

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



Évaluation d'une approche de proximité en milieu rural

Synthèse



Équipe de rédaction

*Guillaume Beauté, 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*



Mise en page

*Nicole Laplante, Régie régionale
Carmen Rheault, Régie régionale*

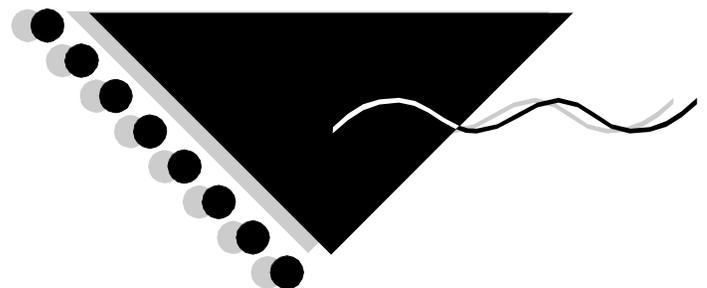
Août 2001

Ce texte est la synthèse du document :

*Le travail communautaire à Notre-Dame-du-Nord : évaluation d'une approche de
proximité en milieu rural*

SOMMAIRE

POURQUOI UNE ÉVALUATION DU TRAVAIL COMMUNAUTAIRE ?	3
COMMENT L'ÉVALUATION A-T-ELLE ÉTÉ RÉALISÉE ?	4
QU'EST-CE QUE LE TRAVAIL COMMUNAUTAIRE À NOTRE-DAME-DU-NORD ?	4
<i>Disponibilité et présence</i>	4
<i>Confidentialité</i>	4
<i>Confiance</i>	4
<i>Écoute</i>	6
<i>Prévention</i>	6
<i>Référence</i>	6
<i>Évolution de l'approche</i>	7
COMMENT LES CITOYENS PERÇOIVENT-ILS LE TRAVAIL COMMUNAUTAIRE ?	7
<i>Un rôle méconnu</i>	7
<i>Un rôle plus répressif</i>	8
<i>Une perception négative</i>	8
<i>Une plus grande compréhension du rôle</i>	9
LE TRAVAIL COMMUNAUTAIRE A-T-IL DES IMPACTS DANS LE MILIEU ?	9
<i>Auprès des jeunes</i>	9
<i>Dans la communauté</i>	10
LES CITOYENS SONT-ILS SATISFAITS DU TRAVAIL COMMUNAUTAIRE ?	12
<i>Rapidité et disponibilité</i>	12
<i>Confidentialité</i>	12
<i>Le contact avec l'intervenant</i>	12
QUELLES SONT LES PISTES D'ACTION POUR BONIFIER LE TRAVAIL COMMUNAUTAIRE ?	13
<i>La disponibilité de l'intervenant</i>	13
<i>La méconnaissance du projet au sein de la population</i>	14



POURQUOI UNE ÉVALUATION DU TRAVAIL COMMUNAUTAIRE ?

Notre-Dame-du-Nord est située au carrefour des axes routiers qui relient l'Abitibi, le Témiscamingue et l'Ontario. Elle représente la troisième municipalité en importance de la municipalité régionale de comté (MRC), si l'on tient compte de la population autochtone résidant sur la réserve *Timiskaming First Nation* située à proximité.

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 cueillette de besoins afin d'orienter ses actions. Cet exercice identifie la jeunesse comme préoccupation majeure au sein de la communauté. Aussi, pour répondre aux besoins des jeunes, le comité met sur pied le projet de travail communautaire au printemps 1999.

Le travail communautaire consiste à faire de la prévention, de l'écoute et de la référence. Le travailleur communautaire accompagne les jeunes et les adultes dans leurs difficultés, en leur offrant une disponibilité dans leur milieu naturel et non dans un cadre institutionnel. Il fréquente les endroits publics, tels le parc, le restaurant et les infrastructures de loisirs, et il circule dans les rues de la municipalité. Il possède

également un bureau au point de services du Centre de santé Sainte-Famille à Notre-Dame-du-Nord.

Le travailleur communautaire participe également à l'élaboration de projets, comme celui des Anges-gardiens dans lequel des jeunes des communautés autochtone et allochtone patrouillent dans les rues afin d'accroître la sécurité des citoyens.

Après une année de fonctionnement, le comité Notre-Dame-du-Nord en santé juge pertinent d'évaluer le projet afin de vérifier si cette approche innovatrice répond adéquatement aux besoins de la population. L'évaluation doit également contribuer à supporter les demandes de subvention en démontrant les impacts du projet. Le comité demande donc et reçoit une subvention de Santé Canada pour effectuer une recherche évaluative. Cette recherche vise à répondre aux questions suivantes :

- Quelle forme le travail communautaire prend-il à Notre-Dame-du-Nord ?
- Quels sont les besoins et les attentes de la communauté en regard de ce projet ?
- Quels sont les impacts du projet, particulièrement auprès des jeunes et globalement dans la communauté ?

COMMENT L'ÉVALUATION A-T-ELLE ÉTÉ RÉALISÉE ?

La collecte de données fut réalisée par le biais d'entrevues individuelles et de groupes. Un échantillon d'informateurs clés fut établi par l'équipe de recherche à partir de catégories (citoyens, autochtones, intervenants, utilisateurs, jeunes et leaders) afin de recueillir une diversité de

points de vue et d'obtenir le portrait le plus global possible de la situation. Au total, 41 personnes furent rencontrées, soit 25 individuellement et 16 réparties en deux groupes. Les entrevues se sont déroulées entre septembre et décembre 2000.

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

C'est d'être le plus possible très disponible, y a un bout qui y est de l'intervention, qui y est de la sensibilisation, de la prévention, [...] mais y a un bout qui y est de l'exemple aussi... prêcher par l'exemple.

Le travailleur communautaire

DISPONIBILITÉ ET PRÉSENCE

La disponibilité et la présence du travailleur communautaire sur le terrain, dans le milieu de vie des jeunes et des adultes, constituent les éléments clés de cette pratique. C'est d'ailleurs ce qui distingue le travail communautaire des autres services offerts dans le milieu. La priorité du travailleur communautaire est d'être en contact avec les citoyens, afin que ceux qui vivent des problèmes puissent spontanément se tourner vers lui s'ils désirent obtenir de l'aide.

CONFIDENTIALITÉ

Le travail communautaire est un service confidentiel. Le travailleur communautaire ne révèle jamais les noms et les propos de ceux qui le consultent. Il ne tient aucun dossier, ce qui sécurise les personnes qui craignent que des informations soient transmises.

CONFIANCE

Des liens de confiance doivent s'établir entre le travailleur communautaire et les citoyens afin que ceux-ci puissent se confier à lui. Pour établir cette confiance essentielle à son approche, le travailleur communautaire utilise différents moyens.



Intégration au milieu

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.

Réalisation d'activités

Le travailleur communautaire établit également des contacts avec les jeunes par le biais d'activités. En réalisant des projets avec eux, il apprend à connaître leurs habitudes et leurs intérêts, pour finalement entrer dans leur groupe. Une fois la confiance installée, les jeunes sont alors plus à l'aise d'aller le rencontrer. Il arrive d'ailleurs que les jeunes fassent des confidences au travailleur communautaire ou abordent un sujet délicat sur les lieux mêmes de ces activités, de façon spontanée, sans demander une rencontre particulière à ce sujet.

Le contact par l'intermédiaire d'activités comporte un avantage 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 l'identifieront pas d'emblée comme quelqu'un qui vit des difficultés, puisque celui-ci peut discuter autant d'un problème que d'activités communes comme le *skate park* ou la radio-étudiante. Cela 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.

Authenticité

Enfin, pour établir une relation de confiance, le travailleur communautaire adopte une attitude d'authenticité dans ses rapports avec les autres. Il joue toujours cartes sur table. Cette authenticité favorise la confiance, surtout celle des jeunes qui ont parfois observé des intervenants jouant un double jeu, par exemple, 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 donc 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 qu'elle demeure aussi 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, tels le directeur de l'école ou les policiers. Par exemple, il ne faut pas que les jeunes pensent qu'il divulgue des informations sur les consommateurs de drogue.

ÉCOUTE

Je sais que le service est toujours là. Ça n'a pas besoin d'être toujours catastrophique quand on l'appelle ou ben d'être au plus bas.

Un utilisateur adulte

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, comprendre ce qu'ils vivent, évacuer leur stress ou exprimer leurs émotions. Ils ont alors simplement besoin d'écoute, sans suivi ni relation d'aide et sans désir de consulter un autre intervenant.

PRÉVENTION

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.

Un jeune utilisateur

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 drogue. 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.

RÉFÉRENCE

Finalement, le travailleur communautaire peut référer les gens à d'autres ressources lorsque ceux-ci en font la demande ou s'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. À 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.

En résumé, le travailleur communautaire est un intervenant neutre qui ne dit pas si la personne agit correctement ou non. Il demeure discret, il n'envahit pas les gens, il ne les brusque pas, il va à leur rythme en se montrant disponible. Il réfère les gens en s'occupant des contacts pour éviter qu'ils perdent du temps et de l'énergie.

ÉVOLUTION DE L'APPROCHE

Une chose qu'on avait pas prévu, c'est qu'il avait autant d'adultes qui viendraient consulter. [...] ça s'est faite graduellement parce qu'y a eu des besoins, y a eu des demandes.

Un leader

Depuis le début du projet, le travail communautaire a connu deux changements majeurs. Tout d'abord, 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.

En entrevue, une intervenante affirme 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. Au départ, le terme *communautaire* désignait la communauté formée de l'ensemble des gens qui y vivent. Par conséquent, il serait difficile de cibler une catégorie précise et d'en exclure les autres.

Par ailleurs, 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 mandat complémentaire lui permet de côtoyer près de 400 jeunes quotidiennement 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.

COMMENT LES CITOYENS PERÇOIVENT-ILS LE TRAVAIL COMMUNAUTAIRE ?

UN RÔLE MÉCONNU

Là on va me dire [...], c'est pas son rôle... mais c'est quoi son rôle? [...] C'est quoi du travail communautaire?

Un citoyen

Le travail communautaire est méconnu au sein de la population. Évidemment, au début du projet, les gens connaissaient peu le travailleur communautaire et le projet. Ils

se demandaient en quoi ça consistait ou ils croyaient que c'était du travail de rue. Par la suite, comme le travailleur communautaire était davantage connu, certains citoyens ont compris sa véritable mission. Cependant, plusieurs personnes continuent d'entretenir une image assez vague du mandat du travailleur communautaire. Il faut dire que dans tous processus d'implantation de nouvelles approches d'intervention sociale, les citoyens ont du mal à en cerner la nature réelle.

Quelques citoyens affirment qu'ils ne connaissent pas en profondeur le projet. Ils croient que le travailleur communautaire fait du bon travail et que c'est un projet intéressant. Ils savent qu'il 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.

Quelques informateurs confondent le projet avec celui des Anges-gardiens ou prennent le travailleur communautaire pour un assistant social. Ils pensent que son rôle consiste à organiser des activités pour divertir les jeunes, ou encore à s'occuper des jeunes en difficultés référés par le directeur de l'école secondaire. Enfin, d'autres pensent que le projet fut implanté par la population ou par le conseil municipal et non par le comité Notre-Dame-du-Nord en santé.

UN RÔLE PLUS RÉPRESSIF

Certaines personnes ont une vision plus répressive du travail communautaire. Elles voudraient que le travailleur communautaire dénonce à la Sûreté du Québec les jeunes qui consomment de la drogue ou qui commettent des actes répréhensibles. Elles croient également qu'il organise des activités pour occuper les jeunes afin de diminuer le vandalisme dans la municipalité.

Ces personnes comprennent d'une manière différente les objectifs du travail communautaire ou elles veulent les réaliser en utilisant d'autres méthodes. Une intervenante explique qu'elles ont davantage une vision *policière* derrière un discours communautaire. Selon cette dernière, en

disant qu'elles veulent aider les jeunes, ces personnes espèrent davantage les surveiller, les contrôler et les dénoncer.

Cependant, d'autres personnes partagent une philosophie communautaire plus proche de celle annoncée au début du projet. Il y aurait donc eu, dès le départ, coexistence de deux manières de concevoir le travail communautaire.

UNE PERCEPTION NÉGATIVE

Quelques informateurs racontent qu'il existe dans le milieu des opinions négatives par rapport au travail communautaire. Selon l'un d'entre eux, cette perception négative découlerait de l'incompréhension et du manque d'intérêt et d'implication manifestés par ces 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 drogue dans le cadre de son travail.

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* ». De tels commentaires reflètent une faible connaissance de l'approche et des valeurs propres au travail communautaire. Enfin, certaines personnes généralisent leurs observations : elles le voient entrer une fois dans un bar et elles finissent par raconter qu'il passe ses journées à cet endroit.



UNE PLUS GRANDE COMPRÉHENSION DU RÔLE

Malgré ces quelques perceptions négatives, de plus en plus de gens commencent à mieux comprendre le rôle du travailleur communautaire dans la communauté. Cela résulte de la sensibilisation qui fut menée dans le milieu et du fait que les gens le connaissent davantage. Ces derniers savent que s'ils ont un problème, il peut les aider, notamment en les référant à d'autres services.

Certains commencent à comprendre que le travailleur communautaire n'est pas un thérapeute et 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 lui. D'autres ne le perçoivent plus comme un policier qui dénonce les jeunes consommateurs ou les vandales. De plus en plus, les citoyens savent qu'il est là et pourquoi il est là.

On travaille sur des humains. Alors c'est ben différent que quand tu travailles sur une machine et qu'y a un boulon qui fonctionne pas. Tu changes le boulon pis c'est reparti. Quand tu travailles avec des humains, [...] tu fais un bout pis un moment donné, ça recule un peu pis là ben tu regardes c'est quoi qui fonctionne pas.[...] C'est une autre dynamique.

Un leader

LE TRAVAIL COMMUNAUTAIRE A-T-IL DES IMPACTS DANS LE MILIEU ?

AUPRÈS DES JEUNES

Des activités

Le principal changement observé, possiblement parce qu'il est le plus visible, est la réalisation de projets de loisirs comme le *skate park*, la radio-étudiante ou le local de musique. En plus de leur permettre de s'occuper, ces projets offrent la possibilité aux jeunes de développer leurs compétences personnelles et sociales. Ils 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. Selon une intervenante, ce soutien contribue à « l'habilitation au pouvoir d'agir » des jeunes. Ils peuvent ainsi intégrer certaines valeurs, telle l'autonomie.

De meilleures relations entre jeunes et adultes

Ces activités favorisent aussi l'implication des jeunes 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 enthousiastes, qu'ils ont des idées et qu'ils peuvent les réaliser. Cela améliore donc les relations entre les jeunes et les adultes.

Les activités organisées avec l'aide du travailleur communautaire offrent également l'occasion aux jeunes de côtoyer des adultes, ce qui améliore la confiance mutuelle de ces deux groupes. Les jeunes sont alors moins craintifs de s'adresser aux adultes et ces derniers entretiennent moins de préjugés à leur égard.

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. [...] ils sont en train de faire des succès avec les jeunes.

Une intervenante

Utilisation du service

Les jeunes utilisent de plus en plus le service de travail communautaire. Ils vont rencontrer le travailleur communautaire en personne ou ils correspondent avec lui par courriel, que ce 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.

Références

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 ces ressources à la suite des recommandations du travailleur communautaire puisque celui-ci ne tient pas de dossiers. En entrevue, le travailleur communautaire fait état de trois ou quatre cas dont il est certain. Rappelons que les gens 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. Il n'est cependant pas impossible que certaines personnes décident de rencontrer un intervenant à moyen terme, lorsqu'elles se sentent prêtes ou si leurs problèmes s'aggravent. Il ne faut pas oublier que les résultats du travail communautaire apparaissent souvent à long terme.

DANS LA COMMUNAUTÉ

Utilisation du service

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.

Une meilleure connaissance des besoins

L'utilité du service réside plus précisément dans la capacité du travailleur communautaire à recenser les besoins réels de la communauté, pour ensuite 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, mais des jeunes adultes allochtones de 18 à 30 ans, ce qui fut confirmé par les données de la Sûreté du Québec. Le recensement des besoins a également permis d'améliorer les échanges entre les différents groupes de la municipalité (jeunes, personnes âgées, conseil municipal, corps policiers et autres).

Une diminution du vandalisme

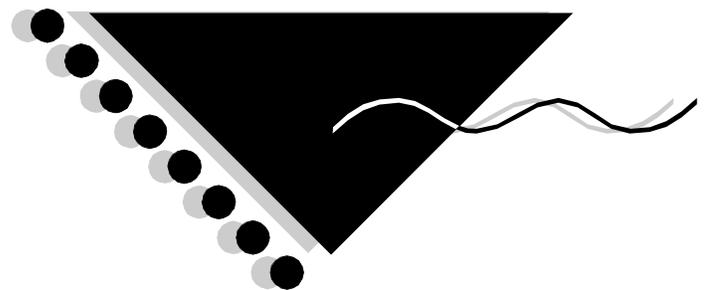
Le principal changement observé au sein de la communauté par les informateurs est la diminution du vandalisme, ce qui se traduit par un accroissement du sentiment de sécurité, surtout chez les personnes âgées. La plupart des informateurs associent ces changements à l'action des Anges-gardiens qui est l'un des projets élaborés par le travailleur communautaire.

Cette diminution du vandalisme constitue le principal effet 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 était d'ailleurs l'un des objectifs de départ du travail communautaire.

De la concertation dans le milieu

L'accroissement de la concertation dans le milieu représente un autre changement observé dans la communauté. La réalisation du projet Anges-gardiens, menée par le travailleur communautaire, 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.



LES CITOYENS SONT-ILS SATISFAITS DU TRAVAIL COMMUNAUTAIRE ?

Les citoyens de Notre-Dame-du-Nord sont en général très satisfaits du travail communautaire, et ce, surtout en regard des éléments suivants.

RAPIDITÉ ET DISPONIBILITÉ

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.

Un adulte utilisateur

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 l'attente peut être de deux ou trois semaines. Cette rapidité est estimée car lorsque les gens demandent de l'aide, c'est qu'ils sont prêts à passer à l'action, et ce, immédiatement.

Les utilisateurs se réjouissent 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.

CONFIDENTIALITÉ

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 en milieu rural.

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.

Un leader

LE CONTACT AVEC L'INTERVENANT

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 qu'ils développent avec 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.

Y est dans notre gang [maintenant]. [...] C'est comme si [il était] un de nos "friend" là, un gars de la gang.

Un adolescent

QUELLES SONT LES PISTES D'ACTION POUR BONIFIER LE TRAVAIL COMMUNAUTAIRE ?

LA DISPONIBILITÉ DE L'INTERVENANT

On a essayé d'en faire trop avec une personne.

Un leader

Depuis quelques temps, le travailleur communautaire doit effectuer beaucoup de travail de bureau pour des demandes de subvention, de la recherche d'information et de la correspondance.

Cet accroissement de la tâche nuit à sa disponibilité sur le terrain. Cette situation résulte du succès que connaît le projet. Plusieurs personnes de l'extérieur de la communauté veulent obtenir des détails afin 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 sa pratique. Le travailleur communautaire demeure souvent 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. Ce problème est d'autant plus irritant que le principal objectif du travail communautaire consiste à ce que l'intervenant soit présent et disponible sur le terrain, auprès des citoyens.

Si cette situation persiste, peut-être viendra-t-elle dénaturer le travail

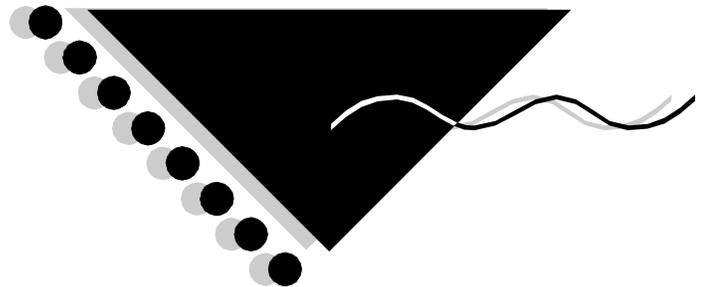
communautaire et lui faire perdre, du même coup, les particularités qui en font une alternative appréciée de la population. Il faudrait donc trouver des moyens de déléguer des tâches et libérer le travailleur communautaire afin qu'il soit davantage présent dans le milieu de vie des citoyens.

LA MÉCONNAISSANCE DU PROJET AU SEIN DE LA POPULATION

La méconnaissance du travail communautaire constitue un autre élément problématique. 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 éléments participent peut-être à créer de la confusion autour du travail communautaire étant donné que le mandat est maintenant plus large.

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 lorsqu'il est question du travail communautaire? Et dans le contexte actuel où les tâches du travailleur communautaire se multiplient, quelle forme pourrait prendre cette sensibilisation? Il serait donc intéressant de se pencher sur la question pour régler les problèmes de disponibilité du travailleur communautaire et de méconnaissance de son mandat au sein de la population.

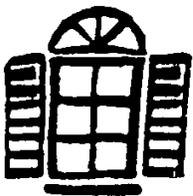
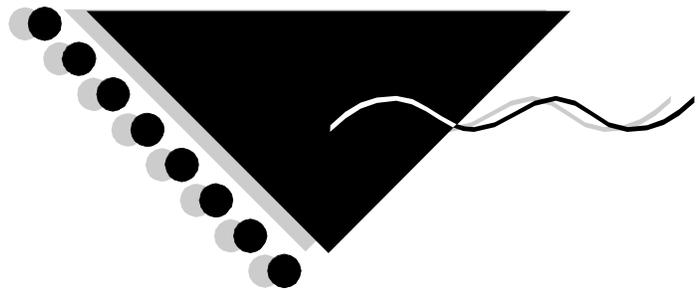




RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX

**ABITIBI-
TÉMISCAMINGUE**

DIRECTION DE LA SANTÉ PUBLIQUE



«Notre-Dame-Du-Nord en santé»

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