet aspect plus loin.

En général, la plupart des gens n'élaborent guère davantage sur la question des effets du travail communautaire. Ils croient que c'est utile mais ils demeurent vague, comme en témoigne ce citoyen : « *Sûrement que ça pas été mauvais* ». Bref, ils affirment que c'est une bonne chose pour les jeunes qui ont besoin d'aide. Le travail communautaire leur fait du bien et répond à leurs besoins.

Plus particulièrement, l'utilité de ce service semble résider dans l'aide immédiate que les jeunes peuvent trouver auprès du travailleur communautaire, comme le souligne cette jeune adulte qui a déjà utilisé le service : « *C'est au moment, sur le coup qui y en ont de besoin pis une demi-heure après, y est déjà trop tard. Faque c'est l'utilité que moé j'trouve* ».

Également, lorsque la journée à l'école est terminée, ou encore durant la période des vacances, les jeunes qui ne peuvent trouver de l'aide auprès des intervenants de l'école ou encore auprès de l'animatrice de la Maison des jeunes, peuvent se tourner vers le travailleur communautaire. Le travail communautaire se

présente donc comme une ressource complémentaire dans la communauté. Quelques informateurs croient que le fait de pouvoir parler à quelqu'un, au lieu de garder un secret, constitue une thérapie utile. En pouvant s'exprimer ainsi, les jeunes risquent moins de demeurer frustrés ou meurtris, ce qui peut désamorcer des situations potentiellement violentes. L'oreille attentive du travailleur communautaire représente alors un avantage non négligeable pour les jeunes.

Le travail communautaire s'avère également utile car il peut contribuer au développement personnel des jeunes. En effet, par le biais de certaines activités réalisées par les jeunes en collaboration avec le travailleur communautaire, ces derniers peuvent améliorer leur estime de soi, notamment en étant fiers de leurs réalisations. Ces activités, ainsi que le fait de consulter un intervenant et donc d'initier une démarche personnelle pour régler un problème, leur permettent d'apprendre à se débrouiller par eux-mêmes et à se prendre en main. Comme le souligne une intervenante, ce soutien contribue à « *l'habilitation au pouvoir d'agir* » des jeunes. Ils peuvent ainsi intégrer certaines valeurs, comme l'autonomie ou l'expression de soi. Enfin, les activités avec le travailleur communautaire favorisent leur implication dans la communauté et, par conséquent, le développement d'un sentiment d'appartenance et de solidarité envers celle-ci. Une intervenante explique que les jeunes projettent ainsi une image plus positive d'eux-mêmes dans la communauté. La population peut alors constater qu'ils sont plus enthousiastes, qu'ils ont des idées et qu'ils peuvent les réaliser. Cela constitue un grand avantage selon cette intervenante car les expériences passées avec les jeunes avaient entaché leur image publique.

Quelques informateurs expliquent aussi que le travail communautaire aide les jeunes dans un contexte où les parents éprouvent souvent des difficultés dans leurs relations avec leurs enfants. Comme l'explique un leader, plusieurs parents travaillent et ont souvent moins de temps à consacrer à leurs enfants. La présence du travailleur communautaire constitue alors un atout puisqu'il peut écouter attentivement les jeunes. Dans ce sens, il donne un bon coup de main aux parents. De plus, comme l'expriment quelques informateurs, un parent demeure un parent aux yeux des jeunes. Un message venant des parents a moins d'effet qu'un message transmis par un adulte sans statut d'autorité, un gars « *cool* » comme le travailleur communautaire par exemple. Un informateur raconte que le travailleur communautaire s'est déjà fait aborder par un jeune qui lui a confié être prêt à faire l'amour avec sa copine. Le travailleur communautaire a profité de cette occasion pour lui parler de contraception. Cet informateur explique qu'en général, les jeunes ne vont pas divulguer ce type de confidences à leurs parents, car ils craignent leur réaction. Un parent tient des propos en ce sens : « *Je trouve ça rassurant, pas seulement pour mes*

enfants, mais ceux qui seront du même âge, rassurant dans le sens que... ben y auront quelqu'un. Si ça passe pas avec moi ou avec leur père, ben oui y aura quelqu'un là ».

La présence d'un adulte significatif, situé en dehors du cercle familial, représente donc un avantage indéniable du travail communautaire.

Finalement, quelques personnes voient l'utilité du travail communautaire dans le fait que l'énergie investie auprès des jeunes engendre des impacts positifs sur toute la communauté dans laquelle ils résident. Tout d'abord, la dynamique a des répercussions sur les autres jeunes, comme l'explique un leader local : *« Quand le jeune est mieux dans sa peau parce qu'il y a eu quelqu'un à qui il a pu se référer, qui il a pu l'aider [...], il va être mieux aussi lui comme individu à travers d'autres jeunes. Ça peut même peut-être influencer d'autres jeunes ».*

Bref, il existe un effet d'entraînement : un jeune qui finit par s'en sortir peut aider d'autres jeunes vivant des problèmes semblables. La même mécanique s'applique aux parents : s'ils reçoivent les informations qui leur permettent de mieux comprendre leurs enfants, ils vont pouvoir les aider davantage, eux et peut-être d'autres jeunes de la communauté.

Ensuite, les effets se font sentir sur toute la communauté. Si les jeunes sont mieux dans leur peau, s'ils sont plus positifs et qu'ils entreprennent des activités constructives au sein de la communauté, l'image publique qu'ils projettent va être davantage positive. Cela risque de créer des liens plus forts entre les jeunes et les adultes, permettant ainsi à toute la communauté de s'épanouir davantage. Ce processus conduit à un renforcement de la dynamique : plus la communauté va bien se porter, plus les jeunes vont se sentir bien à l'intérieur de celle-ci, plus ils vont s'impliquer et mieux encore la communauté va se porter. *« C'est une roue qui tourne ça »*, comme l'indique un leader local. Pour ceux qui adhèrent à une vision plus répressive du travail communautaire, l'implication des jeunes dans la communauté s'avère bénéfique dans le sens qu'ils seront moins portés à briser les biens publics en raison de la création d'un sentiment d'appartenance suffisamment fort. Pour d'autres informateurs, cela apporte aux jeunes une fierté qui se transmet à toute la communauté et aux générations futures. Les impacts se feront alors sentir même à long terme.

En résumé, plusieurs personnes que nous avons rencontrées sont convaincues que le travail communautaire est utile pour les jeunes de Notre-Dame-du-Nord. Elles estiment que les jeunes peuvent

recevoir de l'aide immédiate pour répondre à leurs problèmes et qu'ils peuvent ainsi cheminer en développant leurs habiletés personnelles. Le travail communautaire s'avère aussi utile dans un contexte où les parents éprouvent souvent des difficultés de communication avec leurs enfants. Enfin, l'impact qu'il peut avoir sur les jeunes se reflète au sein de la communauté.

4.2. Les changements observés chez les jeunes

Il est intéressant de savoir que les gens estiment le travail communautaire utile. Toutefois, pour bien connaître ses impacts sur les jeunes, nous avons aussi demandé à nos informateurs s'ils ont observé des changements concrets.

4.2.1. Des occupations pour les jeunes

Un des changements les plus observés est la réalisation de projets de loisir pour les jeunes. En effet, plusieurs personnes nous ont parlé du « *skate park* » que les jeunes ont pu obtenir grâce à l'implication du travailleur communautaire. En plus d'offrir aux jeunes une activité de loisir, ce projet leur a permis de travailler avec des adultes. Les jeunes ont fourni la main-d'œuvre et certains parents les ont supporté grâce à leurs expertises en construction. De plus, ce projet leur a offert une occasion de se prendre en main et de passer à l'action concrètement pour satisfaire leurs désirs, comme l'indique un membre de Notre-Dame-du-Nord en santé : « *Pis les jeunes apprennent que toute leur tombe pas du ciel là. Si tu veux quelque chose, y faut que tu fasses ta part* ».

De notre côté, nous croyons que le projet de « *skate park* » a possiblement permis de développer un sentiment d'appartenance chez certains participants. Nous basons notre affirmation sur une phrase exprimée par une jeune adolescente : « *Parce que nous autres, on est de la gang du skate au Nord là* ». Cette simple phrase traduit un sentiment d'appartenance à un groupe (*la gang du skate*) et à une municipalité (le *Nord*, un diminutif de Notre-Dame-du-Nord). Nous ne pouvons généraliser cette affirmation à l'ensemble des participants de cette activité, même si elle illustre déjà que cette réalisation rassemble les pairs de manière significative.

D'autres projets ont aussi vu le jour. À l'école secondaire, les jeunes ont démarré une radio-étudiante à l'heure du midi. Ils ont aussi créé un local de musique où ils peuvent « *jammer* » avec leurs instruments. Ce local est très valorisant pour les musiciens. Il existe aussi un projet de rénovation du local de la

Maison des jeunes. Les jeunes s'impliquent alors à récupérer les matériaux de construction fournis par un commerce de la municipalité. Inutile de rappeler que le travailleur communautaire supporte les jeunes dans ces différents projets. D'ailleurs, même ceux qui partagent une vision plus répressive du travail communautaire perçoivent positivement ce genre de projets. Les jeunes étant ainsi occupés, ils ne pensent pas à commettre du vandalisme. Un informateur raconte que s'ils font du patin à roues alignées au « *skate park* », ils ne pensent pas à briser les tables de pique-nique dans le parc. Un autre exemple : s'ils vont « *jammer* » au local de musique à l'heure du midi, ils ne pensent pas à se bousculer ou flâner dans le corridor.

4.2.2. Une amélioration des relations entre les jeunes et les adultes

Déjà, au point précédent, nous rapportions que le projet de « *skate park* » a permis à des jeunes et des adultes de travailler ensemble. Selon quelques membres du comité Notre-Dame-du-Nord en santé et une citoyenne, ce contact aurait amélioré les relations entre ces deux groupes. Cette amélioration est aussi perçue par d'autres informateurs. En effet, certains estiment que les jeunes font de plus en plus confiance aux adultes. Par exemple, selon une intervenante, le simple fait que des jeunes aient invité le travailleur communautaire à se joindre à eux pour un « *party* » démontre le niveau de confiance qu'ils ont développé avec lui : « *C'est un grand honneur [...] une grande reconnaissance de ce qui fait avec les jeunes. Parce que les jeunes invitent jamais d'adultes à leurs partys* ».

Le travailleur communautaire a ainsi pu participer à des événements où peu de parents et d'intervenants ont généralement accès. Cette confiance envers le travailleur communautaire s'exprime aussi par la présence d'un jeune dans le comité Notre-Dame-du-Nord en santé. Au dire d'une autre intervenante, ceci n'aurait jamais pu être possible il y a quelques années à peine. Selon elle, l'adolescent s'implique dans ce comité parce qu'il fait confiance au travailleur communautaire et aux autres membres du comité.

Par ailleurs, cette confiance nouvelle envers les adultes n'apparaît pas seulement en présence du travailleur communautaire. En effet, une citoyenne rapporte une anecdote qui illustre bien que les jeunes s'ouvrent davantage aux adultes. Un matin, elle découvre qu'il y a eu du vandalisme dans le parc. Alors qu'elle inspectait les dommages, un groupe de jeunes qui passait dans la rue décide de s'arrêter pour lui dire qu'ils n'étaient pas les responsables de ce méfait. Elle fut surprise de cette attitude puisqu'autrefois, les jeunes se seraient sauvés à la course ou bien ils l'auraient regardé en se disant qu'elle les jugeait coupables simplement parce que ce sont des jeunes. Au contraire, ils se sont avancés vers elle et ils ont amorcé un échange. Selon elle, c'est un pas dans la bonne direction : « *Parce que quand une discussion*

s'ouvre, c'est intéressant. Si y pas de discussions pantoute, y se passerait pas rien là, y a pas aucun problème qui va pouvoir se résoudre là ». Même s'il est difficile de relier directement cet événement au projet de travail communautaire, il témoigne tout de même d'un changement d'attitude chez les jeunes.

4.2.3. L'utilisation du service par les jeunes

Quelques informateurs rapportent que les jeunes consultent de plus en plus le travailleur communautaire. Selon le travailleur communautaire, les jeunes vont plus facilement le rencontrer. Il fait d'ailleurs des tests à ce sujet : il s'assoit dans un endroit public et il attend. Généralement, après quelques instants, des jeunes viennent s'asseoir avec lui. Au début du projet, selon lui, ceci n'était pas possible. Les jeunes le connaissaient moins et ils venaient moins spontanément le voir. De plus, beaucoup d'entre eux correspondent avec lui par courriel. Il reçoit chaque jour de nombreux messages. Comme nous l'expliquions auparavant, cela lui permet de créer un contact avec les jeunes. Et même si les premiers messages sont généralement moins sérieux, par la suite les jeunes peuvent lui raconter des problèmes personnels, lui demander des informations précises ou une rencontre. De plus, quelqu'un expliquait au travailleur communautaire que depuis qu'il écrit dans le journal communautaire, les jeunes s'obstinent à savoir qui aura le privilège de le lire en premier alors qu'auparavant, ce journal ne les intéressait guère. Il réussit donc à capter l'attention des jeunes et à leur livrer des messages de prévention. Par ailleurs, le travailleur communautaire et l'animatrice de la Maison des jeunes laissent des condoms à la disposition des jeunes dans les salles de bain du local. Au début, ils ont surveillé pour que les jeunes ne les utilisent pas à d'autres fins. Lorsque ce fut fait, ils en ont remplacé régulièrement à cet endroit car les jeunes en prennent. Même si pour certains adultes, distribuer des condoms encourage le vice, ces deux intervenants croient que cette action contribue à la prévention des MTS et de la grossesse, puisque les jeunes sont moins gênés de les prendre dans la salle de bain, de façon anonyme, plutôt que d'en demander directement à une personne.

En ce qui concerne les références vers des ressources extérieures, il est difficile d'évaluer le nombre de jeunes qui ont effectivement consulté de telles ressources car comme il n'y a pas de dossier, il n'existe pas de données chiffrées à ce sujet. En général, le travailleur communautaire explique que les jeunes ne sont pas très réceptifs à l'idée de raconter de nouveau leur histoire à une autre personne alors qu'ils viennent de faire un pas de géant en se confiant à lui. Il croit que ce premier geste fut possible en raison de la confiance et du lien qu'ils ont développé avec le travailleur communautaire, sentiment qu'ils n'ont pas avec les intervenants auxquels ils pourraient être référés. Toutefois, environ trois ou quatre jeunes ont accepté de consulter d'autres intervenants, notamment pour des problèmes de toxicomanie. Une personne

impliquée de près dans le projet de travail communautaire explique que même si ce nombre est restreint, le résultat n'est quand même pas négligeable puisque sans l'intervention du travailleur communautaire, ces jeunes ne seraient jamais allés consulter ces intervenants de leur propre initiative.

Des informateurs nous ont aussi rapporté des cas individuels de jeunes qui ont bénéficié des services et de la présence du travailleur communautaire. Parfois, ce sont les jeunes eux-mêmes qui nous racontent leur démarche. D'autres fois, ce sont des propos rapportés par d'autres gens qui en ont entendu parler. Voici quelques exemples : en entrevue, un adolescent nous indique qu'il connaît maintenant une ressource d'aide grâce au travailleur communautaire : « *La Prévention suicide, c'est parce que c'est [le travailleur communautaire] qui nous en a parlé à la Maison des jeunes, sinon je le saurais pas* ». Une jeune adulte nous raconte qu'elle est allée chercher le support du travailleur communautaire dans une situation où elle vivait indirectement de la violence.

Selon le travailleur communautaire, certains jeunes tentent de diminuer leur consommation de stupéfiants. Parfois, certains vont le voir en lui disant avec fierté qu'ils n'ont pas consommé depuis un certain temps. Ces gestes résultent souvent de discussions qu'ils ont eu auparavant avec le travailleur communautaire, concernant les risques liés à une consommation abusive. Enfin, quelqu'un nous a rapporté deux cas de parents qui ont avoué que le comportement de leurs enfants s'était transformé depuis qu'ils fréquentaient le travailleur communautaire. Entre autres, il y avait le cas d'un jeune qui ne souriait plus, qui ne parlait plus et qui ne regardait plus personne. Celui-ci a changé complètement d'attitude à la suite de quelques rencontres avec le travailleur communautaire. Ces données illustrent que les gens associent des changements à l'intervention du travailleur communautaire.

4.2.4. Des changements difficiles à percevoir

Quelques informateurs n'avaient pas d'exemples concrets pour illustrer les changements survenus chez les jeunes. Certains n'en ont aucune idée. Un autre précise qu'en général, il faut que les changements soient énormes pour que les gens les remarquent. Même le travailleur communautaire ne peut affirmer sans aucun doute que la situation s'est améliorée en ce qui a trait à la consommation de drogues, puisqu'avec le temps et l'intégration dans le milieu, il connaît de plus en plus de jeunes et donc, en proportion, de plus en plus de consommateurs. Enfin, une autre personne indique que les jeunes avaient effectivement évolué, mais il ne pourrait confirmer que cela découle de l'action du travailleur communautaire.

Cette difficulté à évaluer l'impact du travail communautaire s'explique par le fait que les résultats eux-mêmes peuvent être difficiles à quantifier et à observer de manière tangible. Au moins trois personnes impliquées de près dans le projet nous l'ont rappelé en entrevue. Il est difficile de recueillir des données et d'évaluer la relation d'aide, la diminution de la consommation et le mieux-être des jeunes, d'autant plus que les changements se font généralement sentir à long terme. Le travail communautaire n'en est encore qu'à son étape d'intégration au milieu. D'ailleurs, cette caractéristique explique possiblement pourquoi plusieurs personnes que nous avons rencontrées nous parlent des projets en loisirs. Ce sont probablement les aspects les plus visibles et les plus mesurables qui apparaissent dans la communauté.

Ceci dit, il ne faut pas que cette difficulté d'évaluer le travail communautaire nous fasse perdre de vue les données de notre étude. Plusieurs personnes rencontrées estiment que le projet est utile pour les jeunes. De plus, le travail communautaire a apporté des réalisations concrètes en regard des loisirs, en plus d'améliorer dans certains cas les relations entre des jeunes et des adultes. Il a aussi permis à plusieurs jeunes de recevoir de l'aide, que ce soit sous forme d'informations, de références ou tout simplement la possibilité de se confier en toute confiance. Bref, même si les changements sont difficiles à percevoir, il n'en demeure pas moins que le travail communautaire a un impact sur les jeunes de la communauté de Notre-Dame-du-Nord.

4.3. L'utilité du projet pour la communauté

Une grande partie des personnes rencontrées estime que le travail communautaire est utile pour la communauté. De façon générale, ce service répond à un besoin. Selon un leader local impliqué de près dans le projet, la demande est là si l'on considère le nombre de personnes qui téléphonent au travailleur communautaire et qui veulent le rencontrer. Selon ce leader, même s'il est difficile de quantifier l'utilisation du travail communautaire : « *On est bien conscients là que ça rend des services à beaucoup de monde* ».

D'ailleurs, le travailleur communautaire reçoit même des demandes de l'extérieur de la municipalité, entre autre du secteur nord de la MRC, de l'Ontario et d'autres secteurs du Témiscamingue. Comparativement au début du projet, le travailleur communautaire est maintenant plus connu et les gens l'abordent davantage. De même, les gens de Notre-Dame-du-Nord connaissent mieux ce qu'il fait car ils le voient souvent s'impliquer dans la communauté et ce, même si nous avons vu que plusieurs ne connaissent pas

en détail son rôle. Un autre leader affirme qu'il y aurait un impact si le travailleur communautaire devait mettre fin subitement à ses fonctions. Enfin, un des collaborateurs du travailleur communautaire confirme que ce dernier est souvent fort occupé. Ils doivent régulièrement reporter des rencontres car le travailleur communautaire doit s'occuper de certaines urgences. Le travailleur communautaire lui-même estime que, pour plusieurs résidents, il est devenu « *la ressource* » dans le milieu.

De façon plus précise, quelques personnes rattachent l'utilité du projet à la possibilité d'être à jour sur les besoins et les événements inhérents à Notre-Dame-du-Nord. Le travail communautaire permet d'obtenir un portrait plus juste de la communauté et d'être conscient des problèmes particuliers. Par conséquent, il est plus facile d'apporter des solutions concrètes et adaptées. Par exemple, en ce qui concerne le vandalisme, le travail communautaire a fait prendre conscience à la population que les fautifs n'étaient pas en majorité des adolescents et des Autochtones, ce qui fut confirmé par les données de la Sûreté du Québec (SQ), mais des jeunes adultes allochtones entre 18 et 30 ans. Un des membres du comité Notre-Dame-du-Nord en santé affirme que cet aspect constitue un des points positifs du projet. L'obtention d'un portrait plus juste de la situation signifie également qu'il est possible de saisir davantage les besoins et les attitudes des jeunes. Selon une intervenante, si la communication et les relations s'améliorent entre les adultes et les jeunes, il y a alors plus de chances que les besoins de ces derniers soient mieux comblés dans la communauté. D'un autre côté, comme nous l'avons vu plutôt avec les projets de loisirs, les adultes voient davantage les jeunes réaliser avec succès des activités, ce qui renvoie une image plus positive de ceux-ci dans la communauté. Une intervenante résume bien ce constat : « *Avec lui, c'est toute la mentalité des jeunes, les besoins des jeunes, les attitudes des jeunes qui sont retraduites harmonieusement au niveau des adultes. Et ça, c'est en train de changer la mentalité. Y ont pu le choix là. Sont en train de faire des succès avec les jeunes* ». Le travail communautaire permet alors d'éclairer la population.

Dans le même sens, il a aussi permis de vérifier le sentiment d'insécurité qui régnait de façon générale dans la municipalité. En effet, le travailleur communautaire, en collaboration avec la SQ, a organisé une rencontre avec des personnes âgées pour parler de sécurité dans le village. Il est ressorti de cette rencontre que, dans certains cas, cette insécurité était liée à des événements précis qui s'étaient déroulés plusieurs années auparavant. Ce type de rencontre permet de prendre le pouls de la population et de mieux cibler les besoins réels, ce qui s'avère important comme l'explique un leader local : « *Pis des fois, donner de l'information à des personnes sur une problématique qui n'existe pas, ben tu viens de créer une problématique qui y est même pas existante* ». Les policiers ont ainsi compris que l'insécurité ne résulte pas d'une hausse de la criminalité chez les jeunes de la communauté.

Le travail communautaire facilite donc la communication entre différents groupes (jeunes, personnes âgées, population en général, services policiers). Cela permet à tous de mieux saisir les dynamiques propres à cette municipalité afin d'obtenir un portrait plus réaliste. Ceci dit, il est important de souligner que ces échanges de connaissances sur le milieu n'entraînent pas de bris de confidentialité. Les différents interlocuteurs discutent de données dépersonnalisées.

Quelques informateurs parlent aussi de l'utilité du travail communautaire en se référant spécifiquement au projet Anges-gardiens. Par exemple, en ce qui a trait au burinage³, le travailleur communautaire réussit à rejoindre plus de gens que le service de police ne peut le faire, probablement parce que l'activité s'étend sur une longue période de temps, au lieu d'être concentrée sur une journée, ce qui engendre parfois une attente qui décourage certaines personnes, comme l'explique un leader local. Aussi, toujours selon cette personne, le message passe mieux s'il provient du travailleur communautaire :

« Mais des fois, y va passer un message venant d'une police [...], c'est comme un message de médecin, c'est toujours la ligne droite là. Mais un gars qui y est habillé comme tout le monde, impliqué dans la place, y est peut-être plus au courant de ce qui se passe. Le message passe bien ».

Quelques informateurs indiquent également que les Anges-gardiens sont utiles surtout pour sécuriser les personnes âgées.

Finalement, deux personnes que nous avons rencontrées ne croient pas en l'utilité du travail communautaire pour la communauté. L'une d'entre elles nous explique qu'elle ne perçoit pas de retombées dans le milieu. Selon elle, de grosses sommes d'argent sont dépensées sans qu'elles rapportent beaucoup de bénéfices. Toutefois, elle nous indique que sa perception du projet est peut-être un jugement. Elle est peut-être « aveugle » ou « déconnectée de la réalité » mais elle ne voit pas son utilité. Un autre informateur raconte que le travailleur communautaire ne fait que créer des activités de loisir pour quelques jeunes, alors qu'il en existe déjà suffisamment dans le milieu. De plus, ce seraient des loisirs qui coûtent cher. Bref, selon cette adolescente, le travail communautaire ne change rien et il n'y a rien de positif dans ce projet. Enfin, trois informateurs nous ont répondu qu'ils ne connaissaient pas les impacts dans la communauté et que par conséquent, ils ne pouvaient dire si le projet est utile ou non.

3. Le travailleur communautaire participait à l'organisation du burinage, effectué par l'un des Anges-gardiens.

En résumé, nous venons de voir qu'une large part des personnes interrogées croit que le travail communautaire est utile pour la communauté de Notre-Dame-du-Nord. En général, la demande est grande. Le travail communautaire répond ainsi à des besoins. Il permet également d'identifier les besoins des différents groupes de citoyens de la municipalité. Enfin, quelques personnes parlent de l'utilité en faisant référence au projet des Anges-gardiens.

4.4. Les changements observés dans la communauté

4.4.1. Une diminution du vandalisme

Près de la moitié des gens rencontrés rapportent une diminution du vandalisme comme un changement observé dans la communauté⁴. Il faut souligner que plus d'une fois sur deux, ils associent ce changement au projet des Anges-gardiens et non à la présence du travailleur communautaire. Nous apporterons une explication à cette tendance plus loin dans ce document.

Ainsi, les citoyens ont observé moins de vandalisme dans la municipalité, plus particulièrement dans le petit parc, en dessous du pont et en arrière de l'aréna. Ils ont aussi observé moins de jeunes qui traînent dans les rues, moins de méfaits *gratuits*⁵, moins de bouteilles brisées, moins de partys, moins de grabuge, de *criage*, de tapage et de bruit⁶. Ils ont aussi remarqué qu'il y a moins d'Autochtones qui causent du vandalisme dans le village. Quelqu'un explique que cette situation découle peut-être du fait que trois des quatre Anges-gardiens étaient des Autochtones et qu'ils ont fait beaucoup de sensibilisation dans la réserve. Règle générale, cette diminution du vandalisme est bien appréciée par les informateurs. Une jeune adulte stipule que le climat est calme : « *Ça détend l'atmosphère. [...] Je trouve que ça fait quand même un bon ménage* ».

Un leader local exprime aussi sa satisfaction : « *Tant qu'à moé, c'est un poids de moins... pour des responsables de la municipalité. [...] Ça nous sauve ben des tracas...* ».

4. De ce nombre, il y a les cinq leaders locaux de notre échantillon. Notons aussi que ce thème est revenu souvent dans le discours des informateurs rencontrés dans le cadre de notre entrevue de groupe avec des personnes significatives.

5. C'est-à-dire que les méfaits qui restent résultent d'une criminalité plus lourde dont seule la Sûreté du Québec peut s'occuper.

6. Le tapage nocturne constituait un réel problème, selon une femme, qui nous raconte qu'un monsieur avait même mis sa maison en vente parce qu'il n'était plus capable de dormir.

La diminution du vandalisme est bien reçue dans la population, car comme nous l'avons vu en première partie, celle-ci estimait que le vandalisme était un des principaux problèmes dans la municipalité.

Bien des gens expliquent cette diminution par l'action des Anges-gardiens durant l'été. Les patrouilles auraient dissuadé certains jeunes à commettre de tels actes. D'ailleurs, selon une citoyenne, dès que le projet fut terminé, les jeunes ont recommencé à être plus « *ravageurs* ». En ce sens, quelques personnes affirment que ce projet devrait être en opération toute l'année. Le travailleur communautaire abonde en ce sens lorsqu'il explique que les Anges-gardiens ont chassé en quelque sorte les jeunes des endroits publics de la municipalité. D'ailleurs, contrairement à la première année, il estime que les jeunes étaient moins présents dans le village, le soir venu. Ils se seraient davantage rassemblés sur des terrains privés. Cela expliquerait qu'ils étaient moins visibles dans le milieu. D'un autre côté, un leader impliqué de près dans le projet croit que cette diminution du vandalisme découle peut-être du simple fait que les jeunes ont vieilli et que certains troubles fête ont quitté la municipalité. D'ailleurs, selon la Sûreté du Québec, il suffit qu'une famille ou deux, avec des enfants qui commettent des délits, déménage pour que le nombre de méfaits subisse des variations. D'autres informateurs indiquent que c'est peut-être le résultat de la présence du travailleur communautaire qui engendre cette diminution. Ainsi, en le côtoyant régulièrement, il leur aurait fait prendre conscience de l'inutilité de briser les biens. Une citoyenne ajoute qu'il leur change les idées et que si un jeune essaie de mettre le feu en sa présence, il est certain qu'il ne le laissera pas faire.

Il est tout de même intéressant de noter que l'un des principaux changements observés est la diminution du vandalisme. Ceci s'explique possiblement de la manière suivante : le vandalisme et les activités nocturnes des jeunes constituent des éléments facilement observables puisqu'ils se manifestent dans les lieux publics de la municipalité. En comparaison, la relation d'aide et la prévention reçues par les individus qui consultent le travailleur communautaire demeurent dans la sphère privée. Par ailleurs, la diminution du vandalisme est davantage attribuée à l'action des Anges-gardiens qu'à celle du travailleur communautaire. La même explication s'applique: l'action des Anges-gardiens s'avérait beaucoup plus visible ; ils effectuaient des patrouilles vêtus de dossards identifiés. De plus, comme nous l'avons exposé en première partie, la réduction du vandalisme constituait une des principales attentes chez plusieurs personnes de la municipalité. Il est donc logique que la population ait été plus attentive à cet aspect.

4.4.2. Plus de sécurité

Quelques informateurs estiment que les gens se sentent davantage en sécurité dans la municipalité. Cette perception ne peut toutefois être validée par des données chiffrées. Logiquement, nous pouvons croire que ceci est en lien direct avec la diminution du vandalisme : s'il y a moins de méfaits et de jeunes qui font la fête, les gens vont se sentir plus en sécurité. Par ailleurs, ici aussi, plusieurs d'entre eux attribuent ce résultat à l'action des Anges-gardiens. Quelqu'un rapporte le récit d'un citoyen : un soir, des jeunes faisaient du bruit dehors et dès que les Anges-gardiens sont arrivés, ils ont pris leur caisse de bière et ils sont allés ailleurs. Des propos tenus lors d'une entrevue de groupe vont dans le même sens :

- « - Ça amène un sentiment de sécurité pis bon y a moins de bruit, moins de vandalisme...
- Parce que y a une présence là.
- Y a une présence, c'est ça. Y font des patrouilles, y faisaient des patrouilles à bicyclette ».

De même, une citoyenne explique qu'une de ses connaissances voulait partir en vacances mais ne pas laisser sa maison sans surveillance : « *Je m'en vas pour deux semaines, a dit, les Anges-gardiens y patrouillent-tu encore ?* » De plus, une femme nous explique qu'elle sent moins de stress depuis qu'il y a moins de rassemblements d'Autochtones dans le parc. Il faut dire qu'ils en profitaient parfois pour faire de l'intimidation, ce dont elle fut déjà victime. Enfin, quelques informateurs indiquent que ce sentiment de sécurité s'est accru également chez les personnes âgées, dont la résidence est située, rappelons le, à proximité du parc.

4.4.3. Augmentation de la concertation

Plusieurs personnes constatent aussi qu'il existe davantage de concertation dans le milieu depuis le début du projet de travail communautaire. En effet, selon un informateur, il est intéressant de constater que le comité Notre-Dame-du-Nord en santé ait pu impliquer les membres du conseil municipal dans ses divers projets dont le travail communautaire et celui des Anges-gardiens. Par ailleurs, ce dernier projet a aussi favorisé la coopération entre la Sûreté du Québec (SQ) et le *Timiskaming Police Service* lors de son élaboration et pour son encadrement. Cette participation à un projet commun a même entraîné une ouverture dans les relations entre les communautés allochtone et autochtone, au dire de quelques membres du comité Notre-Dame-du-Nord en santé. Nous reviendrons à cette question plus loin. D'un autre côté, un leader nous explique que la SQ entretient également de bonnes relations avec le travailleur communautaire et le comité Notre-Dame-du-Nord en santé. Cependant, il y a eu quelques ajustements

pour éviter de laisser croire aux jeunes que le travailleur communautaire communiquait des informations aux policiers. Par exemple, ils ne se saluent même pas en présence des jeunes pour ne pas éveiller leurs soupçons. Par ailleurs, la SQ se montre très ouverte au projet, en communiquant des informations et en participant à différentes rencontres, tout en respectant la confidentialité qui lie les jeunes et le travailleur communautaire. Par conséquent, selon un informateur, cette coopération a possiblement augmenté la confiance de la population envers les corps policiers.

4.4.4. Des ouvertures dans la communauté

Le travail communautaire engendre aussi une certaine ouverture d'esprit dans la communauté. Premièrement, l'ouverture apparaît par rapport au travail communautaire comme tel. Ainsi, de plus en plus de personnes commencent à être sensibles à de nouvelles manières d'intervenir. Par exemple, une intervenante nous parle d'un leader local qui était beaucoup plus réfractaire à cette nouvelle approche en début de projet.

Deuxièmement, l'ouverture se manifeste en regard des jeunes de la communauté. En effet, des informateurs rapportent que quelques membres du conseil municipal ont davantage pris conscience des besoins des jeunes. Entre autres, certains ont compris qu'il valait mieux contribuer à leur offrir des activités qui les intéressent, plutôt que de se plaindre de leurs comportements. Cette ouverture aux jeunes existe aussi au sein de la population. Selon un informateur, à force d'observer les jeunes réaliser des activités constructives et de recevoir des informations plus justes sur leur situation, les gens changent d'attitude et perçoivent de moins en moins les jeunes comme ayant plus de problèmes qu'eux-mêmes à leur âge.

Troisièmement, l'ouverture se situe dans les relations entre les communautés allochtone et autochtone, comme nous l'avons souligné auparavant. Selon quelques membres du comité Notre-Dame-du-Nord en santé, l'opportunité de travailler ensemble sur un projet commun (les Anges-gardiens, où deux jeunes allochtones devaient patrouiller avec deux jeunes autochtones) et de développer une meilleure entente pour assurer la réalisation de ce projet a permis de diminuer l'animosité qui prévalait depuis longtemps entre les deux communautés. Depuis, les liens se sont améliorés et les contacts sont plus réguliers. Certains intervenants travaillent ensemble à d'autres projets communs concernant la santé et les services sociaux (projet de pharmacie et de service de garde). Enfin, le projet Anges-gardiens, qui a nécessité une coopération des corps policiers, a également créé des ouvertures au sein de ces services. Par exemple, dans des situations d'urgence, il existe une bonne collaboration entre la Sûreté du Québec (SQ) et le

Timiskaming Police Service. Cette entraide s'avère utile dans un contexte où la SQ se retrouve régulièrement, surtout la nuit, avec une seule patrouille pour couvrir tout le territoire de la MRC. Comme l'explique un membre du comité Notre-Dame-du-Nord en santé : « *Ici, on est tout petit, pourquoi on collabore pas* ». Selon nos informateurs, la collaboration entre les deux corps policiers semble être bien enclenchée.

4.4.5. De l'aide concrète pour des gens

Le travailleur communautaire procure de l'aide à plusieurs adultes. Nous en avons interrogé trois qui l'ont consulté pour des problèmes personnels. Néanmoins, d'autres informateurs ont aussi eu connaissance de l'aide apportée à d'autres gens par le travailleur communautaire. L'un des informateurs, impliqué de près dans le projet, mentionne qu'il fut témoin d'un cas où un individu a pris conscience de son problème et a décidé de consulter l'intervenant auquel le travailleur communautaire l'avait référé.

Dans un autre cas, une intervenante explique qu'elle a reçu des commentaires de gens qui s'étaient présentés à une soirée d'information et qui en avaient tiré des connaissances utiles. D'ailleurs, même si peu de gens se rendent à ces soirées, l'impact se fait tout de même sentir. Il n'est pas rare qu'en voyant la publicité, les gens appellent directement au bureau du travailleur communautaire pour lui parler personnellement de la problématique annoncée. Souvent, comme l'indique un informateur, les gens n'osent pas se présenter aux soirées par crainte d'être associés à une problématique. Un des leaders que nous avons rencontrés s'est aussi rendu à l'une de ces soirées d'information portant sur les relations parents-enfants. Il a pris conscience de certaines lacunes et il a trouvé des outils pour améliorer la situation, ce qui fut très utile comme il le dit lui-même : « *On sort de là moins niais* ». Ceux qui ne peuvent ou qui ne veulent se rendre à ces soirées peuvent aussi obtenir des informations à partir des émissions diffusées à la télévision communautaire. Enfin, un dernière personne raconte qu'elle fut témoin d'une conversation dans un endroit public où un homme s'est mis à confier ses problèmes dès qu'il a su que son interlocuteur était travailleur communautaire. Comme l'expliquait le travailleur communautaire, il arrive parfois que les gens se dégèlent plus rapidement lorsqu'ils ont ingurgité quelques verres. Cette anecdote témoigne aussi du type d'intervention propre à l'approche de proximité : le travailleur intervient où il peut et quand il peut, avec des gens dans différents états d'esprit.

4.4.6. Absence de changements

Dans notre échantillon, une seule personne affirme qu'il n'y a pas eu de changement dans la communauté. Cette personne est l'une de celles qui ne croient pas que le travail communautaire soit utile en général. Elle ne voit pas concrètement ce que le travail communautaire a pu changer dans la municipalité. Ainsi, elle voit toujours des problèmes dans le milieu et des gens dans la misère. Les problèmes de drogues existent toujours et elle ne croit pas qu'ils aient même diminué car selon elle, ce n'est pas démontrable. De plus, s'il y a eu certains changements, elle ne croit pas que ce soit le fruit du travail communautaire, mais plutôt de l'implication des citoyens, en collaboration avec la municipalité et les corps policiers, dans un projet de protection du voisinage. Bref, cette personne persiste à ne trouver aucun avantage au projet. Mentionnons en terminant que quelques personnes nous ont aussi confié qu'elles ne savent pas s'il y a eu des changements dans la municipalité. Elles n'ont pas observé d'effets immédiats.

En résumé, la diminution du vandalisme constitue le principal changement observé dans la communauté par les personnes que nous avons rencontrées. En lien avec cette diminution, elles notent également un accroissement du sentiment de sécurité au sein de la population. De plus, elles associent fréquemment ces changements à l'action des Anges-gardiens, qui ont patrouillé dans les rues du village. Nous croyons qu'il est logique que la diminution du vandalisme apparaisse en tête de liste, puisque le phénomène est facilement observable et qu'il constituait l'une des principales préoccupations de la communauté, depuis une bonne période de temps. Par conséquent, nous pouvons imaginer que les gens soient plus attentifs à ce genre de manifestations. De même, il est aussi logique qu'ils l'associent aux Anges-gardiens, eux aussi plus visibles dans la municipalité et spécialement embauchés dans l'objectif précis de veiller sur le bien-être de la communauté pendant la nuit. En ce sens, ils ressemblaient davantage à une sorte de police communautaire ce qui répondait peut-être plus directement aux attentes de certaines personnes. D'un autre côté, les informateurs ont aussi observé une plus grande concertation entre la municipalité et les corps policiers. Cette coopération dans des projets communs a débouché sur une plus grande ouverture de certains groupes et sur des collaborations précises. Le simple fait de s'asseoir à une même table pour réaliser un projet, dans une optique commune, contribuerait à améliorer la connaissance de l'autre et ainsi, permet de diminuer les préjugés entretenus à son sujet, notamment en regard des jeunes, des Autochtones et des policiers, trois groupes autour desquels les gens entretiennent souvent des préjugés.

Portrait du travail communautaire à Notre-Dame-du-Nord

En définitive, la présence du travailleur communautaire semble avoir des retombées réelles dans la communauté. Les gens parlent du travail communautaire avec satisfaction et surtout du travailleur communautaire, qui personnifie concrètement le projet. Ceux qui ont utilisé le service, particulièrement, en parlent avec chaleur et reconnaissance. Évidemment, il ne faut pas oublier que l'approche de proximité, dont s'inspire le travail communautaire, exige du temps avant de mener à des résultats nombreux et visibles. La période d'intégration à elle seule nécessite plusieurs mois. Le projet n'en est qu'à sa deuxième année. D'ailleurs, plusieurs informateurs confirment qu'ils ne s'attendent pas à ce que tout soit réglé en quelques mois. D'autres, par contre, le comprennent moins bien. Enfin, il faut aussi rappeler que les changements en eux-mêmes sont difficilement tangibles, à moins de bien connaître un individu et de pouvoir suivre son parcours personnel⁷. Par conséquent, les personnes peuvent observer des cas isolés d'individus qui ont bénéficié du service. Cependant, ce ne sont pas tous les citoyens de Notre-Dame-du-Nord qui connaissent de telles personnes dans leur entourage.

7. Par exemple, un individu se rend compte que son meilleur ami, avec qui il passe beaucoup de temps, consomme une fois de temps en temps au lieu de consommer à chaque jour.

CHAPITRE 5

**QUELLE EST LA SATISFACTION DES CITOYENS
EN REGARD DU TRAVAIL COMMUNAUTAIRE ?**

CHAPITRE 5

Quelle est la satisfaction des citoyens en regard au travail communautaire ?

Nous allons maintenant aborder différents commentaires récoltés lors de notre enquête concernant la satisfaction des citoyens en regard du travail communautaire. Tout d'abord, nous présenterons les points de vue des utilisateurs du service en ce qui a trait à leur relation avec le travailleur communautaire. Ensuite, nous exposerons les éléments de satisfaction provenant des utilisateurs et des autres personnes que nous avons rencontrées. Finalement, nous amènerons quelques commentaires plus généraux qui serviront de pistes de réflexion pour bonifier le projet.

5.1. La relation avec le travailleur communautaire

Au total, nous avons rencontré six utilisateurs. Nous leur avons demandé de nous parler des rencontres qu'ils avaient eues avec le travailleur communautaire, de nous expliquer comment elles se déroulaient et ce qu'elles avaient pu leur apporter. En général, les rencontres se déroulent bien et aident beaucoup la personne. « *Ça fait du bien* », comme le disait une adolescente. Avec sa vision plus neutre et extérieure, le travailleur communautaire aide à mieux voir la situation, à découvrir le pour et le contre et à trouver une solution. Les discussions avec le travailleur communautaire permettent aussi d'évacuer des sentiments de colère, de rage et de rancune et, ainsi, de désamorcer des crises plus sérieuses. Dans certains cas, le travailleur communautaire peut également remettre de la documentation, ce qui permet à la personne de parfaire ses connaissances et de comprendre davantage ce qu'elle vit. Dans d'autres cas, le simple fait de pouvoir parler à quelqu'un, d'exprimer spontanément ses émotions aide la personne à faire face à la situation et ce, même s'il n'y a pas de suivi ou de relation d'aide plus approfondie.

Enfin, les rencontres servent à identifier les ressources et les intervenants qui pourraient aider davantage la personne. Les utilisateurs apprécient que le travailleur communautaire connaisse bien les autres ressources et qu'il ait la capacité de référer les gens aux bons endroits. Trois informateurs non-utilisateurs du service abondent aussi en ce sens. Cependant, une intervenante apporte un bémol à ce portrait. Selon elle, le travailleur communautaire éprouverait quelques problèmes en ce qui concerne les références. Il lui

arrive d'hésiter à référer parce qu'il aurait de la difficulté à trouver des arguments pour convaincre les gens. Il aurait l'impression de « vendre » le service et de trahir la personne. Toujours selon cette intervenante, cette difficulté provient de la confusion à propos de la définition du travail communautaire et du positionnement du travailleur communautaire par rapport au réseau de la santé et des services sociaux. Elle amène l'exemple suivant : l'image de la Protection de la Jeunesse n'est pas très positive dans la communauté, en raison de certaines histoires qui se sont mal terminées pour des jeunes. Par conséquent, les citoyens sont sur la défensive dès qu'il est question de cette ressource. Elle se demande comment les gens reprendront confiance, si le travailleur communautaire lui-même ne démystifie pas suffisamment cette ressource afin que les gens acceptent d'y être référés.

En résumé, les utilisateurs que nous avons rencontrés jugent utiles les rencontres avec le travailleur communautaire. Elles leur permettent de mieux comprendre leurs difficultés et de cheminer vers une solution, notamment par la poursuite de la démarche d'aide avec une autre ressource.

Lorsque les utilisateurs parlent de la relation qu'ils entretiennent avec le travailleur communautaire, ils évoquent l'amitié qui s'est développée et ce, tant chez les jeunes que chez les adultes. Ils expliquent que le contact est facile à établir et qu'ils se sentent rapidement à l'aise. Ils voient en lui un copain, sans ressentir la différence de statut (adulte-jeune ou professionnel-client), sans se sentir inférieur à lui. C'est une relation entre deux individus, deux êtres humains, qui se fait de façon décontractée, comme s'ils discutaient avec quelqu'un en qui ils ont confiance. Cette ouverture n'affecte pas son professionnalisme mais facilite les contacts. Comme l'exprime une jeune adulte : « ça baisse des murs ». Plus particulièrement du côté des jeunes, l'aspect « amitié » semble très présent. Il existe une atmosphère de camaraderie avec le travailleur communautaire : ils se font des blagues, ils se taquent, ils rient ensemble. Quand ils ont des problèmes, ils peuvent lui confier, comme à un ami. La seule différence, c'est qu'il possède plus de compétences pour les aider. Bref, il est près des jeunes, comme l'indique un adolescent : « Y est dans notre gang asteure. [...] C'est comme si ça serait un de nos friend là, un gars de la gang ». D'autres le considèrent comme un grand frère, donc une personne très importante dans leur vie.

Les non-utilisateurs du service perçoivent aussi cette relation amicale avec les jeunes. C'est un ami à qui il est possible de tout dire, car les jeunes sont certains qu'il ne leur causera pas de torts. Pour certains, il représente une oreille attentive et une présence auprès des jeunes, dans le sens qu'ils peuvent compter sur lui. Pour d'autres, c'est un mentor, un modèle, ce qui s'avère utile étant donné que, comme l'affirme une citoyenne, certains parents ont pratiquement abandonné leurs enfants, du moins au niveau psychologique.

Enfin, le travailleur communautaire croit aussi que certains jeunes le considèrent comme un grand frère, ce qu'il voit positivement.

Les utilisateurs nous parlent aussi de la confiance qui caractérise la relation avec le travailleur communautaire. Ainsi, ils affirment que cette confiance s'est développée rapidement. Ils croient aussi que la majorité des jeunes lui font confiance et qu'ils peuvent s'adresser à lui sans problème s'ils vivent des difficultés. Une jeune adulte nous mentionne qu'elle tient davantage au travail communautaire qu'à l'intervenant comme tel, dans le sens que si quelqu'un d'autre donnait les mêmes services, elle serait quand même satisfaite. Puis, elle se ravise : « *Peut-être que non parce que les jeunes sont habitués, y ont confiance en... c'est pas comme très bon de changer pis de repartir avec un nouveau à toutes les fois là* ». La confiance se rattache à l'individu qui offre le service, ce qui confirme encore une fois que le travail communautaire est fortement caractérisé par l'intervenant.

La confiance est au cœur de l'approche du travail communautaire. Ainsi, le travailleur communautaire estime que les jeunes lui font confiance parce qu'aucun d'entre eux ne s'est senti trahi jusqu'à présent. D'ailleurs, ils le testent régulièrement pour savoir s'il divulgue des informations que lui ont confiées d'autres jeunes. Cependant, toujours selon le travailleur communautaire, cette ouverture n'est pas toujours présente avec les plus âgés (18 ans et plus) et les adultes. Par exemple, les consommateurs de drogues sont généralement plus méfiants. Pour d'autres, le simple fait d'avoir les cheveux courts engendre un doute : le travailleur communautaire a l'air trop « *straight* » et il travaille peut-être pour la police. Il faut alors plus de temps pour établir un contact avec ces personnes et les mettre en confiance. Le travailleur communautaire croit également que la confiance demeure fragile. Il suffit que l'on aperçoive un policier sortir du bureau au point de service pour que son intégrité soit remise en question.

Le même phénomène se produit à l'école. Si les jeunes surprennent trop souvent le travailleur communautaire avec le directeur, ils vont avoir des doutes sur son véritable rôle à l'école : peut-être est-il au service du directeur et lui communique-t-il des informations sur les consommateurs de drogue ? La prudence est donc de mise lorsque le travailleur communautaire doit rencontrer les « autorités ». Il faut des contacts discrets, à l'abri des regards. Dans un autre cas, le travailleur communautaire a dû démentir des rumeurs parce qu'un citoyen ne partageant pas son point de vue lui a fait de la mauvaise publicité. En plus de prendre du temps pour rétablir les faits, temps qu'il n'a pu alors consacrer à être disponible dans la communauté, il a perdu la confiance de quelques personnes. Ce genre d'événement n'est donc pas sans effet sur son travail.

L'amitié et la confiance caractérisent la relation qu'entretiennent les gens avec le travailleur communautaire. Toutefois, ce type de relation prend du temps à s'établir et demeure très fragile, d'où l'attention constante que doit garder le travailleur communautaire pour préserver ces acquis.

5.2. Les éléments appréciés dans la relation avec le travailleur communautaire

De manière générale, les utilisateurs interrogés semblent apprécier le projet de travail communautaire. En effet, ils sont satisfaits du support apporté par le travailleur communautaire. Ils aiment particulièrement le fait de pouvoir jaser avec quelqu'un et d'avoir du soutien direct, immédiat et confidentiel en cas de besoin. Ils estiment qu'il fait du bon travail. Ils y tiennent beaucoup et veulent le garder. Deux jeunes nous affirment que le travailleur communautaire est la première personne qu'ils contacteraient en cas de problème car ils savent qu'il est là pour les aider. De son côté, le travailleur communautaire pense que les gens sont satisfaits puisqu'ils retournent toujours le voir lorsqu'ils vivent des moments difficiles : « *Moi je retournerais pas rencontrer quelqu'un qui y est... ben y m'a pas rien donné là* ». Nous allons maintenant aborder les éléments particuliers que les gens apprécient dans le projet.

5.2.1. Rapidité, accessibilité et disponibilité

Chez les utilisateurs interrogés, la rapidité d'intervention constitue l'un des éléments forts de ce service (trois d'entre eux insistent longuement sur ce point). Les délais ne sont pas longs avant de pouvoir rencontrer le travailleur communautaire, cela se fait dans la même journée ou le lendemain. Il y a donc peu de pertes de temps et peu d'attente. S'il n'est pas disponible, il suffit de laisser un message dans sa boîte vocale. Il rappelle habituellement dans les 24 heures. Ces courts délais sont fort appréciés, comme l'indique l'un des utilisateurs : « *Pis je pense que dans des situations de crise, ou pénibles, ben c'est pas le lendemain, c'est la journée même que la personne a ce besoin-là* ». Une autre abonde dans le même sens : « *T'as affaire à quelqu'un, c'est tout de suite là que tu veux y parler, c'est pas dans trois jours, c'est pas dans une semaine, c'est tout de suite... mais avec lui, on peut l'avoir ça* ». Elle ajoute : « *Je l'ai ben apprécié... d'avoir un conseil rapide pis d'être capable d'intervenir rapidement... quèque chose que j'aurais pas pu avoir d'un autre service ou d'un CLSC... que j'aurais pas eu rapidement comme ça là* ».

D'ailleurs, quelques-uns ont déjà eu affaire à d'autres services. Ils nous racontent que les délais pour un rendez-vous pouvaient aller jusqu'à une ou deux semaines. Et il est rare qu'ils pouvaient parler directement à l'intervenant au téléphone : ils devaient laisser des messages dans sa boîte vocale. Celui-ci

pouvait les rappeler quelques jours plus tard, avant même de fixer une rencontre. Ces délais ne sont tout simplement pas réalistes, comme l'exprime un utilisateur : « *Dans trois semaines, le problème m'a l'avoir réglé, j'espère en tout cas... C'est pour ça que moé je trouve que c'est utile... côté rapide, c'est plaisant. On n'a pas à attendre des semaines* ».

Le travail communautaire possède donc un avantage certain, comparativement aux autres services, notamment ceux du réseau de la santé et des services sociaux, dans lequel les intervenants sont généralement peu accessibles car ils sont surchargés de travail, comme l'a spécifié une intervenante du réseau.

L'horaire réparti de 16h à minuit constitue un autre élément fort apprécié par les utilisateurs. Ceci représente une bonne opportunité car dans le jour, la plupart des gens sont occupés. Par ailleurs, le travailleur communautaire est flexible dans la gestion de son temps en ce sens qu'il suit le rythme de la personne, même si ça l'oblige à terminer plus tard sa journée de travail. Cette approche est très appréciée. Il projette l'image de quelqu'un qui se préoccupe des résidents de la communauté, comme l'explique un utilisateur : « *Pour lui, l'importance c'est pas de faire sa semaine, lui c'est d'être utile à la communauté... accessible à ceux qui l'entourent* ».

Cette flexibilité apparaît aussi dans les lieux où se font les rencontres. En effet, il est possible de rencontrer le travailleur communautaire à son bureau, au point de services du Centre de santé Sainte-Famille à Notre-Dame-du-Nord, ou encore chez la personne qui sollicite une rencontre. Il a même déjà accepté des rendez-vous à des endroits peu habituels comme en dessous du pont ou derrière l'aréna.

Les utilisateurs apprécient sa disponibilité, le fait de savoir qu'il est toujours là lorsqu'ils ont besoin de quelque chose, même s'il est très occupé. Comme l'indique un utilisateur : « *Je sais que j'ai toujours quelqu'un avec qui que je peux en discuter* ». Un autre abonde dans le même sens : « *C'est ça qui y est merveilleux, de savoir que n'importe quand tu peux compter sur quelqu'un d'autre que toé* ».

Voici un dernier commentaire:

« Dans une semaine, deux semaines que je me sens encore toute déboussolée [...], je sais que je peux pogner le téléphone pis dire ben on se rencontre encore pis je suis comme convaincue pis

certaine de sa disponibilité pis des efforts qui fait pour justement cheminer pour qu'on se sente le mieux possible ».

Les gens peuvent le rejoindre par téléphone ou par courriel. Cette accessibilité s'avère des plus rassurante et ce, autant pour les jeunes que les adultes.

Quelques personnes n'utilisant pas le service de travail communautaire soulignent l'importance de la grande disponibilité du travailleur communautaire. Comme chez les utilisateurs, il est possible de parler d'accessibilité physique : il est moins compliqué d'aller rencontrer le travailleur communautaire à quelques rues de chez-soi que de se rendre à Ville-Marie où se trouve le Centre de santé Sainte-Famille (CSSF), à une distance de 33 kilomètres, surtout si la personne ne dispose pas d'un moyen de transport ou encore si elle doit trouver quelqu'un pour garder les enfants. Le travailleur communautaire est davantage accessible, surtout avec un horaire flexible et la possibilité qu'il se déplace lui-même. Une intervenante mentionne également un point que nous pourrions rattacher à l'accessibilité *socioculturelle*⁸. Ainsi, comme le travailleur communautaire est près des gens et qu'il les côtoie régulièrement dans leur municipalité, il apparaît moins menaçant, surtout pour les jeunes. Toujours selon cette intervenante, les gens ne sont pas vraiment à l'aise de se présenter au CSSF, consulter un intervenant qu'ils connaissent peu, avec qui ils n'ont pas développé de liens de confiance, dans un environnement qui n'est pas le leur et qui est situé dans une autre municipalité. Et le fait d'être vu avec les intervenants du CSSF, ou simplement d'être vu dans l'immeuble où ils travaillent, peut devenir une source de rumeurs qui circulent rapidement dans le milieu. Le travail communautaire possède un avantage sur ce point puisqu'il est possible d'être en contact avec l'intervenant pour différentes raisons et dans différents lieux.

5.2.2. La confidentialité et l'anonymat

Un autre aspect fortement apprécié par les utilisateurs, et qui est également mentionné par les non-utilisateurs, est la confidentialité et l'anonymat. En effet, le travailleur communautaire n'enregistre pas de noms et ne prend pas de notes lors des rencontres. Cette absence de dossiers sécurise les gens (jeunes et adultes), comme l'explique un leader impliqué de près dans le projet : « *Le fait que lui y écrit pas le nom de la personne pis qui prend pas de notes sur son dossier, ben ça donne un sentiment de sécurité que les gens ont peut-être pas quand qui rencontrent d'autres intervenants* ».

8. Dans le même sens que Ouellet et Roy utilisent l'expression « distance culturelle » pour expliquer l'accessibilité aux services, dans OUELLET, Hector et Jacques Roy, « L'accessibilité aux services sociaux », in Dumont, Fernand et al., *Traité des problèmes sociaux*, Québec, Institut québécois sur la culture, 1994, page 874.

Selon lui, la confidentialité s'avère essentielle pour le fonctionnement du projet : « *C'est ce qui fait la clé du succès du travail* » surtout en milieu rural où les gens se connaissent presque tous. Avec le travail communautaire, les gens craignent moins que des informations soient transmises ou que quelqu'un d'autres les trouve en fouillant dans les dossiers. Ils savent que les discussions restent entre lui et eux. Ils savent que le travailleur communautaire va les respecter comme être humain. Alors, ils lui font confiance rapidement. Cette attitude fait du travailleur communautaire un intervenant différent.

Cependant, une intervenante perçoit une certaine confusion à ce sujet. Selon elle, le service ne peut pas être anonyme. L'anonymat implique que le travailleur communautaire lui-même ne connaîtrait pas la personne qu'il rencontre, ce qui serait exceptionnel étant donné que les personnes viennent généralement le consulter après avoir eu des contacts significatifs préexistants à la demande d'aide. Toujours selon l'intervenante, cette confusion se répercute chez les gens, qui s'attendent à ne pas divulguer leur identité, ce qui est impossible lorsque le travailleur communautaire les connaît déjà. Pourtant, en lui révélant son nom, la personne ne compromet pas la confidentialité propre au service. Comme elle l'indique : « *La confidentialité implique que la personne s'identifie... ça s'arrête là* ». Ce qui est dit en présence du travailleur communautaire demeure entre lui et la personne. Il semble donc exister une distinction à faire entre confidentialité et anonymat.

Cependant, il faut ajouter que l'anonymat s'avère possible si la personne contacte le travailleur communautaire par téléphone ou par courriel. Toutefois, comme le travailleur communautaire est impliqué dans le milieu et qu'il connaît souvent les citoyens et les problèmes vécus, il lui est facile malgré tout de reconnaître la personne. Bref, il suffirait de dire que le service est confidentiel pour éviter cette confusion. La confidentialité implique que le travailleur communautaire ne divulgue pas l'identité des personnes qui viennent le voir, ni le contenu de leurs propos. Quelqu'un peut voir une personne aller au bureau du travailleur communautaire ou la voir discuter avec lui dans le parc, mais il ne pourra connaître la raison de sa visite (loisir, problème personnel, etc.).

En terminant, ajoutons deux autres éléments qui viennent faciliter le contact des gens avec le travailleur communautaire. Dans un premier temps, il faut noter la neutralité du comité Notre-Dame-du-Nord en santé. Au dire du travailleur communautaire, le fait que ce comité gère le projet constitue un avantage puisqu'il est plus neutre que d'autres organismes du milieu pourraient l'être compte tenu de leurs mandats (conseil municipal, service de police, commission scolaire, centre de santé). Ceci est un avantage car les gens qui ont vécu de mauvaises expériences avec l'un de ces organismes ou qui en ont une image

négative seraient alors moins portés à consulter le travailleur communautaire. Comme l'indique le travailleur communautaire, si quelqu'un lui demande qui est son patron, il est à l'aise de répondre car il sait que l'individu n'a pas déjà eu de liens avec cet organisme. Dans un second temps, le travailleur communautaire n'est pas natif de Notre-Dame-du-Nord et il n'y réside pas. Ceci est un avantage, selon un leader impliqué de près dans le projet, car les gens savent qu'il ne connaît pas nécessairement leur famille, qu'il n'a pas d'idées préconçues sur certaines d'entre elles et que leurs confidences risquent peu d'être ébruitées : « *Et puis y semblerait qui y a certains jeunes qui ont faite la réflexion "tu restes pas icitte, ben tu connais pas mon père faque c'est plus facile pour moé de te parler" ».*

De plus, les gens risquent moins de le croiser dans leurs activités quotidiennes où ils ne voudraient pas nécessairement le rencontrer. Par conséquent, les gens se sentent plus à l'aise d'aller le consulter et de lui faire des confidences. Il n'y a que deux informateurs, les mêmes qui ne voient aucune utilité au projet, qui perçoivent négativement le fait qu'il ne demeure pas dans la municipalité. À leur avis, cela traduirait un manque d'intérêt et un manque d'implication dans le milieu. Ces deux personnes ne voient pas les avantages propres à cette situation.

5.2.3. Des commentaires plus généraux

La presque totalité des personnes interrogées, à l'exception des deux informateurs qui ne voient aucune utilité au projet, exprime des commentaires plutôt favorables à propos du travail communautaire. Par exemple, une dizaine de personnes affirment qu'il serait intéressant que toutes les municipalités profitent d'un service semblable. Selon une informatrice, en trouvant un moyen pour aider les jeunes, Notre-Dame-du-Nord a pris une longueur d'avance sur les autres municipalités. Le projet a sa place à Notre-Dame-du-Nord : c'est une bonne idée, une bonne initiative et ça doit continuer. Selon un leader local, le projet est essentiel et ce, même s'il ne permettait de sauver qu'un seul jeune : « *C'est indispensable, c'est très bon* ». Un autre leader local nous parle du sentiment qu'il perçoit dans la communauté : « *Y a une fierté en tant que municipalité qu'on a de dire ben regarde cette personne-là, y a tout fait ça chez nous dans l'année. [...] On a de quoi être fiers hein... ».*

Enfin, un autre leader explique qu'il faut des opportunités comme celle-là pour les petites collectivités qui ont peu de ressources financières. Sans les subventions décrochées par Notre-Dame-du-Nord en santé, la communauté n'aurait pas été en mesure de bénéficier de ce service offert gratuitement aux citoyens.

Plusieurs informateurs font aussi des remarques sur le travailleur communautaire lui-même. Selon eux, il remplit bien son mandat, avec conviction. Comme l'indique un leader local, « *je pense bien qui fait de la bonne ouvrage* ». Il est en mesure d'écouter les gens, de dialoguer, de répondre à leurs questions, sans les juger. Il demeure ouvert et neutre. Il a particulièrement « *le tour* » avec les jeunes, il est capable de les rejoindre et les jeunes l'apprécient. Selon un adulte utilisateur, c'est la personne *idéale* : « *On pouvait pas trouver quelqu'un de meilleur* ». Il possède une présence physique, les capacités intellectuelles et sociales nécessaires, en plus d'une bonne connaissance du milieu. Une autre utilisatrice résume bien cette satisfaction : « *J'y tiens à mon [travailleur communautaire]* ». Bref, les personnes rencontrées expriment plusieurs commentaires favorables, autant en ce qui concerne le projet que le travailleur communautaire.

5.2.4. Des commentaires plus défavorables

Nous avons aussi recensé quelques commentaires moins favorables au projet de travail communautaire. Ils proviennent en fait de deux personnes sur les 41 interrogées. L'une d'elles affirme qu'elle avait des doutes sur la personne embauchée. Elle croyait que le travailleur communautaire entretenait des liens avec des revendeurs de drogue. Elle estime que le comité Notre-Dame-du-Nord en santé n'a pas fait beaucoup de démarches pour vérifier l'intégrité de cette personne. De plus, elle comprend difficilement la création d'un organisme supplémentaire alors que ceux déjà en place éprouvent des problèmes financiers. « *Je trouve que c'est un organisme de trop... Notre-Dame-du-Nord en santé* ». De même, elle estime que l'organisme n'est pas crédible et que le travailleur communautaire devrait être encadré par la municipalité ou la commission scolaire. Pour bien illustrer son point de vue, elle nous expose cette métaphore :

« C'est comme si moi j'ai un petit camion avec une boîte... et puis c'est comme si j'attachais un petit trailer en arrière. Je pourrais mettre des choses dans la boîte de mon camion pis que le diable emporte le trailer, je n'aurai pas besoin. Mais là, parce que j'aime ça un trailer moé, je me rajoute un trailer en arrière, qui y est encombrant [...] et qui ne rajoute rien ».

Cette personne croit donc que le projet n'apporte rien à la communauté et que le travailleur communautaire devrait davantage faire de l'intégration professionnelle avec les gens sans emploi dans la municipalité.

L'autre informateur estime que le travailleur communautaire fonctionne bien avec sa gang et ne se préoccupe pas des autres. Il passe trop de temps avec les petits délinquants du village et les « *poteux* » du parc. Selon lui, le travailleur communautaire ignore les personnes âgées et les étudiants qui ont des

difficultés à s'intégrer à l'école. Enfin, cet informateur ne voit pas l'importance du travail communautaire. Le travailleur communautaire ne ferait qu'organiser des projets qui coûtent cher, comme il l'indique lui-même : « *Ce local-là [celui de la Maison des jeunes] y va coûter au-dessus de 10 000 \$... ça va nous coûter encore des taxes. Pis c'est ça, lui y s'en fout parce que y reste pas ici* ». Finalement, une citoyenne nous explique que le travailleur communautaire pourrait s'impliquer davantage afin de créer des liens entre les organismes du milieu, pour les amener à travailler ensemble.

En résumé, les commentaires exprimés par les personnes interrogées démontrent une bonne appréciation du projet de travail communautaire. Ces personnes rapportent que la rapidité, l'accessibilité, la disponibilité et la confidentialité constituent des avantages évidents et très appréciés dans la collectivité. De plus, plusieurs d'entre elles expriment des commentaires favorables sur le projet et sur le travailleur communautaire. Seulement trois individus apportent des commentaires moins favorables. Toutefois, il faut rappeler que deux d'entre eux tiennent un discours intégralement négatif en regard du projet, dans le sens qu'ils n'y perçoivent aucun avantage ou impact utile. L'un des deux semble conscient que son discours comporte possiblement des préjugés, comme il le reconnaît lui-même. L'autre semble sous l'influence d'une personne significative puisqu'il nous répète les propos négatifs émis par cette dernière.

5.3. Autres commentaires : des pistes de réflexion

Nous allons maintenant aborder quatre points qui ressortent de nos entrevues et qui peuvent servir de pistes pour bonifier le projet.

5.3.1. Le travail de bureau et la disponibilité sur le terrain

Plusieurs personnes observent que le travailleur communautaire fait de plus en plus de travail de bureau (gestion, administration). En effet, il doit s'occuper d'une abondante correspondance, autant par la poste que par courriel, et de demandes d'information pour lesquelles il doit souvent faire des recherches pour fournir une information pertinente. Il doit participer aux demandes de financement pour assurer la survie du projet et aux rencontres du comité Notre-Dame-du-Nord en santé (réunions, colloques, conférences). De même, il doit rédiger plusieurs rapports et préparer certains documents pour le comité Notre-Dame-du-Nord en santé, notamment pour les conseils d'administration ou l'assemblée générale annuelle. Bref, il est régulièrement et littéralement inondé dans la « *paperasse* ». Un informateur bien impliqué dans le milieu spécifie que cela arrive régulièrement aux organismes communautaires. Il y a tellement

d'administration à faire que les intervenants n'ont plus le temps d'accomplir le mandat de l'organisme. Ce qui est davantage problématique avec le travail communautaire, c'est que l'objectif est justement d'être disponible sur le terrain. De plus, pour disposer d'informations récentes sur les différentes problématiques et les techniques d'intervention, le travailleur communautaire doit entretenir des contacts avec plusieurs intervenants. Il participe également à des rencontres régionales sur le travail de rue.

Cette situation résulte possiblement du succès que remporte le projet. En effet, il reçoit de plus en plus de demandes d'information provenant de gens qui ont entendu parler du projet et qui veulent l'instaurer dans leur propre milieu, que ce soit dans la région, dans la province ou ailleurs (ils ont même reçu une demande du Nouveau-Brunswick). Il est devenu une référence dans le domaine. Lors de l'entrevue de groupe dans le cadre de cette étude, les membres du comité Notre-Dame-du-Nord en santé ont réfléchi à la question. S'agit-il d'un mal nécessaire ? Comme l'affirme l'un d'eux : « *Pis je peux même pas dire que c'est un point négatif, c'était peut-être justifié toutes ces affaires là* ».

En effet, il est difficile de refuser d'aider d'autres organismes. À chaque invitation, le président, le superviseur clinique et le travailleur communautaire se demandent s'ils doivent absolument être présents. Ils essaient de faire une sélection pertinente. Cependant, comme le projet est de plus en plus connu, surtout avec la visibilité que procure Villes et Villages en santé, ils sont davantage sollicités.

Il faut dire que cette situation découle aussi du fait qu'il faille constamment être à la recherche de financement. En effet, au moins cinq personnes impliquées de près dans le projet abordent les difficultés liées au financement. Tout d'abord, chaque demande exige de produire un dossier volumineux pour répondre aux différents critères et justifier les sommes d'argent demandées. Ensuite, comme il arrive régulièrement que les demandes soient refusées, il faut en présenter à plusieurs endroits, afin d'augmenter les chances d'être accepté. Rappelons que la démarche est cruciale car la survie du projet dépend des fonds obtenus. Encore une fois, cela demande énormément de temps, comme le souligne le travailleur communautaire : « *Je perds tellement de temps là-dans, c'est infernal* ». De plus, comme ces programmes ne financent qu'une seule année à la fois, il faut recommencer d'année en année, ce qui nuit à la planification à long terme du projet en plus de drainer les énergies des gens impliqués. Enfin, cela nécessite d'entretenir des contacts avec différentes personnes ou organismes qui sont susceptibles de fournir des fonds ou d'accélérer les procédures. Ces actions exigent encore un grand investissement de temps, comme l'explique un membre du comité : « *Ben si un ministre veut te rencontrer, ben t'es pas pour dire non. C'est là qui y est l'argent* ».

Par ailleurs, les exigences des bailleurs de fonds sont parfois difficiles à remplir. Par exemple, un organisme a demandé à Notre-Dame-du-Nord en santé de déposer à l'avance la demande de subvention pour une troisième année de fonctionnement, alors qu'ils n'avaient même pas reçu de réponse pour celle de la deuxième année, comme le précise un membre du comité : « *On savait pas si on avait l'argent pour l'an prochain et puis tout d'un coup, on nous demande de remplir les charmants formulaires pour l'autre année. Ça là, pour moi, c'est de la bureaucratie* ».

Il dénonce aussi toute la dynamique liée à ce financement non-récurent : « *Un organisme communautaire a eu beaucoup d'argent tout d'un coup. Y fallait la dépenser tout de suite. On a créé certains besoins pis après ça, on avait pu rien pour y répondre. Pis je voudrais pas que ceci arrive au projet du travailleur communautaire* ».

Un autre membre abonde dans le même sens :

« *Y a autant d'ouvrage à mettre pour avoir de l'argent que le gars n'en met [...] pour aider [le] monde là. C'est ça qui est décourageant de tous ces gros systèmes-là. Après que t'as travaillé fort pis que t'as mis ça en place, on sait déjà en première étape, la première année, dire le projet ne pourra pas se répéter une deuxième année. [...] Faque tu travailles fort pis ton projet y est sa table pis ça marche pis tu vois que ça l'air à être le fun. C'est rentable, le monde aime ça. Pis bok! T'as pu d'argent. [...] On a créé un besoin pis tout d'un coup, on n'est pu capable de le remplir. Moi, c'est quelque chose qui m'épate* ».

Tout ce temps et toute cette énergie investie, pour finalement recevoir une subvention qui s'avère insuffisante, au dire du travailleur communautaire, d'où la déception manifestée en entrevue de groupe, comme l'illustre un membre du comité : « *Moé je trouve qui y a beaucoup d'énergie qui se dépense pour venir juste à bout de trouver les moyens financiers pour entretenir, garder ce service-là* ».

Le danger avec les exigences propres au travail de bureau et aux demandes de financement, c'est que le travailleur communautaire ne soit plus suffisamment disponible sur le terrain où il doit être normalement. Cette réduction de sa disponibilité est perçue par quelques informateurs comme un élément problématique. Même si le travailleur communautaire accepte de dépasser le nombre d'heures prévu, il existe des limites à sa disponibilité au bureau et sur le terrain. Selon un leader impliqué de près dans le projet : « *On a essayé d'en faire trop avec une personne* ». Il faut rappeler que le mandat fut élargi pour

inclure les besoins des adultes. Le travailleur communautaire nous mentionne même qu'il doit de plus en plus fonctionner « *par agenda* », donc sur rendez-vous, car il ne dispose plus suffisamment de temps. Par conséquent, si la situation persiste, il risque de devenir un intervenant comme les autres, fonctionnant sur rendez-vous et ne pouvant plus offrir cette alternative si appréciée par les utilisateurs, surtout en terme de rapidité et d'accessibilité. Quelques personnes affirment qu'il faut absolument réduire les heures passées en réunion, en rédaction de rapport et en demande de financement. Il ne faut pas « *bureaucratiser* » davantage, comme l'affirme un membre de Notre-Dame-du-Nord en santé : « *Y faut faire attention que la disponibilité du travailleur communautaire soit toujours assez importante pour pas que le travail soit de bureau ou autre travail prenne le dessus* ».

D'ailleurs, le comité Notre-Dame-du-Nord en santé a déjà apporté une solution en embauchant une secrétaire afin de libérer le travailleur communautaire de certaines tâches. Toutefois, l'embauche d'un employé supplémentaire suppose qu'il faudra trouver plus de financement. Sa présence, comme celle du travailleur communautaire par ailleurs, n'est pas garantie d'une subvention à l'autre, c'est-à-dire d'une année à l'autre. Ceci représente un cercle vicieux auquel il est difficile d'échapper.

5.3.2 La disponibilité de l'information au sein de la population

Quelques personnes pensent qu'il faut une plus grande promotion du projet au sein de la population et ce, même si certaines tentatives furent menées surtout au cours de la première année. Elles en arrivent à ce constat après avoir observé que plusieurs citoyens ne connaissent pas encore exactement la nature du travail communautaire, ce qui est perçu par certains comme une faiblesse du projet. Une promotion plus musclée permettrait aux gens de connaître davantage le service. Cette démarche serait utile :

- pour que les gens identifient les personnes impliquées dans le projet ;
- pour qu'il se crée une meilleure complicité entre la population et les membres du comité Notre-Dame-du-Nord en santé ;
- pour que la population puisse en constater les impacts ;
- pour mieux répondre aux besoins de la population.

Les gens seraient alors plus à l'aise de parler directement avec le travailleur communautaire, ce qui pourrait créer une sorte de synergie. D'ailleurs, comme l'indique un leader, il serait préférable que les gens s'impliquent dans le processus : « *Le travailleur communautaire, y relève d'un organisme qui*

s'appelle Villes et villages en santé je pense là mais, c'est pas juste l'affaire de Villes et villages en santé. C'est l'affaire de toute la collectivité... ».

Ceci dit, il ne faut pas oublier que des activités d'information sur son travail ont été réalisées par le travailleur communautaire (tourné des intervenants, capsules à la télévision communautaire, chroniques dans le journal communautaire, contacts individuels, etc.). Il y a donc eu un effort de fait en ce sens mais nos informateurs semblent dire que c'est insuffisant.

Le manque d'information touche même certains dirigeants de la municipalité qui mentionnent ne pas être suffisamment à jour dans le dossier et ce, même si le travailleur communautaire remet régulièrement des rapports aux membres du comité Notre-Dame-du-Nord en santé. Toutefois, l'un des leaders demeure prudent sur cette question et il se demande s'il doit émettre une critique en ce sens. Une citoyenne exprime également certaines réserves. Selon elle, il n'est pas souhaitable de faire plus de publicité. Cela pourrait rendre des personnes mal à l'aise d'aller consulter ou d'être vue en compagnie du travailleur communautaire. Toujours selon elle, les gens préfèrent un contact intime avec un intervenant, à partir d'une information de la part de gens en qui ils ont confiance et non par le biais d'une campagne publicitaire. Ce besoin nécessite une réflexion approfondie si l'on considère la surcharge de travail du travailleur communautaire. Est-ce que des activités de visibilité aggraveraient davantage cette situation ?

5.3.3. La clarification du mandat

Quelques personnes, dont deux intervenantes, rapportent que le mandat du travailleur communautaire est difficile à définir. Comme nous l'avons vu en première partie, une intervenante explique que l'employeur (la municipalité de Notre-Dame-du-Nord) et les gens qui font la supervision ne partagent pas la même philosophie, ce qui a créé de la confusion au niveau des attentes. Le mandat s'est par la suite élargi, pour inclure l'aide aux adultes et le travail de corridor. Cet élargissement du mandat combiné aux balises floues du départ ont possiblement contribué à l'alourdissement de la tâche du travailleur communautaire. Lui-même constate que son mandat est large : *« Si je me fais à ben du monde, mes balises seraient ben ben grandes. Je comprends pas à date qu'on m'a pas encore demandé d'aller dire la messe là. Ça va venir »*. Une autre intervenante abonde dans le même sens. Elle croit que le travailleur communautaire et le comité en ont par-dessus la tête, ce qui peut représenter un risque : *« Le côté négatif... c'est d'aller au-delà de ce qu'on doit faire. [...] Y a des choses que [le travailleur communautaire] va faire par enthousiasme... par passion, par conviction... que peut-être que y faudrait se poser des questions »*.

Toujours selon elle, il est logique que le mandat se transforme au fil du temps, étant donné que la communauté s'approprie graduellement le projet. Par contre, il faut vérifier que les modifications cadrent toujours avec la mission première du projet et qu'elles soient réalisables dans le contexte actuelle, c'est-à-dire avec les ressources humaines et financières disponibles. À son avis, ce questionnement ne s'est pas encore fait, ce qui est possiblement une lacune à combler.

Pour rétablir la situation, quelqu'un propose qu'un comité spécial soit mis sur pied pour examiner la question, afin de s'assurer que le mandat ne dérive pas trop de son objectif initial, comme l'exprime cette personne : « *Pour être sûrs et certains qu'on s'enlève toujours dans le bon sens, c'est-à-dire l'habilitation à l'intervention* ». Toujours selon elle, il faut imaginer et planifier dès maintenant ce que sera le travail communautaire dans quelques années, en tenant compte de tous les enjeux et des acteurs en place. Pour une autre personne, il suffirait d'établir un mandat plus précis, dans lequel le travailleur communautaire ne relèverait que d'une seule personne. Cela lui éviterait de trop s'éparpiller, ce qui apporterait plus de résultats. Bref, il faudrait se pencher sur le mandat actuel et l'évaluer à la lumière des objectifs de départ.

5.3.4. Les résultats et les moyens pour les mesurer

Comme nous l'avons expliqué auparavant, le type d'intervention propre à l'approche de proximité, comme le travail communautaire, engendre des résultats peu tangibles à court terme. D'ailleurs, plusieurs personnes interrogées semblent comprendre cette caractéristique. Par exemple, certains affirment que la relation d'aide avec un individu est difficilement mesurable ou que la confiance, comme pré-requis à la consultation, nécessite plusieurs mois d'intégration. Il faut donc prendre le travail communautaire dans une perspective à long terme, en y allant étape par étape. Cependant, cette difficulté à mesurer rapidement les résultats pose problème. Tout d'abord, même si plusieurs personnes semblent bien le comprendre, ce ne serait pas le cas de toute la population. Nous en avons relevé un exemple. En effet, un citoyen indique que le travailleur communautaire produit des rapports et de la documentation en quantité. Néanmoins, il ne perçoit pas de résultats concrets. Selon lui, le travailleur communautaire ne fait que philosopher et parler. En ce sens, c'est une mauvaise planification des ressources. Cette personne ne semble donc pas comprendre que les résultats sont difficilement mesurables et qu'ils apparaissent davantage à long terme. Peut-être faudrait-il préciser davantage cette limite du travail communautaire à la population.

La question de l'évaluation se pose également en ce qui a trait au financement. Pour justifier l'attribution des subventions, il faut démontrer aux institutions que le projet est viable et pertinent. Les demandeurs

doivent donc fournir des données sur les retombées du projet. Dans le cas du travail communautaire, l'exercice est difficile d'où l'importance de la présente étude. Mais encore faut-il que les responsables des programmes de financement connaissent eux aussi ce type d'approche et ses caractéristiques.

Nous avons présenté quatre pistes de réflexion qui ressortent de nos entrevues. Premièrement, il semble que le travailleur communautaire effectue trop de travail de bureau, ce qui nuit à sa disponibilité sur le terrain. Cette situation découle de la popularité grandissante du projet qui nécessite plus d'échanges avec des intervenants intéressés et des demandes de financement qui exigent beaucoup de temps et d'énergie. Selon le travailleur communautaire, l'embauche d'une secrétaire a corrigé en partie ce problème. Deuxièmement, certains estiment qu'il n'y a pas suffisamment d'information qui circule sur le travail communautaire. Les gens savent que le projet existe mais ils ne peuvent le détailler davantage. Troisièmement, le mandat du travailleur communautaire semble difficile à définir. Plusieurs personnes impliquées ne partagent pas la même vision de son rôle et ses tâches tendent à s'élargir. Finalement, il existe une difficulté à mesurer les retombées du travail communautaire à court terme. Bref, ces différents éléments nous font prendre conscience de l'importance d'expliquer clairement en quoi consiste exactement le travail communautaire afin que tout le monde en ait la même idée et parle le même langage.

CHAPITRE 6

**QUELS LIENS EXISTE-T-IL ENTRE
LE TRAVAIL COMMUNAUTAIRE ET
LA COMMUNAUTÉ AUTOCHTONE ?**

CHAPITRE 6

Quels liens existe-t-il entre le travail communautaire et la communauté autochtone ?

Nous ne pouvons examiner le travail communautaire à Notre-Dame-du-Nord sans discuter de l'impact du projet sur les relations avec la communauté autochtone Timiskaming First Nation, située tout près de la municipalité. Certains éléments de ces relations ont déjà été abordés, notamment lorsqu'il a été question des Anges-gardiens et de la coopération que ce projet a entraînée entre les deux services de police. D'autres points ont été mentionnés par nos informateurs, comme l'utilité du travail communautaire pour la communauté autochtone et les changements observés dans les relations entre celle-ci et la communauté de Notre-Dame-du-Nord.

6.1. La collaboration avec les intervenants autochtones

Selon quelques informateurs, le travailleur communautaire a contacté dès le début du projet les intervenants du service de santé pour les Autochtones (Health Center), afin de leur offrir l'opportunité de travailler ensemble avec les jeunes. Ces intervenants ont reçu avec intérêt l'offre et ils en ont parlé à leurs supérieurs. Ces derniers se sont également montrés intéressés, en signifiant qu'en cas de besoin, le travailleur communautaire pouvait leur téléphoner et inversement, que les intervenants du Health Center pouvaient le contacter. La porte était ouverte à une collaboration. Toutefois, ce que nous avons compris du témoignage d'un informateur, c'est que cette collaboration n'est pas allée plus loin simplement parce que les intervenants du Health Center ont eu trop de travail à accomplir à l'intérieur de la réserve. Le travailleur communautaire a aussi pris contact avec le chef du *Timiskaming Police Service* pour examiner les possibilités de travailler de concert. Ici aussi, la requête fut bien reçue, le service de police se disant toujours ouvert et prêt à appuyer le travailleur communautaire. D'ailleurs, le projet Anges-gardiens témoigne de cette collaboration du travailleur communautaire avec le service de police.

Selon nos informateurs, il semble donc que le travailleur communautaire ait fait les premiers pas pour établir un contact avec certaines organisations de la communauté autochtone et qu'il ait reçu un accueil favorable. Ces organisations n'ont pas fermé la porte à une éventuelle collaboration qui s'est d'ailleurs

concrétisée dans le projet des Anges-gardiens. Les intervenants rencontrés témoignent d'une ouverture envers le travailleur communautaire et rapportent que ce dernier est toujours disponible pour eux en cas de besoin.

6.2. L'utilité du travail communautaire dans la communauté autochtone

À première vue, il ne semble pas que le travail communautaire soit bien utile pour la communauté autochtone. Tout d'abord, le travailleur communautaire ne se rend pas dans la réserve, du moins personne ne l'a mentionné. Par conséquent, il ne peut entrer en contact avec les Autochtones que si ces derniers se rendent au village. D'ailleurs, une personne témoigne en ce sens lorsqu'elle dit que le travailleur communautaire offre l'opportunité aux jeunes qui vont au village de dialoguer avec lui. Elle croit qu'il peut exister une barrière linguistique (les Autochtones étant anglophones), quoiqu'à son avis, la plupart des jeunes autochtones se débrouillent en français. Cependant, cet informateur ne spécifie pas que les jeunes vont concrètement rencontrer le travailleur communautaire.

Selon les autres personnes interrogées, il semble qu'il y aurait dans les faits peu de contacts entre le travailleur communautaire et les Autochtones. De même, quelques membres du comité Notre-Dame-du-Nord en santé soulignent qu'il n'y a pas beaucoup d'Autochtones qui s'adressent à lui pour obtenir de l'aide. Il y aurait deux raisons pour expliquer ce phénomène. Premièrement, ils possèdent déjà leurs propres ressources d'aide sur la réserve. Deuxièmement, il y aurait un obstacle *culturel*. En effet, il serait difficile d'entrer en contact avec de jeunes autochtones car ils se promènent plutôt en grands groupes, jusqu'à une vingtaine de personnes, lorsqu'ils vont au village. Ils seraient alors difficile à approcher. De plus, selon le travailleur communautaire, les quelques Autochtones qui l'ont déjà consulté allaient à son bureau lorsqu'il faisait noir, justement pour éviter d'être vus par leurs pairs. Enfin, un autre informateur explique que les Autochtones auraient plus de difficulté à s'exprimer, ou à tout le moins, ils ne le feraient pas de la même manière que les personnes allochtones, ce qui expliquerait que les contacts soient plus difficiles.

Quelques personnes avouent qu'elles ne savent pas s'il existe des contacts entre le travailleur communautaire et les Autochtones, comme l'indique l'une d'elles : « *Je le sais pas exactement comment ça s'est passé avec les jeunes amérindiens* ». Elles ne peuvent donc pas répondre avec certitude à la

question. Toutefois, une intervenante⁹ nous raconte une anecdote qui nous laisse fortement croire que les relations sont peut-être tendues entre certains jeunes autochtones et le travailleur communautaire. Celui-ci entretenait des liens avec des jeunes allochtones et des jeunes autochtones qui se tenaient au parc. Lors d'un accrochage sérieux entre les deux groupes de jeunes, le travailleur communautaire est intervenu pour essayer de régler le problème car il y avait eu des conséquences relativement graves pour l'un des jeunes allochtones. Les jeunes autochtones l'auraient alors accusé d'être « *un vendu* » puisqu'il était blanc et qu'il favorisait les blancs dans cette histoire. Selon l'intervenante, ces jeunes ont coupé le contact avec le travailleur communautaire. Elle croit qu'il faut envisager d'intégrer la communauté autochtone à long terme, car il est impossible de régler une dynamique de conflits qui persiste depuis des dizaines d'années entre les deux communautés, ce qui n'est pas uniquement le cas à Notre-Dame-du-Nord par ailleurs. Rappelons toutefois que cet incident implique seulement quelques jeunes et non pas la communauté dans son ensemble.

Finalement, une dernière personne a répondu à cette question sur les relations entre le travailleur communautaire et la communauté autochtone en se référant aux Anges-gardiens. Selon elle, le projet est utile car la population sait qu'il y a des gens qui surveillent les environs et qu'en cas de besoin, on peut leur demander de l'aide. D'ailleurs, elle affirme que les Anges-gardiens devraient patrouiller même durant l'hiver.

6.3. Les changements observés dans les relations entre la communauté autochtone et celle de Notre-Dame-du-Nord

Les changements observés sont les mêmes que ceux que nous avons rapportés dans la partie sur les retombées du projet sur la communauté de Notre-Dame-du-Nord. Tout d'abord, les Autochtones que nous avons rencontrés confirment qu'il y a eu un rapprochement entre les deux communautés, notamment depuis le projet Anges-gardiens. Rappelons que ce dernier a permis à la Sûreté du Québec, au *Timiskaming Police Service* et aux représentants de Notre-Dame-du-Nord en santé de travailler ensemble sur un projet commun. Ceci a contribué à la naissance d'une coopération et d'une collaboration entre ces organisations. Comme l'exprime un informateur : « *Ça élimine la frontière un peu. La clôture est moins haute mettons qu'elle était* ».

9. L'histoire fut confirmée par le travailleur communautaire.

Portrait du travail communautaire à Notre-Dame-du-Nord

Les effets de cette collaboration se font sentir dans les communautés. Par exemple, des membres du comité Notre-Dame-du-Nord en santé notent que les relations s'améliorent dans différents dossiers (projets de pharmacie, de garderie et colloque sur la prévention du suicide). Une intervenante autochtone rappelle aussi qu'il est plus facile de travailler ensemble, avec les jeunes, depuis que le projet de travail communautaire existe (elle semble ici faire référence aux Anges-gardiens). Enfin, celle-ci raconte qu'il y a maintenant des jeunes du village qui viennent aux danses organisées dans la réserve et des adultes de Notre-Dame-du-Nord qui fréquentent les soirées de bingo dans la communauté autochtone. Évidemment, dans ce dernier cas, il est difficile d'imputer ces résultats à la collaboration d'organisations autochtones et allochtones. Cependant, il démontre bien une ouverture dans les deux communautés.

Ensuite, les informateurs autochtones observent qu'il y a moins de vandalisme et de consommation d'alcool sur la réserve depuis l'avènement du projet Anges-gardiens. En effet, pour l'année 2000, les autorités de la réserve ont obtenu un « *zero crime rate* ». Comme nous l'avons vu auparavant, cette diminution des méfaits s'effectue en parallèle avec une croissance du sentiment de sécurité dans la communauté, notamment chez les personnes âgées. De plus, une intervenante autochtone mentionne que la présence des Anges-gardiens a contribué à diminuer les bagarres entre les jeunes des deux communautés. A son avis, comme les jeunes autochtones embauchés dans le projet Anges-gardiens connaissaient les autres jeunes de leur communauté, ils pouvaient plus facilement tempérer les comportements de leurs pairs. Enfin, mentionnons qu'un autre informateur autochtone se dit très satisfait de la prise de conscience des gens du village face au vandalisme : « *Y voient peut-être différemment leur perception de ce qui se déroulait dans le village aussi. Avant, chaque fois qui avait un délit, c'était les Amérindiens. Y se sont aperçus que c'était pas tout le temps le cas* ».

Leur perception de la réalité s'est transformée ce qui, selon nous, a possiblement contribué à développer une plus grande ouverture envers les Autochtones et à diminuer les préjugés à leur égard.

En résumé, l'analyse de ces données nous a permis de constater que des démarches furent entreprises pour établir une collaboration entre les responsables du travail communautaire et les autorités autochtones. Toutefois, ces démarches n'auraient débouché que sur un seul projet concret, celui des Anges-gardiens. Quoi qu'il en soit, ce projet aura permis un rapprochement entre la communauté de Notre-Dame-du-Nord et celle de Timiskaming First Nation, surtout à partir d'une collaboration plus étroite entre les corps de police. Pour le reste, il semble y avoir peu de contacts entre le travailleur communautaire et les Autochtones. D'une part, le travailleur communautaire ne circule pas sur le

Portrait du travail communautaire à Notre-Dame-du-Nord

territoire de la réserve. D'autre part, les Autochtones ne semblent pas le consulter parce qu'ils préfèrent utiliser les ressources de la réserve ou en raison de la distance culturelle qui existe entre eux et le travailleur communautaire. Finalement, le projet des Anges-gardiens a contribué à faire diminuer la criminalité légère sur la réserve, permettant du même coup d'accroître le sentiment de sécurité.

CONCLUSION

CONCLUSION

Cette recherche a permis de décrire la pratique propre au travail communautaire, tel qu'il existe à Notre-Dame-du-Nord depuis 1999. Plus précisément, l'évaluation portait sur une période allant de septembre 2000 à juin 2001. Elle a fait ressortir que la disponibilité et la présence du travailleur communautaire sur le terrain, dans le milieu de vie des jeunes et des adultes, constituent les éléments clé de cette pratique et la distinguent des autres services offerts dans le milieu. La priorité du travailleur communautaire est d'être en contact avec les citoyens afin que ceux qui désirent obtenir de l'aide se tournent spontanément vers lui. Des liens de confiance doivent donc s'établir entre le travailleur communautaire et les citoyens. Pour établir cette confiance si essentielle à son approche, le travailleur communautaire utilise différents moyens. Tout d'abord, il se fait connaître dans le milieu, comme individu, en circulant de façon régulière dans les lieux publics et en se présentant aux citoyens. Il utilise aussi différentes tribunes (télévision et journal communautaires, radio, etc.) pour expliquer son rôle et les services qu'il peut fournir à la communauté. Cette première étape représente la phase d'intégration au milieu.

Ensuite, le travailleur communautaire établit des contacts par l'intermédiaire d'activités et ce, surtout avec les jeunes. En réalisant des projets, il peut connaître les habitudes des jeunes, leurs intérêts et finalement entrer dans leur groupe. Une fois la confiance installée, les jeunes sont plus à l'aise d'aller se confier. Il arrive d'ailleurs que les jeunes fassent des confidences au travailleur communautaire ou abordent un sujet délicat à l'intérieur même de ces activités, de façon spontanée, sans demander une rencontre particulière à ce sujet. Le contact par l'intermédiaire d'activités comporte un avantage non négligeable en milieu rural où l'anonymat s'avère difficile à conserver. Les activités offrent l'occasion aux jeunes de côtoyer le travailleur communautaire pour des raisons autres que des problèmes personnels. Par conséquent, les gens qui observent un jeune parlant au travailleur communautaire ne peuvent l'identifier comme quelqu'un qui vit des difficultés puisque celui-ci peut l'entretenir autant d'un problème que des autres activités auxquelles ils participent ensemble, comme le « *skate park* » ou la radio étudiante. Ceci contribue à voiler davantage l'étiquette d'intervenant du travailleur communautaire dans un milieu où les gens se connaissent pratiquement tous. Mentionnons aussi que les jeunes apprécient cette implication dans des activités concrètes car ils ont l'impression que le travailleur communautaire s'intéresse vraiment à eux, non seulement pour les aider à régler leurs problèmes, mais aussi comme des êtres humains avec qui il partage des intérêts.

Enfin, pour établir une relation de confiance, le travailleur communautaire adopte une attitude d'authenticité dans ses rapports avec autrui. Il met toujours cartes sur table. Cette authenticité favorise la confiance, surtout celle des jeunes qui ont parfois observé des intervenants jouant un double-jeu, comme en se conduisant dans leur vie personnelle à l'inverse de ce qu'ils prônent dans le cadre de leur travail. En étant authentique, le travailleur communautaire envoie aux jeunes le message qu'il croit profondément à ce qu'il dit ou fait et que ceux-ci peuvent lui accorder toute leur confiance. Il faut rappeler que la confiance représente un élément clé du travail communautaire mais que celle-ci demeure toujours fragile. Le travailleur communautaire doit donc constamment s'assurer de ne pas compromettre la confiance des jeunes notamment lorsqu'il est en contact avec des représentants de l'autorité, comme le directeur de l'école ou les policiers.

Lorsque le lien de confiance est établi, la tâche du travailleur communautaire consiste alors à répondre le mieux possible aux besoins et aux demandes des citoyens. Souvent, les gens ne cherchent qu'un confident à qui ils peuvent raconter leurs difficultés, évacuer des stress ou exprimer leurs émotions. Ils ont alors simplement besoin d'écoute, sans suivi ni relation d'aide ou de désir de consulter un autre intervenant. Sur demande, le travailleur communautaire peut également fournir de la documentation ou des renseignements sur diverses problématiques et même organiser des soirées publiques d'information. Ainsi, le volet prévention occupe une place importante dans son travail. Le travailleur communautaire fait également de la prévention lorsqu'il réalise des activités avec les jeunes. Il prêche par l'exemple comme en participant à des fêtes sans consommer d'alcool ou de drogues. L'image projetée par le travailleur communautaire a alors plus d'impact que bien des campagnes publicitaires. Il sert en quelque sorte de modèle vivant, accessible et concret dans le quotidien des jeunes.

Finalement, le travailleur communautaire peut référer les gens à d'autres ressources lorsque ceux-ci en font la demande ou qu'il ne peut plus répondre aux besoins exprimés. Il peut également les accompagner dans leur démarche lors de la première rencontre avec un nouvel intervenant dans le but de faciliter le contact et l'établissement d'un lien de confiance. Afin de référer les gens aux bons endroits et de fournir une information pertinente, le travailleur communautaire doit donc connaître tous les intervenants et entretenir des liens avec eux. La référence implique aussi qu'il doive motiver les utilisateurs à consulter les autres intervenants lorsque cela s'avère nécessaire. A ce sujet, le travailleur communautaire mentionne qu'il est souvent difficile de les convaincre. Ils ne veulent pas raconter de nouveau leur histoire à une nouvelle personne, surtout que, dans bien des cas, la consultation du travailleur communautaire leur a déjà demandé un certain effort.

La recherche démontre également que les utilisateurs apprécient particulièrement la rapidité et la disponibilité du travailleur communautaire. Les délais pour le rencontrer sont courts, 24 heures au maximum alors que dans les autres services, il peut y avoir deux ou trois semaines d'attente. Cette rapidité est estimée car lorsque les gens demandent de l'aide, c'est qu'ils sont prêts à passer à l'action. Les utilisateurs jouissent également de la disponibilité du travailleur communautaire, du fait qu'il soit présent dans leur municipalité, qu'il est possible de le rencontrer à différents endroits et que son horaire soit flexible. Cette rapidité et cette disponibilité rassurent la population de Notre-Dame-du-Nord.

Un autre élément fortement apprécié est la confidentialité. Les gens savent qu'en confiant une difficulté au travailleur communautaire, ce dernier la gardera pour lui. De plus, l'absence de dossier sécurise les gens car ils sont alors certains que les informations ne pourront circuler d'un intervenant à l'autre. Le respect de la confidentialité constitue d'ailleurs une des clés du travail communautaire, comme de toutes les pratiques de proximité .

Enfin, les gens apprécient le type de relation qu'ils ont avec le travailleur communautaire. En général, le contact se fait facilement. Par la suite, ce sont des liens d'amitié qui se développent entre eux et le travailleur communautaire. Les gens ne ressentent pas une différence de statut de type adulte-jeune ou professionnel-client. Les échanges se font plutôt entre deux êtres humains, ce qui rend les gens à l'aise et facilite leur relation avec le travailleur communautaire. Cette dernière caractéristique favorise également l'établissement de la confiance dans les relations et confirme que le travail communautaire est fortement teinté par les attitudes personnelles de l'intervenant.

Depuis le début du projet, en 1999, le travail communautaire a connu deux changements majeurs. Premièrement, en raison d'une demande croissante de la part des adultes, le mandat fut élargi pour répondre à leurs attentes alors qu'à l'origine, le service était destiné plus particulièrement aux jeunes de 12 à 30 ans. Deuxièmement, le travailleur communautaire a été appelé à travailler dans le milieu scolaire en intervenant comme travailleur de corridor à la polyvalente Rivière-des-Quinzes. Ce nouveau mandat lui permet de côtoyer plus de jeunes et de les suivre autant dans la municipalité qu'à l'école, ce qui représente un avantage pour établir des liens de confiance et connaître le vécu des jeunes

Cette recherche permet aussi de cerner les retombées du travail communautaire à Notre-Dame-du-Nord. En ce qui concerne les jeunes, le principal changement observé, possiblement parce qu'il est le plus visible, est la réalisation de projets de loisir comme le « *skate park* ». En plus de leur permettre de

s'occuper, ces projets offrent la possibilité aux jeunes de développer leurs compétences personnelles et d'établir un contact avec un adulte significatif, ce qui correspond d'ailleurs à l'un des objectifs du travailleur communautaire, comme nous venons de le voir. Ces projets permettent également d'améliorer l'image publique des jeunes au sein de la communauté. Les gens peuvent les observer dans des activités « saines » au lieu de constater du vandalisme sur les biens publics, ce qui contribue à améliorer du même coup les relations entre les jeunes et les adultes. En effet, l'opportunité d'un contact entre eux accroît la confiance mutuelle des deux groupes. Un autre impact, difficile à quantifier étant donné l'absence de dossier, est l'utilisation de plus en plus fréquente du service de travail communautaire par les jeunes. Ces derniers vont rencontrer le travailleur communautaire en personne ou ils correspondent avec lui par courriel, soit pour exprimer leurs difficultés ou pour demander des informations particulières. L'utilisation du courriel comporte l'avantage d'être anonyme et d'établir le contact graduellement, au rythme des jeunes. En ce qui a trait aux références vers des ressources extérieures, il est difficile de connaître le nombre exact de jeunes qui sont effectivement allés consulter de telles ressources à la suite des recommandations du travailleur communautaire. En entrevue, ce dernier fait état de trois ou quatre cas dont il est certain. Rappelons que les gens, et surtout les jeunes, ne consultent pas d'autres intervenants, souvent parce qu'ils ne les connaissent pas et qu'ils n'ont pas développé de liens de confiance avec eux. Peut-être certaines personnes décideront-elles de rencontrer un intervenant plus tard, lorsqu'elles se sentiront prêtes ou si leurs problèmes s'aggravent. Il ne faut pas oublier que les résultats d'une telle approche peuvent apparaître à long terme.

Le travail communautaire s'avère aussi utile pour l'ensemble de la communauté. En effet, de plus en plus d'adultes consultent le travailleur communautaire, que ce soit par téléphone, en personne ou même par courriel. Par ailleurs, plusieurs personnes de l'extérieur de Notre-Dame-du-Nord, surtout du secteur nord du Témiscamingue et de l'Ontario, viennent également rencontrer le travailleur communautaire. Il faut dire qu'il est de plus en plus connu un peu partout sur le territoire. L'utilité du service réside plus précisément dans la capacité à recenser les besoins réels de la communauté pour ensuite apporter des solutions concrètes et adaptées. En ce sens, le travail communautaire améliore les échanges entre les différents groupes de la municipalité (jeunes, personnes âgées, conseil municipal, corps policiers...).

Dans les changements observés au sein de la communauté, la diminution du vandalisme constitue le principal élément souligné par les informateurs. Cette diminution se traduit par un accroissement du sentiment de sécurité, surtout chez les personnes âgées. La plupart des informateurs associe ces changements à l'action des Anges-gardiens, qui est l'un des projets élaborés par le travailleur

communautaire. Nous avons expliqué dans ce document qu'il était logique que la diminution du vandalisme constitue le principal changement observé puisqu'il est sûrement le plus concret et le plus mesurable, surtout dans un milieu où les citoyens subissent ce type de méfaits depuis quelques années. La prévention du vandalisme constituait par ailleurs l'un des objectifs de départ du travail communautaire. Il n'est donc pas étonnant que l'attention publique se soit attardée spontanément à ce type de manifestation. Le raisonnement s'applique aussi aux Anges-gardiens : les gens les associent à la baisse du vandalisme puisque leur présence était manifeste (patrouilles de nuit à bicyclette avec des dossards identifiés) et que la prévention du vandalisme constituait leur principale mission.

L'accroissement de la concertation dans le milieu représente un autre changement observé dans la communauté. Cette implication accrue apparaît autant chez les citoyens qu'au sein du conseil municipal et des corps de police. La réalisation du projet Anges-gardiens en constitue l'exemple le plus frappant avec l'implication de plusieurs partenaires dont le comité Notre-Dame-du-Nord en santé, la Sûreté du Québec, le *Timiskaming Police Service* et la municipalité de Notre-Dame-du-Nord. Il faut mentionner que ce projet particulier a aussi créé une ouverture dans les relations entre la communauté autochtone et celle de Notre-Dame-du-Nord, ouverture qui pourrait bien déboucher sur d'autres projets communs.

Cependant, cette recherche a aussi mis en lumière quelques questionnements quant au travail communautaire à Notre-Dame-du-Nord. Le premier est l'accroissement du travail de bureau qui nuit à la disponibilité du travailleur communautaire sur le terrain. Cet accroissement résulte du succès que connaît le projet. Plusieurs personnes veulent obtenir des détails pour examiner la possibilité d'implanter un projet semblable dans leur propre milieu. Le comité Notre-Dame-du-Nord en santé a embauché une secrétaire pour réduire la tâche du travailleur communautaire mais celui-ci demeure, malgré tout, la personne ressource la mieux placée pour parler de la pratique étant donné son expérience terrain. Dans certains cas, le travailleur communautaire demeure le seul qui peut répondre à ces demandes. Peut-être s'agit-il là d'une conséquence propre au fait d'initier une pratique novatrice. Dans ce contexte, il faut aussi mentionner que le financement pose problème puisque les subventions sont accordées annuellement. La rédaction de ces demandes engendre par conséquent un surplus de travail que les quelques personnes impliquées doivent absorber chaque année. Ce problème est d'autant plus irritant que le principal objectif du travail communautaire consiste à ce que le travailleur communautaire soit présent et disponible sur le terrain, auprès des gens. Si la situation persiste, il faudra alors se demander si elle ne risque pas de dénaturer le travail communautaire et de lui faire perdre du même coup les particularités qui font en sorte qu'il représente une alternative pour la population.

La méconnaissance du travail communautaire constitue le deuxième élément préoccupant identifié dans cette recherche. Même si certaines personnes comprennent l'ensemble du projet, d'autres n'en saisissent que certains aspects. De plus, quelques informateurs affirment que la population manque carrément d'information sur le service et qu'il devrait y avoir plus de publicité. Rappelons qu'en début de projet, le travailleur communautaire a fait plusieurs activités d'information pour expliquer la nature de son travail. Toutefois, cet exercice demeure insuffisant aux yeux de certains informateurs. Le mandat du travailleur communautaire s'est aussi transformé avec le temps, incluant maintenant le service aux adultes et le travail de corridor. Ces modifications participent peut-être à créer de la confusion autour du travail communautaire.

À la lumière des résultats de cette recherche, peut-être serait-il souhaitable de mener un exercice de sensibilisation et d'information afin que tous les citoyens de Notre-Dame-du-Nord partagent la même compréhension du travail communautaire. Étant donné que les gens reçoivent généralement des masses d'informations par le biais de la radio, de la télévision, par la poste ou sur Internet, peut-être faudrait-il privilégier une façon plus directe et interactive de les initier au service de travail communautaire, afin de susciter leur intérêt. Par conséquent, il faut peut-être éviter les campagnes traditionnelles de publicité et élaborer des activités communes, comme le travailleur communautaire le fait présentement avec les jeunes de la communauté. Si les citoyens perçoivent concrètement l'utilité du service, pour eux, dans leur quotidien, ils risquent d'y porter davantage attention. Cela permettrait peut-être de recruter de nouveaux bénévoles voulant s'impliquer dans le projet de travail communautaire. Il faut cependant demeurer prudent. La méconnaissance fait parti intégrante du processus d'implantation d'une nouvelle pratique ou d'un nouveau service. Seul le temps permet de corriger la situation. Il ne faut donc pas investir toute l'énergie du travailleur communautaire dans la sensibilisation au détriment des autres tâches liées à son mandat, surtout dans un contexte où les gens sont saturés par l'information.

Finalement, il serait souhaitable à court terme de travailler à maintenir la disponibilité du travailleur communautaire sur le terrain afin qu'il continue à offrir un service apprécié par les citoyens de Notre-Dame-du-Nord. La recherche a permis d'identifier quelques pistes de solution.

Tout d'abord, peut-être serait-il possible de déléguer des tâches pour libérer le travailleur communautaire le plus possible. Dans la situation actuelle, comme il est difficile d'embaucher plus de personnel en raison du financement non-récurrent, un plus grand nombre de bénévoles pourrait s'impliquer dans le projet et des rôles précis pourraient leur être attribués. L'implication d'un plus grand nombre de personnes

permettrait d'assurer à long terme une meilleure stabilité de la gestion du projet en répartissant davantage la charge de travail. Cependant, il faut aussi tenir compte qu'il est difficile de mobiliser des bénévoles, surtout dans les milieux où le bassin démographique est restreint, comme c'est le cas à Notre-Dame-du-Nord, d'où l'importance d'assurer une meilleure connaissance du travail communautaire dans la communauté.

Ensuite, comme le comité Notre-Dame-du-Nord en santé semble très sollicité par des organismes qui veulent avoir plus d'information sur le projet, un document pourrait être remis à ceux-ci dans un premier temps. Ce document pourrait contenir des informations sur la démarche du comité, la nature du travail communautaire, les difficultés rencontrées et les éléments qui facilitent l'implantation. Un tel document permettrait de sauver du temps car les responsables du projet n'auraient ainsi plus à répéter les mêmes informations. Celui-ci pourrait être disponible auprès du comité Notre-Dame-du-Nord en santé et du réseau québécois de Villes et Villages en santé. Notons que la présente évaluation contient déjà plusieurs éléments d'information pertinents pour cette démarche.

Enfin, comme le suggère le travailleur communautaire, plusieurs informations (nature des problématiques, moyens de les prévenir, ressources, etc.) pourraient être informatisées dans une banque de données. Ceci accélérerait la recherche et la transmission des informations. Un tel outil lui sauverait du temps et lui permettrait donc d'être disponible sur le terrain.

Il existe donc des avenues pour parfaire le modèle de travail communautaire à Notre-Dame-du-Nord. Toutefois, il est important de se rappeler en terminant que le travail communautaire est très apprécié dans la communauté et que cette évaluation a permis d'en dégager les principales retombées. Le travail communautaire est devenu une ressource importante pour la communauté de Notre-Dame-du-Nord et les différents partenaires auraient tout intérêt à en assurer la continuité.

BIBLIOGRAPHIE

BIBLIOGRAPHIE

DUBÉ, Nathalie. *Le travail de milieu en Gaspésie et aux Îles-de-la-Madeleine : Origines et pratiques*, Gaspé, Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Direction de la santé publique, 1998, 111 p.

FONTAINE, Annie, et Jean-Marie RICHARD. *Le travail de rue : De l'oral à l'écrit*, Drummondville, Refuge La Piaule du Centre du Québec, 1997, 87 p.

GENDRON, Chantal, Johanne BOIVIN et Denis MOFFET. *Bilan socio-économique, édition 1999, Abitibi-Témiscamingue*, Rouyn-Noranda, ministère des Régions, Direction régionale de l'Abitibi-Témiscamingue, 1999, 168 p.

GIRARD, Chantal, et Sylvie BELLOT. *La population de l'Abitibi-Témiscamingue : caractéristiques démographiques et socio-économiques : Tome 2 - Portrait de la MRC Témiscamingue*, Rouyn-Noranda, Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue, 2000, 191 p.

LEGAULT, Daniel, Hamid LAÏDAOUI, André PICHÉ, Anna JOLONCH, Jaerson Lucas BEZERRA et André BÉLANGER. « Le travail de rue », *VO : le magazine de Vie ouvrière*, n° 248, 1994, p. 24-37.

OUELLET, Hector, et Jacques ROY. *L'accessibilité aux services sociaux*, in Fernand Dumont et al., *Traité des problèmes sociaux*, Québec, Institut québécois sur la culture, 1994, 1 160 p.

PAQUIN, Pierre et Andrée PERREAULT. *Cadre de référence pour le travail de proximité en Montérégie*, document de travail, Longueuil, Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie, 2000, 66 p.

