

LES VOIX DE L'EXPÉRIENCE
des projets communautaires
pour les personnes atteintes de
l'hépatite C, touchées par celle-ci ou
à risque de la contracter de C.-B.

Les opinions exprimées dans ce rapport ne représentent pas nécessairement celles de Santé Canada.

Cette publication peut aussi être obtenue en format pdf sur demande.

Des exemplaires supplémentaires sont disponibles à :

Health Canada – Santé Canada
#440F - 757 West Hastings Street
Vancouver, C.-B.
V6C 1A1

Téléphone : (604) 666-2729
Télécopieur : (604) 666-8986

Available also in English.

Juin 2003

Remerciements

J'aimerais exprimer ma reconnaissance à chacun des quinze projets de soutien communautaire aux personnes atteintes de l'hépatite C de Santé Canada qui ont pris part à la création de ce document. Le personnel, les bénévoles, les clients et les partenaires communautaires de ces projets ont contribué au travail important et innovateur auprès des personnes atteintes de l'hépatite C, touchées par celle-ci ou à risque de la contracter.

Je tiens en particulier à remercier les personnes suivantes qui ont répondu à un questionnaire par écrit ou durant des entrevues : Erik Ages, Gail Butt, Jill Chetiar, Katerina Gentes, Olive Godwin, Kari Hackett, Terry Howard, Hermione Jefferis, Linda Keefe, Kathy Keetley, Stacy Leblanc, Karen Muirhead, Sheena Sargeant, Deb Schmitz, Eleanor Sinclair, Darren Soy, Rae Supeene, Ken Thomson, Navin Vasudev et Ken Winiski.

Je souhaite également remercier Jean Lederer qui a récapitulé l'information obtenue durant les entrevues écrites et orales, Lillian Baaske qui a apporté son soutien à la rédaction de ce document et offert d'excellents conseils, Tessa Bartholomeusz et Ronald Tse qui ont aidé à créer la couverture et la mise en page et Tommy Huynh qui nous a autorisés à reproduire sa photographie sur la couverture de ce document.

L'inspiration à l'origine de ce document provient du travail innovateur que font les projets et de ma conviction qu'il est important de partager ces leçons intéressantes. La création de ce document a été une expérience tout à fait enrichissante grâce à la sagesse, la passion et l'expertise de toutes les personnes impliquées et nous espérons que tous ceux et celles qui le liront pourront en bénéficier.

Colleen Wickenheiser
Consultante du programme
Programme de soutien communautaire aux personnes atteintes de l'hépatite C
Direction générale de la santé de la population et de la santé publique
Santé Canada, Bureau régional de la C.-B. et du Yukon
Téléphone : 604-666-6428 Télécopieur : 604-666-8986
Courriel : colleen_wickenheiser@hc-sc.gc.ca

Table des matières

Remerciements

Introduction

1. Service d'approche	1
Stratégies d'approche pour des populations spécifiques:	
Les jeunes	10
Les personnes impliquées dans la culture de la rue	15
Les personnes qui utilisent des drogues injectables (UDI)	18
Les personnes marginalisées	19
Les autochtones	21
Les femmes	22
Les adultes	23
Les personnes infectées par l'entremise du système d'approvisionnement en sang	23
Les personnes co-infectées	23
Les populations carcérales	24
Le public	25
Les fournisseurs de soins de santé	27
Les fournisseurs de services	29
2. Habilitation des clients	30
3. Prévention et éducation	34
4. Réduction des méfaits	42
5. Partenariat	47
6. Bénévoles	54
7. Participation communautaire	58
8. Soutien	64
9. Stigmatisation	72
10. Considération géographique	78
11. Médias	82
12. Levée de fonds	84
13. Évaluation	86
14. Capacité organisationnelle	91

Annexes

A. Description des projets

B. Questionnaire

Introduction

Les Voix de l'expérience des projets communautaires pour les personnes atteintes de l'hépatite C, touchées par celle-ci ou à risque de la contracter de C.-B. (*Les Voix de l'expérience*), est une présentation du travail, de l'expérience et du bon sens des quinze projets financés par le Programme de soutien communautaire aux personnes atteintes de l'hépatite C, de la Direction générale de la santé de la population et de la santé publique, Bureau régional de la C.-B. et du Yukon de Santé Canada, entre les exercices financiers de 1999 et 2003.

En 1998, la Division de l'hépatite C fut établie par Santé Canada pour faire face aux défis et répondre aux besoins associés à l'hépatite C au Canada. Dans le cadre de cette Division, le Programme de soutien communautaire aux personnes atteintes de l'hépatite C fut mis sur pied en vue d'encourager une réponse communautaire aux besoins des personnes atteintes de l'hépatite C, touchées par celle-ci ou à risque de la contracter et de développer des mécanismes pour permettre aux organisations communautaires d'y contribuer utilement. Les projets communautaires commencèrent à recevoir un financement en C.-B. en 1999, suite à des consultations initiales avec des groupes à travers toute la province.

Les projets communautaires en C.-B. ont dû faire face à de nombreux défis pendant leur cycle de financement de trois ans. Ces défis comprennent, entre autres, la diversité de la population des personnes atteintes de l'hépatite C, touchées par celle-ci ou à risque de la contracter; le fait que les professionnels de la santé et le public en général connaissent bien mal les questions médicales et psychosociales associées à l'hépatite C; les contraintes financières; et le changement continu du traitement médical.

L'objet de ce document est de partager les leçons apprises par les projets communautaires en C.-B. afin que les organisations communautaires, les services de santé publique et les fournisseurs de services et de soins de santé puissent profiter de l'expérience de ces projets dans leur travail auprès des personnes atteintes de l'hépatite C, touchées par celle-ci ou à risque de la contracter.

Les quinze projets communautaires (description des projets à l'Annexe A) ont répondu à un questionnaire (Annexe B) par écrit ou durant une entrevue et ont expliqué ce qui marchait bien avec leurs populations cibles et leurs communautés. Ces réponses sont réunies sous quelques grandes catégories (décrites dans la table des matières). Tout au long du document, les points importants sont illustrés par des citations et des expériences vécues.

1. Service d'approche

Quelles stratégies se sont prouvées efficaces pour atteindre et travailler avec les personnes atteintes de l'hépatite C, touchées par celle-ci ou à risque de la contracter?

Quelles stratégies donnent de bons résultats avec des populations spécifiques?

Comment les organisations peuvent-elles faire contribuer le public et les fournisseurs de soins de santé et de services au travail associé à l'hépatite C dans leurs communautés?

Faire participer activement la population cible

- ◆ La population cible doit prendre part depuis le début à tous les stades du programme – p. ex., à l'infrastructure organisationnelle, à l'élaboration et au développement des programmes/projets, à la mise en œuvre et à l'évaluation, ainsi qu'en tant que membres d'un comité consultatif.
- ◆ La participation des pairs vous permet d'être précis dans le travail que vous entreprenez ou de savoir à quoi votre travail va aboutir.
- ◆ La participation renforce l'estime de soi – les personnes savent qu'on les écoute et que leur opinion compte. Elle aide les clients à éprouver de la fierté pour ce qu'ils font. De plus, ceux-ci sont plus ouverts et réceptifs lorsque leurs compétences, habiletés et contributions sont reconnues.
- ◆ Montrez comment le programme est géré en faisant contribuer des pairs.

Expérience : Dans un projet, la contribution des pairs-éducateurs était formellement reconnue lorsqu'ils venaient faire une part du travail ou de l'animation et cette contribution était soulignée pendant les réunions. Dans un programme en milieu carcéral, on informait les participants que le premier groupe donnait son nom au programme et qu'il était adapté continuellement en fonction des commentaires des participants.

- ◆ Acceptez que le travail auprès de populations cibles peut demander de s’y prendre de façon différente et, nécessairement, flexible.

“Quand vous faites participer les clients au travail comme nous l’avons fait, c’est difficile. C’est beaucoup plus compliqué que de ne pas les inclure, mais c’est tellement plus satisfaisant – pour eux et pour nous. C’est donc pour cela que nous avons décidé de le faire. Nous avons décidé de les faire participer à chaque niveau, sans exception.”

Olive (Northern Interior Health Project)

- ◆ Faites appel aux membres de la communauté pour vous familiariser avec la culture locale. Ils peuvent approcher les populations dissimulées – les personnes à risque ou infectées mais qui ne se sont pas déclarées comme telles – à des moments propices.

Rencontrer les gens là où ils sont

- ◆ Acceptez que les situations de vie des gens sont ce qu’elles sont. Ils ne veulent pas que vous les changiez. Votre rôle est de les informer, de les éduquer et de les soutenir pour qu’ils puissent faire des choix sains.

- ◆ Écoutez. Les gens vous diront ce dont ils ont besoin.

“ Ayez toujours de la compassion et écoutez vraiment. Parfois, les gens ne cherchent pas vraiment une solution, ils ont plutôt besoin qu’on les écoute. “

Rae (HeCSC BC Chapter Network Project)

- ◆ Ne vous attendez pas à ce que les clients viennent à vous. Trouvez où ils sont, comment vous pouvez les contacter et qui peut vous aider à leur parler.

- ◆ Au fur et à mesure que l’hépatite C progresse, les expériences et les besoins des gens changent. La maladie progresse très différemment pour différentes personnes.

“ Les personnes infectées par l’hépatite C se retrouvent dans une situation de vie et de santé changée du tout au tout. Il faut disposer de toute une gamme de moyens d’assistance pour soutenir ces personnes. En plus des soins de santé habituels, elles ont besoin de soutien social et psychologique, ainsi que d’un ajustement de leur emploi pour faire face aux conséquences de cette maladie débilante. “

Rae (HeCSC BC Chapter Network Project)

- ◆ Reconnaissez la diversité des populations dans la communauté des personnes touchées par l'hépatite C et la nécessité d'avoir des services sur mesure.

Expérience : Un groupe a fait remarquer que ceux qui utilisent actuellement des drogues pourraient ne pas être à l'aise avec celles qui n'en utilisent pas, et les personnes qui n'utilisent plus les drogues pourraient ne pas vouloir s'associer avec ceux qui les utilisent encore. Les personnes qui vivent dans la pauvreté pourraient avoir du mal à comprendre le point de vue de celles qui ont un travail, des partenaires coopératifs, une assurance, ou qui reçoivent une compensation pour leur hépatite C. Les personnes qui ont été infectées par l'entremise du système canadien d'approvisionnement en sang ont des besoins mentaux et affectifs différents. Tandis que certaines autres personnes ne sont pas conscientes de leur risque et à quel groupe elles appartiennent.

Adapter son travail aux besoins de la population

- ◆ Prenez le temps de découvrir ce dont les gens ont besoin plutôt que de le supposer – p. ex., par l'entremise de groupes de consultation, de comités consultatifs, de projets pilotes, de conversations spontanées aux groupes d'accueil ou de soutien, de la réaction des auditeurs aux présentations et évaluations.
- ◆ Soyez capables et disposés à vous adapter à ce dont les gens ont besoin. Commencez avec l'information ou les approches de base, puis demandez aux populations spécifiques comment le message peut être transmis d'une manière qui leur permette de l'apprendre et de le partager.

“ Quand nous expliquons les choses, nous le faisons d'une façon que les gens peuvent comprendre. Le langage utilisé change légèrement avec chaque groupe. L'information a été transmise d'une façon qui était utile à chaque population, plutôt que d'employer un langage générique qui provoque la surdité. Il s'agissait donc d'observer quels étaient les besoins pour chaque groupe et de retravailler le message de sorte qu'il corresponde   ces besoins particuliers. “

Karen (ANKORS)

- ◆ Veillez à ce que votre matériel soit approprié pour vos auditeurs. Tenez compte des niveaux d'alphabétisation, du contenu graphique, des niveaux appropriés de renseignements médicaux et de la pertinence à leur vie. Déterminez s'il s'agit de quelque chose qu'ils peuvent emporter et utiliser.

“ Nous nous retrouvons trop facilement dans le genre de situation dans laquelle nous fournissons de l'information à des personnes de la façon qui selon nous leur convient, plutôt que d'écouter ce qu'elles veulent. “

Terry (Fondation canadienne du foie)

- ◆ Adaptez le format, le style de présentation ou l'approche de votre programme pour tenir compte des personnes que vous cherchez à atteindre. Ne leur imposez pas un format pré-établi - p. ex., changez l'heure du jour, le jour de la semaine ou le jour de fin de semaine, la durée, la structure ou le contenu d'un programme pour l'assortir aux intérêts et à la vie quotidienne des gens. Tenez également compte des ressources, du niveau de savoir et de l'expertise dont ils disposent.

Établir des relations et des partenariats

- ◆ Travaillez avec d'autres organisations de services et programmes qui ont des clients mutuels ou des clients potentiels. Invitez-les à participer au tout début d'un projet (p. ex., les infirmiers et infirmières de la santé publique dans les régions rurales, les infirmiers et les infirmières qui travaillent sur le terrain, les médecins, les organisations de service concernées par l'hépatite C et celles qui sont concernées par le sida.
- ◆ Faites des recommandations à d'autres services et encouragez-les à aiguiller des clients vers vos propres services.
- ◆ Coordonnez les services situés dans les mêmes locaux.
- ◆ Pour couvrir une région étendue ou atteindre les collectivités rurales et isolées, déterminez qui fait le travail dans ces localités et contactez ces personnes pour voir si vous pouvez collaborer avec elles.
- ◆ Réunissez ce qui pourrait être considéré comme des communautés séparées (p. ex., différents domaines de la santé publique, les soins de santé et les institutions sanitaires avec des organisations communautaires) et déterminez comment vous pouvez travailler ensemble, ce que vous pouvez apprendre les uns des autres et comment vous pouvez faciliter ensemble le processus.

Rester en contact régulier en communiquant

- ◆ Envoyez périodiquement un bref courriel, une brochure ou un bulletin de nouvelles pour que les gens se rappellent de l'existence de votre programme.

Expérience : Au début de chaque année, un groupe fait un envoi postal à entre 50 et 100 médecins et organismes locaux, leur rappelant l'existence du groupe et ses activités, ce qu'il pourrait contribuer aux autres travaillant dans la communauté et comment le contacter.

- ◆ Écrivez des articles pour un bulletin de nouvelles produit par une autre organisation avec laquelle vous travaillez.
- ◆ Il peut y avoir un renouvellement fréquent du personnel dans les organismes communautaires. Renouvelez et entretenez des rapports de façon constante sur toute la durée du programme, pas seulement au début.
- ◆ Participez aux conférences téléphoniques et aux réunions habituelles avec d'autres fournisseurs et organisations de services (p. ex., les conférences téléphoniques régionales des infirmiers et infirmières de la santé publique).
- ◆ Rendez visite régulièrement aux organismes locaux. Si possible, tous les quelques mois faites la ronde des organisations communautaires de votre région pour distribuer du matériel d'information et créer l'occasion d'avoir des discussions personnelles au sujet de l'hépatite C et d'autres questions importantes.

Promouvoir efficacement votre programme

- ◆ Avant une présentation ou un atelier dans d'autres communautés, faites un travail préliminaire avec vos contacts locaux et avec les personnes qui y assisteront probablement. Étant donné qu'ils connaissent la communauté, ils peuvent vous aider à avoir accès aux populations et à faire savoir de quoi il s'agit.
- ◆ Les affiches, avis, communiqués de presse et autre matériel publicitaire annonçant les activités du programme peuvent ouvrir des portes et sensibiliser la communauté au sujet de l'hépatite C.
- ◆ Utilisez le site Web de votre organisation ou un site Web communautaire pour faire circuler de l'information récente au sujet de votre programme. Faites inclure votre organisation dans les listes des ressources communautaires qui paraissent dans les bulletins de nouvelles et les sites Web des autres organismes.

- ◆ Le répertoire 'BC Hépatite Community Group Directory' (gardé à jour par le BC Centre for Disease Control à www.bccdc.org/hepatitis/community) offre la possibilité aux groupes communautaires de créer leurs propres pages Web ou d'afficher leur information sur un site Web provincial qui a les moyens d'être maintenu.

Établir le profil et la crédibilité de votre organisation dans la communauté

- ◆ Soyez un endroit auquel les gens peuvent s'adresser pour obtenir de l'information exacte, un service respectueux et confidentiel, et la promesse de donner suite aux premières mesures. Offrez des lignes de téléphone confidentielles (p. ex., sans afficheur) et des numéros 1-800.
- ◆ Restez informés; l'information change continuellement.
- ◆ Apprenez continuellement et assistez aux ateliers éducatifs et aux conférences.

“ Bien que parfois je pense que c'est un gaspillage de temps d'aller à diverses conférences et sessions de formation, parce que je pense à tout le travail que je dois laisser de côté au bureau, quand je reviens je m'entends dire 'J'arrive de Vancouver et j'ai appris ceci'. Et les gens disent, 'Oh, c'est bien, elle a appris quelque chose de nouveau'. Des fois, vous obtenez dix bonnes minutes sur trois journées, mais un peu plus tard, ces dix minutes peuvent s'avérer être quelque chose de vraiment utile. “

Kari (North Island AIDS Coalition)

Donner suite

- ◆ Faites ce que vous dites que vous allez faire.
- ◆ Soyez réalistes en ce qui concerne la capacité et les ressources de votre organisation et ce que vous pouvez faire avec ce dont vous disposez. Pour les programmes qui couvrent une grande région géographique, concentrez-vous sur une partie de la région que vous pouvez desservir avec le temps et le budget à votre disposition.
- ◆ Soyez francs depuis le début au sujet de ce que vous pouvez faire ainsi que de vos limites.
- ◆ Gérez vos horaires de façon à ne pas avoir à refuser des demandes.

Assurer le suivi

- ◆ Soyez constants et tenaces pour ce qui est de maintenir des contacts malgré le roulement de personnel dans les organisations. Acceptez que cela prend du temps.
- ◆ N'oubliez pas d'inclure des méthodes de suivi dans toutes les présentations ou ateliers – p. ex., par des appels de téléphone ou en demandant aux participants de s'engager à utiliser l'information ou de faire du travail individuel. Lorsqu'il y a une série de réunions ou de visites, demandez aux participants d'expliquer comment ils ont pu mettre en application ou partager ce qu'ils ont appris.

Être patient

- ◆ Les services d'approche sont un processus – il prend du temps et il peut exiger de refaire les mêmes choses à multiples reprises. Prenez appui sur ce qui a déjà été fait et faites participer des personnes qui ont déjà une expérience avec ce travail.
- ◆ Continuez à essayer.

“ Ça n'arrive pas tout de suite. Vous pouvez demander 10 fois sans obtenir de réponse, mais la 11^e fois ils deviennent réceptifs. “

Kari (North Island AIDS Coalition)

Stratégies d'approche pour des populations spécifiques

Les jeunes

Faire participer les jeunes

- ◆ Ayez confiance que les jeunes vont faire le travail et encouragez-les à le faire. Ce n'est pas difficile de faire participer les jeunes à ce que vous faites déjà.

“ N'importe qui peut faire cela. Vraiment, n'importe quel groupe le peut. Si vous allez entreprendre de travailler avec les jeunes au sujet de l'hépatite C, il suffit en fait de laisser les jeunes faire le travail. Offrez les directives que vous voulez, sachez ce que peut faire votre organisation et établissez solidement cette confiance. Tout ce dont vous avez besoin c'est d'un ou d'une jeune. “

Sheena (YouthCO)

- ◆ Ce que vous pouvez faire ne sera pas aussi efficace que ce que les jeunes peuvent faire pour atteindre les autres jeunes.
- ◆ Élaborez des projets qui offrent aux jeunes du travail intéressant, fait par les jeunes pour les jeunes.

Expérience : Un groupe a mis à l'essai un projet destiné aux jeunes qui sont hors du système scolaire traditionnel. Deux jeunes ont été engagés durant une période de six semaines, leur fonction était d'aller dans la rue, dans les salles de jeu vidéo et dans les centres d'achats pour recruter d'autres jeunes qui iraient assister à un atelier d'une journée. Les deux jeunes ont fait passer une entrevue et choisi les animateurs, ont expliqué aux animateurs ce qu'ils voulaient et ont fait des appels pour obtenir des dons d'aliments de la communauté. L'atelier est devenu une bonne expérience d'emploi pour les deux organisateurs, en plus de profiter aux jeunes qui y ont assisté.

- ◆ Dans les réunions, demandez aux jeunes ce qu'ils pensent et donnez-leur le temps de parler de ce qu'ils savent, ce qu'ils peuvent faire et ce qu'ils désirent faire.
- ◆ Gagnez la confiance des jeunes en étant constants, en donnant suite à ce que vous entreprenez et en ne portant pas de jugement.

“ Ça ne marche pas de débarquer et de leur servir des ‘Je suis l'adulte ici, vous devez m'écouter’. Il faut établir des rapports. Avant je pensais que pour travailler avec les jeunes, il fallait engager des travailleurs de service d'approche et des éducateurs qui aient l'air jeune, mais cela ne semble pas vraiment être le cas. Il semble que c'est plutôt l'individu qui compte, comment il se présente et quel genre de rapports il établit. “

Kari (North Island AIDS Coalition)

Offrir des services ou des lieux de rencontre qui soient spécifiques aux jeunes

- ◆ Les jeunes peuvent hésiter à obtenir les services en même temps que les adultes car il y a des questions de rapport de force ou d'autorité, d'intimidation, de peur ou d'un manque de compréhension.

“Il y a une telle concurrence pour les services dans le quartier du Downtown Eastside – pas entre les services eux-mêmes mais entre les utilisateurs des services – que les jeunes peuvent avoir du mal à y avoir accès. Quand vous êtes en concurrence, faute d'un meilleur terme, avec quelqu'un qui vit dans le quartier depuis 20 ans, qui connaît le système et qui est beaucoup plus fort et plus grand, il y a un tel déséquilibre des forces. On peut vous repousser au bout de la file d'attente pour les repas ou l'échange de seringues. “

Sheena (YouthCO)

Assurer la facilité d'accès à votre organisation et à votre documentation pour les jeunes

- ◆ Ayez un bureau où les jeunes se sentent à l'aise, où ils peuvent venir se relaxer ou pour obtenir des renseignements, des condoms ou d'autres choses dont ils ont besoin.

“ Beaucoup de jeunes viennent à nos bureaux pour chercher des condoms gratuits. Cela nous donne l'occasion de les éduquer. Les condoms gratuits sont un peu comme un attrait, parce que les condoms coûtent cher et ils sont gênés d'aller les acheter. Ils savent qu'ils peuvent venir ici et personne ne va les regarder de travers ou les taquiner. Mais c'est ce qui se passe durant toute cette interaction qui est vraiment important. “

Kari (North Island AIDS Coalition)

- ◆ Développez des ressources qui soient appropriées pour les jeunes, qui correspondent à leurs intérêts et qui utilisent leur langage.
- ◆ Distribuez votre documentation à tous les locaux qui accueillent les jeunes dans la communauté.

Travailler avec d'autres organisations qui offrent des services aux jeunes

- ◆ Apprenez en vous inspirant de l'expérience des organisations dans la communauté pour établir des contacts avec les jeunes et trouver des moyens de travailler ensemble pour atteindre les jeunes.

“ Les services d'approche par eux-mêmes, aller aux drop-ins et aux activités des autres organisations communautaires, pourraient ne pas être ce qu'il a de plus efficace. Vous ne pouvez faire cela qu'un certain nombre de fois. Ce que YouthCO ferait différemment est plutôt un partenariat axé sur les objectifs. C'est comme ça que nous nous y prenons pour l'approche maintenant, quand nous travaillons avec des organismes communautaires, veillant à ce que nous faisons va donner de bons résultats. “

Sheena (YouthCO)

Prendre part aux événements de jeunes

- ◆ Organisez des événements de jeunes, collaborez à leur organisation, ou participez-y - p. ex., les forums de jeunes, les raves, les activités scolaires.

“ Nous avons collaboré avec plusieurs party raves dans la région, comme Shambhala, une rave de trois jours dans la campagne à laquelle ont assisté plus de 5000 personnes. ANKORS avait un stand – je crois qu'au moins 2000 personnes l'ont visité – en partenariat avec un groupe communautaire qui cherchait à savoir ce que les gens croyaient ce qu'était la drogue ecstasy. Les gens qui venaient au stand étaient très curieux, puis ils avaient l'occasion de parler et de recueillir de la documentation. C'était aussi un endroit où les gens pouvaient s'asseoir et relaxer. Il y avait aussi trois travailleurs sociaux pour les jeunes. Nous avons offert toutes sortes de choses différentes, qui n'étaient pas seulement des choses éducatives. “

Ken et Karen (ANKORS)

- ◆ Davantage de jeunes pourront venir vous voir, que vous ne pourrez aller en visiter.

- ◆ Demandez à d'autres organisations, fournisseurs de soins de santé et prestataires de services de venir partager leurs acquis et leur expertise.

“ Un forum de YouthCO intitulé ‘Shoot for Safety’ a connu un grand succès. Il nous a donné l’occasion d’apporter ce que nous savions et notre expertise sur le travail auprès des jeunes et de réunir d’autres experts... De grands efforts et beaucoup d’attention ont été apportés pour le rendre accessible aux jeunes et pour vraiment tenir compte de leurs besoins. Nous avons traduit au langage de la rue de l’information compliquée en insistant beaucoup sur la promotion de la santé. “

Sheena (YouthCO)

- ◆ Adoptez différentes approches pour tenir compte des différents styles d'apprentissage – p. ex., des ateliers interactifs, des vidéo, des discussions en groupe, de l'information en ligne, de la documentation imprimée, des occasions de se rencontrer et de parler ensemble.

Faire passer de l'information sur l'hépatite C dans les écoles et collèges par les voies appropriées

- ◆ Faites de la sensibilisation au VIH et à l'hépatite auprès des élèves avec l'aide des conseillers d'orientation de l'école.

Expérience : Un groupe a découvert que les évaluations faites par les élèves disaient toutes qu'ils étaient bien informés sur le VIH et, bien qu'ils l'apprécient, ils estimaient que l'hépatite C les concernait davantage. Ils connaissaient quelqu'un qui était infecté – un membre de leur famille ou un enseignant. Une jeune élève qui pleurait parce que sa mère en était atteinte, a dit “ J'utilisais le rasoir de ma mère! Personne ne m'a dit que je ne devrais pas le faire. “

- ◆ Préparez des dossiers à distribuer aux élèves, comportant des brochures sur l'hépatite (p. ex., sur les différences entre les hépatites A, B et C). Ajoutez aussi de l'information destinée aux parents sur comment discuter avec leurs enfants de questions délicates.
- ◆ Offrez un soutien et une formation aux enseignants.

- ◆ Parlez aux administrateurs et aux conseillers dans les écoles et fournissez-leur du matériel éducatif aussi souvent que vous le pouvez.

“ Parfois l’administration, concernée par ce que pourraient penser les parents, agit en tant que censeur. Ça peut être très utile de rencontrer le comité consultatif des parents local et, essentiellement, leur faire une mini-présentation. Ils ont l’occasion d’en voir la valeur et d’avoir leurs craintes dissipées. Puis ce qui se passe habituellement c’est qu’ils se mettent à plaider vigoureusement notre cause que nous devrions y aller. Ils se rendent compte que nous ne présentons que de l’information utile et que nous faisons des choix judicieux et d’autres choses de ce genre. “

Ken (ANKORS)

Les personnes impliquées dans la culture de la rue

Travailler avec les personnes de la rue à leur niveau

- ◆ Informez-vous des problèmes auxquels elles sont confrontées.
- ◆ Il y a différents degrés de vie dans la rue – qui va depuis avoir des rapports sur le plan social avec les personnes de la rue, jusqu’à la participation active dans le monde des drogues, à la vie dans la rue de façon permanente.
- ◆ Soyez sincères et ne jugez pas les gens.
- ◆ Cette population est bien souvent considérée comme étant un groupe impossible à atteindre, en effet il est impossible de l’atteindre par les méthodes conventionnelles. Ces personnes font face à de nombreux obstacles pour avoir accès aux services : ce sont des sans-abri, ils sont mal à l’aise avec le système, ils n’ont pas de sens d’appartenance et on leur refuse accès aux cliniques et à d’autres centres de services en raison de leur comportement.
- ◆ Utilisez votre programme de façon à ce qu’il serve de porte d’entrée à la prestation de services de santé conventionnels auxquels ils ne feraient autrement pas appel.

Utiliser l'approche et la formation par des pairs

- ◆ Utilisez les réseaux sociaux pour établir des liens avec la communauté des personnes de la rue et des UDI. Sans leur aide, vous ne pourrez pas transmettre le message.

“ Il n'y a pas de meilleur moyen pour atteindre les personnes de la rue qu'à travers les gens avec qui elles ont des rapports sociaux quotidiennement. “

Jill (VANDU)

- ◆ La participation et le soutien des pairs favorisent un sens d'appartenance à votre programme ou à votre organisation.

Offrir une compensation d'incitation pour assister aux programmes ou réunions

- ◆ Des repas et autres formes de compensation sont essentiels pour réussir à établir des liens et à atteindre les gens.
- ◆ Les compensations peuvent être diverses : argent, coupons pour l'épicerie ou la pharmacie ou billets d'autobus.
- ◆ Achetez ou faites vous donner plus d'aliments que nécessaire de façon à avoir un surplus que les gens peuvent remporter avec eux.
- ◆ Aider à résoudre les problèmes de survie est un moyen d'atteindre les gens.

“ Pratiquement toutes les personnes de la rue vivent dans une situation de pauvreté perpétuelle. En vue de les aider à venir à nos services et programmes, nous leur offrons quelque chose qui les aide avec leur survie quotidienne en guise d'encouragement. Par exemple, des petits goûters sains sont distribués à toutes les réunions de notre groupe de soutien pour l'hépatite C. Ce petit geste suffit pour assurer que nous ayons au moins 50 personnes qui assistent aux rencontres chaque semaine. “

Jill (VANDU)

Offrir un espace d'accueil dans lequel sont distribuées des ressources éducatives

- ◆ Ayez une salle dans les locaux de votre organisation qui incite les gens à y venir et à y passer du temps. Ayez du café et des goûters que les gens puissent se servir.

- ◆ Ne créez pas une ambiance trop structurée. Ayez seulement quelques règles fondamentales (p. ex., pas de violence, de harcèlement ou de s’y endormir).

“ Vous apprenez vraiment ce qui se passe dans leur vie et ça vous donne une excellente occasion de les éduquer. Je peux entrer dans la pièce fortuitement, leur dire, ‘Vous avez l’air ennuyés,’ et placer une vidéo dans le magnétoscope – ils vont la regarder. Tandis que si je mettais une affiche annonçant que je vais montrer une vidéo sur l’hépatite C jeudi à 14 h, la salle serait vide, ils ne viendraient pas. Mais si vous les avez déjà sur place, avec une tasse de café et des beignes, ils sont mieux disposés à la regarder. Ce qui compte le plus, c’est qu’ils ne se sentent pas jugés. Qu’ils se sentent en sécurité. “

Kari (North Island AIDS Coalition)

Travailler avec d’autres organisations ou programmes qui œuvrent avec cette population

- ◆ Collaborez avec les programmes d’échange de seringues et les infirmiers et infirmières qui travaillent sur le terrain.

“ Le plus souvent vous voyez quelqu’un et le plus grand nombre de contextes différents dans lesquels vous le voyez, plus vous avez de chance de gagner sa confiance. Vous pouvez alors lui parler de l’hépatite C, des mesures de précaution, etc. “

Hermione (AIDS Vancouver Island)

- ◆ Tirez parti des rapports déjà établis avec ces clients durant une interaction avec d’autres programmes (p. ex., sur le VIH).
- ◆ Offrez un soutien et une formation aux médecins, infirmiers et infirmières et aux services d’aide aux toxicomanes ou centres de désintoxication qui travaillent avec ces clients.

Les personnes qui utilisent des drogues injectables (UDI)

Établir des rapports et gagner la confiance

- ◆ Acceptez l'état mental dans lequel elles se trouvent. Évitez de donner l'impression que vous essayez de les changer.

“ Comme dans le cas des personnes de la rue, il faut apprendre à comprendre les problèmes auxquels font face ceux à qui vous donnez de l'information. La réduction des méfaits devient une partie plus importante de l'information donnée. Il faut également offrir de l'information sur la façon d'essayer de maintenir le bien-être et accepter que le changement ne sera pas évident. “

Ken (HEPHIVE)

- ◆ Vous devez avoir un respect sincère pour les personnes qui utilisent des drogues injectables. Elles peuvent détecter tout manque de sincérité et elles refuseront de participer.

Comprendre le contexte de la toxicomanie

- ◆ Les personnes qui utilisent des drogues ont leurs priorités déjà établies par leur toxicomanie.

“ Considérez toujours que le problème de drogues est probablement le principal déterminant de la santé de cette personne. “

Katerina (HeCSC Cranbrook Regional Chapter)

- ◆ Quand les gens utilisent des drogues, ils oublient certaines choses, ou bien leur toxicomanie prend le dessus sur un rendez-vous ou une réunion. Les fournisseurs de services peuvent avoir une attitude qui leur fait obstacle, ils voient le comportement de leurs clients comme étant une injure personnelle et pensent que les clients font exprès de se comporter mal.

Avoir des programmes qui sont spécifiques à la population des UDI et qui la respectent

“ Le groupe qui a été le plus difficile, et celui qui est toujours le plus difficile, à faire venir aux rencontres est celui des toxicomanes. Je pense que si vous allez orienter votre travail sur les utilisateurs actifs de drogues, vous devez le faire exclusivement avec eux et vous devez avoir recours à des stratégies particulières qui marchent avec eux. Si vous pensez que vous allez pouvoir les inviter à des rencontres et autres activités avec d'autres gens, vous n'y arriverez probablement pas. “

Olive (Northern Interior Health Project)

- ◆ Établissez les horaires des programmes de façon à ce qu'ils soient raisonnables pour ces participants - p. ex., commencez la formation plus tard dans la matinée et n'ayez pas de longues journées.
- ◆ Établissez des contacts avec cette population par le biais de programmes qui encouragent la participation des UDI, comme les programmes d'échange des seringues. Les échanges des seringues devraient être ouverts tous les soirs de la semaine et durant les fins de semaine, ils devraient aussi y avoir des heures de bureau dans la journée.
- ◆ Au sein de la population des UDI, il pourrait y avoir des groupes qui ont besoin de leurs programmes spécifiques - p. ex., les jeunes.

Les personnes marginalisées

Reconnaître les nombreuses raisons pour lesquelles les personnes peuvent être marginalisées

- ◆ Les gens font face à des obstacles en raison d'une infection à l'hépatite C ou au VIH, d'autres maladies, la pauvreté, l'usage des drogues et la toxicomanie, la vie dans la rue ou le travail dans l'industrie du sexe.

“ Pour moi, c’est une question de bien prendre soin des personnes vulnérables dans notre société. Il y a tout un groupe de personnes que je connais qui vivent avec l’hépatite C qui ne se considèrent peut-être pas comme les plus vulnérables dans notre société, tout du moins c’était le cas avant leur hépatite C. Mais maintenant soudainement elles le sont devenues. Tout d’un coup elles sont marginalisées parce qu’elles ont l’hépatite C. La société ne les accepte pas si facilement. Ces personnes aussi sont maintenant en marge de la société. “

Olive (Northern Interior Health Project)

- ◆ L’hépatite C entraîne beaucoup d’autres choses en plus d’être une maladie : l’accès aux services, l’éducation et la sensibilisation, les stigmates sociaux et la discrimination, la capacité d’expliquer ses besoins et la capacité de défendre ses intérêts.

“ Pour la simple raison qu’on est un utilisateur de drogues injectables, est-ce que cela veut dire qu’on n’a pas droit d’accès à d’autres traitements, qu’on n’a pas droit à d’autres services de soins de santé? “

Gail (BC Center for Disease Control)

Rendre votre organisation ouverte et accessible

- ◆ Élaborez l’infrastructure en y incluant les gens plutôt que de l’élaborer autour d’eux.
- ◆ Les gens ont besoin d’être encouragés et ils ont besoin de sentir qu’ils peuvent collaborer.

“ Il y a énormément à apprendre des gens sur les façons d’établir des rapports avec eux. Ça semble tout à fait évident, mais malheureusement ça ne l’est pas. On parle beaucoup de comment rejoindre ces personnes qui font face à des obstacles multiples. Pourquoi ne nous le leur demandons pas tout simplement? Pourquoi ne nous leur demandons pas comment nous pouvons les faire venir nous voir pour une heure et parler avec elles de quelque chose? Il ne s’agit pas de recueillir des données; il ne s’agit pas de les tourmenter; il s’agit plutôt d’essayer de les guider vers un réseau quelconque de soins. “

Jill (VANDU)

- ◆ Assurez-vous que votre organisation n'érige pas des barrières par des attitudes ou des jugements issus de son personnel. Soyez respectueux, ouverts d'esprit et coopératifs.

“ Vous n'arriverez à rien en leur disant quoi faire. Tout le monde leur dit quoi faire. C'est ça le problème. Tout le monde montre sa désapprobation et sa condamnation partout où ils vont. Et une des raisons pour lesquelles des programmes comme le nôtre donnent des résultats, c'est que nous ne le faisons pas. Quatre-vingt-dix pour cent des clients que nous recevons ici refusent d'aller aux organisations conventionnelles. Ce n'est pas parce qu'ils ne veulent pas qu'on les aide. Ils le veulent. Mais, ils ne supportent pas qu'on les juge. “

Kari (North Island AIDS Coalition)

- ◆ Ayez des échéanciers réalistes. Les procédures d'admission ou les rendez-vous multiples avec de longues périodes d'attente découragent les clients. Quand les gens sont disposés à demander de l'aide vous devez sauter sur l'occasion.
- ◆ Ayez différents moyens d'attirer les personnes marginalisées à votre organisation, tout autant pour les services que vous pouvez leur offrir que pour des aiguillages à d'autres services dont elles pourraient avoir besoin.

“ Offrir une appartenance, une habilitation, une formation et un sens de communauté sont quelques-uns des moyens qu'utilise VANDU pour établir des rapports avec les personnes marginalisées. Le seul fait de les avoir dans l'organisation dans un rôle quelconque – que ce soit en tant que bénévoles actifs ou visiteurs occasionnels à différentes réunions – les met en contact avec une quantité d'information qui ne serait probablement pas à leur disposition autrement. “

Jill (VANDU)

Les autochtones

Établir des rapports avec les communautés autochtones

- ◆ Trouvez quelqu'un de la communauté qui puisse remplir le rôle de personne-ressource ou d'intermédiaire. Utilisez un réseau existant pour établir des contacts - p. ex., les infirmiers et infirmières de la santé publique et les personnes qui dispensent les services de santé dans les réserves.

- ◆ Soyez persistants, patients et constants pour établir des contacts. Travaillez avec les organisations autochtones et formez autant de partenariats que possible.
- ◆ Soyez honnêtes, respectueux et solidaires.

“ Vous devez aborder les populations autochtones avec respect et établir de bons rapports avec elles. Vous ne dites pas aux Autochtones que vous venez les éduquer – vous venez seulement échanger de l’information et apprendre à mieux se comprendre mutuellement, pour mieux servir tout le monde. Le matériel que vous créez doit respecter les valeurs et les croyances autochtones. Vous devez également vous rendre compte que les choses peuvent être faites différemment dans certaines communautés. “

Kari (North Island AIDS Coalition)

- ◆ Faites participer des Autochtones au travail de votre organisation, à la programmation et aux comités consultatifs.
- ◆ Veillez à ce que les horaires et la structure de votre programme soient flexibles.
- ◆ Acceptez que les gens puissent arriver plus tard et entrer et sortir pendant une activité qui dure toute la journée. Commencez tard et ayez des journées de courte durée.
- ◆ Ayez de nombreuses pauses. Beaucoup de travail est accompli pendant les interactions spontanées .
- ◆ Essayez les sessions du soir. Dans certaines communautés, il peut ne pas y avoir beaucoup d’activités le soir.
- ◆ Utilisez des concepts avec lesquels les Autochtones sont familiers et du matériel qui soit approprié à leur style d’apprentissage.

Les femmes

Comprendre les besoins spécifiques des femmes en ce qui a trait à l’hépatite C

- ◆ Fournissez de l’information sur les questions de la santé des femmes et sur l’hépatite C .
- ◆ Aiguillez les clientes vers des services appropriés et éduquez les autres fournisseurs de services de la communauté au sujet des problèmes auxquels les femmes font face.

“ Nous parlons de femmes qui mènent des vies marginales, qui peuvent ou non vivre dans des situations de violence, de toxicomanie, de pauvreté... Le travail que nous entreprenons auprès d’elles les met en contact avec tous les autres fournisseurs de services qui peuvent les aider et nous veillons à ce que quiconque aide ces femmes soit informé de comment les symptômes de l’hépatite C peuvent avoir un impact sur la prestation des services. “

Karen (ANKORS)

- ◆ Offrez une formation et des présentations aux organismes de femmes - p. ex., aux bénévoles et au personnel des centres de femmes ou des foyers de transition.
- ◆ Soyez conscients des besoins spéciaux - p. ex., garderie d’enfants.

Les adultes

Offrir des services de types différents pour des besoins différents

- ◆ Les adultes qui ne tombent pas dans les autres catégories souhaitent seulement obtenir des données concrètes. Ils veulent des réponses à leurs questions et ils comptent sur la confidentialité.
- ◆ Faites attention à l’impact sur ces adultes de la progression de leur maladie.
- ◆ Un soutien personnel est toujours extrêmement nécessaire, spécialement quand les gens sont récemment diagnostiqués, qu’ils cherchent un traitement ou durant les deux dernières années de leur vie.
- ◆ Le travail en groupe (formation, sessions éducatives, groupes de soutien) peut être efficace et encourage le partage d’expériences et de la détresse causée par le fait d’être séropositif pour l’hépatite C.

Les personnes infectées par l’entremise du système d’approvisionnement en sang

Comprendre leur contexte

- ◆ Soyez compréhensifs de leur colère et leur déception face aux organismes gouvernementaux.
- ◆ Beaucoup d'entre elles viennent chercher de l'aide pour obtenir les indemnités. Le processus de demande peut être compliqué; certains médecins pourraient être disposés à aider à préparer la demande.
- ◆ Beaucoup de personnes infectées par l'entremise du système d'approvisionnement en sang font également l'objet d'une marginalisation.

Les personnes co-infectées

Être compréhensif envers les deux diagnostics

- ◆ Les personnes infectées par l'hépatite C et le VIH ont des besoins différents en ce qui concerne le soutien médical, les soins, la qualité de vie et le soutien financier.

Travailler avec d'autres organisations et groupes de soutien pour surmonter l'isolement

- ◆ Les personnes co-infectées craignent d'être rejetées par la communauté du VIH ou celle de l'hépatite C en raison de préjugés et de jugements.
- ◆ Trouvez des moyens de collaboration entre les organisations, programmes ou groupes de soutien sur l'hépatite C et sur le sida pour traiter avec les co-infections dans les deux communautés.

Encourager les personnes co-infectées à participer au travail en groupe

- ◆ Tirez parti de leurs expériences. Bon nombre d'entre elles auront vécu avec le VIH depuis des années mais ont seulement été diagnostiquées récemment comme étant atteintes de l'hépatite C.

Expérience : Les personnes co-infectées ont bien profité de la formation en groupe ainsi que des consultations personnelles au bureau. Étant déjà passées par tant de choses, elles ont une vaste expérience et des idées à partager.

Les populations carcérales

Ne pas porter de jugement

- ◆ Ne tenez pas compte du crime commis et portez votre attention sur la personne, sa santé et son bien-être.
- ◆ Expliquez clairement pourquoi vous êtes venus.

Tenir compte de la culture

“ Soyez avisés de la culture dans les prisons et tenez-en compte dans votre approche et votre matériel. C’est un environnement très fermé; le niveau d’alphabétisation est généralement très bas, mais pas toujours; il y a des problèmes affectifs; il y a un usage de drogues injectables, l’exécution de tatouages et le partage des seringues. La réduction des méfaits est importante. Concentrez-vous sur la limitation des dégâts. Réfléchissez à ce qui va marcher dans une situation très spécifique et limitée pour éviter d’autres infections. “

Terry (Fondation canadienne du foie)

- ◆ Il y a une grande nécessité de confidentialité et d’anonymat. Les prisonniers bien souvent ne signalent pas leur séropositivité car ils craignent d’avoir affaire au système de soins de santé dans les institutions.
- ◆ N’ayez pas recours à des tactiques alarmistes, sensationnelles ou autres méthodes conflictuelles.
- ◆ Les présentations dans le style d’une conférence ne marchent pas.
- ◆ La documentation utile est écrite en langage clair, comporte des illustrations et a un contenu qui tient compte de la culture (p. ex., art corporel et usage des drogues). Le contenu autochtone est également apprécié.
- ◆ N’envoyez que des bénévoles formés qui ont d’excellentes compétences d’animation et qui peuvent traiter avec les problèmes liés à la colère.
- ◆ Offrez un choix de possibilités d’approche.
- ◆ Les rencontres en personnes ou en tout petit groupe sont préférables, car elles permettent d’écouter l’histoire ou les besoins de chaque personne.

- ◆ Assurez le suivi par des visites régulières mensuelles. Donnez aux détenus des devoirs ou des projets à faire avec d'autres détenus et offrez-leur l'occasion de vous expliquer comment ils ont pu utiliser ou partager l'information.

Expérience : Suite à un programme carcéral en groupe, les détenus avaient formé leurs propres groupes ad hoc et système de soutien. Ils ont signalé une réduction des taux déclarés d'hépatite C et quand ils se sont rendu compte qu'ils n'allaient pas être traités sévèrement comme ils le craignaient, un plus grand nombre de détenus ont reconnu qu'ils étaient infectés.

- ◆ L'éducation par les pairs est une stratégie efficace avec les détenus en milieu carcéral et à l'extérieur. S'ils sont en détention provisoire et qu'ils vont purger leur peine dans une prison fédérale, ils vont emporter l'information avec eux. Après leur libération, ils la rapportent dans la rue et dans leurs communautés.

Offrir une formation au personnel des soins de santé et aux intervenants de première ligne

- ◆ Offrez une formation formelle et informelle au personnel sur la transmission et les risques de l'hépatite C.

Expérience : Grâce au travail d'un groupe auprès des détenus dans les prisons, une grande quantité d'information arrivait jusqu'aux gardiens. La prison avait sa propre station de télévision qui faisait défiler de l'information et le personnel avait un site Web qui donnait des renseignements sur le projet.

- ◆ Soyez conscients de la peur et du manque de compréhension de l'hépatite C parmi les gardiens de prison et des préjugés qu'ils peuvent avoir à l'égard des prisonniers.
- ◆ Associez-vous avec des organismes externes de soins de santé et des médecins pour donner de l'information sur le traitement au personnel de la santé.

Le public

Tenir un stand d'information aux événements et lieux publics

- ◆ Participez aux foires sur la santé, aux expositions sur le mieux-être et aux autres événements communautaires (p. ex., les foires automnales, les foires sur le bénévolat). Pour vous informer des événements prévus, surveillez les médias locaux et contactez la personne en charge.
- ◆ En assistant aux événements publics, vous sensibilisez le public au sujet de l'hépatite C et vous en dissipez le stigmate – c'est-à-dire : n'importe qui peut avoir l'hépatite C .
- ◆ Installez une table dans un centre commercial et distribuez de l'information. Un tirage au sort pour un cadeau est un bon moyen de faire arrêter les passants. Demandez un cadeau à donner aux marchands.
- ◆ Joignez-vous à d'autres événements ou campagnes déjà connues (p. ex., Semaine de sensibilisation à la lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie, Journée mondiale du sida) et distribuez de l'information sur l'hépatite C.
- ◆ Prenez des mesures pour promouvoir le mois de mai comme le Mois de la sensibilisation à l'égard de l'hépatite C.

Prendre en considération la communauté

- ◆ Les activités de sensibilisation à l'hépatite C en milieu rural ont tendance à attirer peu de gens. Les collectivités sont trop éloignées les unes des autres et les gens sont encore trop stigmatisés s'ils assistent à ce genre d'activité annoncée au public. Une formation de plus petite envergure et spécifique serait plus efficace.
- ◆ Utilisez diverses méthodes pour répandre l'information sur l'hépatite C dans la communauté. Placez de l'information et du matériel éducatif dans les salles d'attente des docteurs et des cliniques médicales que les gens peuvent ramasser. Utilisez des bulletins de nouvelles, des brochures, des affiches, des présentations, des sessions d'information et des sites Web.

Tirer le meilleur parti possible de la couverture médiatique

- ◆ Soyez disponibles pour parler aux journalistes sur des sujets d'actualité (p. ex., l'usage des drogues injectables dans la communauté) et veillez à ce que votre organisation ou programme soit identifié.
- ◆ Offrez des articles aux journaux locaux et envoyez des communiqués de presse.

Les fournisseurs de soins de santé

Établir et maintenir des contacts directs avec les fournisseurs de soins de santé de la communauté

- ◆ C'est plus facile de vous faire accepter lorsqu'il y a un chevauchement de prestation de services (p. ex., avec les infirmiers et infirmières sur le terrain).
- ◆ Réunissez un dossier de ressources informatives à l'intention des fournisseurs de soins de santé contenant les plus récentes directives cliniques, des protocoles et les derniers rapports du consensus. Envoyez des mises à jour périodiques avec des articles et des résumés. Soyez disponibles pour répondre aux questions par téléphone ou par courriel.

Expérience : Un groupe a rapporté que les fournisseurs de soins de santé semblaient apprécier les télécopies et les bulletins d'information qu'ils pouvaient lire et assimiler, puis ils téléphonaient s'ils avaient des questions. Le groupe avait également reçu de nombreux courriels de fournisseurs de soins de santé locaux contenant des questions sur les traitements et la transmission de l'hépatite C ainsi que sur la sécurité en milieu de travail. L'envoi de courriels était plus immédiat et plus facile pour les fournisseurs de soins de santé que d'avoir à trouver le temps pour assister à une formation.

Établir des partenariats avec les fournisseurs de soins de santé

- ◆ Travaillez avec les nutritionnistes, les professionnels dentaires ou les pharmaciens de la communauté pour préparer des présentations ou du matériel informatif associés à leurs domaines d'expertise, en vue de leur usage dans la communauté ou à des conférences.
- ◆ Collaborez avec différents services et cherchez à établir des services de soins intégrés pour les personnes infectées par l'hépatite C. Faites participer toutes les parties intéressées : les représentants de la communauté, les spécialistes, la santé publique, les autorités sanitaires, les services aux alcooliques et aux toxicomanes, les soins palliatifs et les organisations communautaires de conseils et services.

Offrir des sessions éducatives

“ Les consommateurs nous ont dit qu'ils veulent des fournisseurs de services qui soient bien informés au sujet de leurs besoins de sorte qu'ils pourront obtenir des renseignements exacts et actualisés lorsqu'ils s'adressent à des professionnels de la santé. Cela commence avec le médecin généraliste, qui pourrait n'avoir encore jamais eu un patient avec l'hépatite C dans son cabinet. Nous avons organisé des ateliers interdisciplinaires de trois jours pour les médecins et les infirmiers et infirmières, car c'est eux qui selon les consommateurs devraient être nos principaux groupes cibles. “

Gail (BC Center for Disease Control)

- ◆ Faites venir des spécialistes en hépatologie et en soins infirmiers pour donner des séances scientifiques, des présentations et des mises à jour éducatives.

Expérience : Un groupe d'une région rurale avait appris que les infirmiers et infirmières et les professionnels de la santé voulaient avoir un contact constant avec quelqu'un qui pourrait répondre à leurs questions. Une part de ce manque d'information a été comblée en organisant des présentations par des spécialistes. Des consultations supplémentaires étaient offertes par la télésanté et des vidéoconférences dans les services de santé et les hôpitaux.

- ◆ Offrez des crédits d'éducation médicale permanente dans tous les cas possibles.
- ◆ Demandez aux compagnies pharmaceutiques de parrainer un forum à l'intention des professionnels de la santé et d'assumer les coûts de location de la salle, des conférenciers et / ou du repas.

Établir des contacts avec les écoles de sciences infirmières et de travail social aux collèges locaux

- ◆ Faites des présentations aux cours de sciences infirmières et de travail social. Contactez les directeurs des écoles pour que votre présentation soit considérée comme une composante du programme de cours.
- ◆ Offrez aux étudiants des postes de bénévoles ou des stages et aidez-les en leur fournissant de l'information pour leurs cours.

Les fournisseurs de services

Offrir des occasions d'éducation et de formation

- ◆ Lorsqu'il y a des réunions régulières pour les fournisseurs de services, allez à ces réunions pour présenter les développements récents et de l'information sur l'hépatite C et sur votre programme. Expliquez-leur les défis auxquels sont confrontés les clients.
- ◆ Offrez une formation en milieu de travail. Les employeurs pourraient hésiter à envoyer leur personnel à une formation, car cela les oblige à s'absenter du travail, il serait donc peut-être mieux que vous alliez sur place. Utilisez le temps disponible pendant les réunions de personnel et les heures de repas.

Travailler avec les établissements d'art corporel

- ◆ Offrez des ateliers éducatifs et de l'information aux artistes qui exécutent les tatouages et les perçages et aux esthéticiennes.

Expérience : Un groupe avait collaboré à un soirée dans un magasin local de tatouage. Il y avait un DJ, des aliments à grignoter et des prix, alors que toute la soirée était consacrée à parler de la santé et de la sécurité en ce qui concerne le VIH et l'hépatite C .

- ◆ Travaillez avec les artistes d'art corporel pour préparer de la documentation sur la sécurité.

“ Les artistes d'art corporel ont été fortement condamnés en raison du VIH, de l'hépatite C et de l'hépatite B, mais en travaillant avec eux nous nous sommes rendu compte qu'ils sont très bien informés. Ils sont très attachés à leur art et prennent grand soin de leurs clients. Ils ont toujours sauté sur l'occasion de partager leurs connaissances et d'établir des partenariats. “

Sheena (YouthCO)

2. Habilitation des clients

Que peuvent faire les groupes communautaires pour aider les clients à devenir plus autonomes, à apprendre à subvenir à leurs besoins et à prendre part aux initiatives entreprises par leurs semblables?

Offrir des services axés sur le client

“ N’oubliez pas notre raison d’exister. Nous n’existons pas pour écrire des rapports pour le programme ou la province. Nous sommes ici car nous avons un certain rôle à jouer dans la vie des gens. Si nous croyons vraiment aux services axés sur le client, ma fonction est de m’assurer qu’il y a de l’essence dans la voiture et la fonction de notre employé est de conduire la personne à l’endroit quel qu’il soit où elle veut aller. “

Karen (ANKORS)

◆ Valorisez les gens.

“ D’aller quelque part et d’être valorisé en tant qu’être humain, tel que vous êtes – en tant qu’utilisateur, en tant que toxicomane, en tant que quelqu’un qui a des problèmes – pourrait être la première chose habilitante qui arrive à une telle personne depuis bien longtemps... Quand les gens ont une opinion si négative d’eux-mêmes, qu’ils ne peuvent pas se voir comme des êtres humains, la plus importante chose à faire est de leur redonner un sens d’humanité. “

Jill (VANDU)

◆ Offrez de l’information et aidez les gens à trouver les mesures à prendre pour arriver là où ils veulent aller. Vérifiez s’ils sont à l’aise de faire ces choses et à quel stade vous pourriez avoir à intervenir.

- ◆ Acceptez ce que vous disent les gens quand ils vous disent qu'ils ne veulent pas que vous fassiez quelque chose.
- ◆ Trouvez les moyens d'établir ce que vous pouvez faire et ce que vous ne pouvez pas faire. Il peut s'agir de quelque chose que le client doit faire lui-même ou il peut y avoir une autre personne qui pourrait l'aider.
- ◆ Utilisez tout ce que vous savez au sujet votre groupe de clients afin de travailler auprès d'eux tout en tenant compte de leur situation de maladies chroniques et dans un but d'utilisation optimale des services.

“ Les gens savent quand on les respecte. Si je pense au fond de moi-même que les gens, en raison du fait qu'ils sont séropositifs pour l'hépatite C, ne sont pas capables de s'occuper d'eux-mêmes, ils vont s'en rendre compte quand je leur parle. Ça ressort dans notre façon de parler et dans notre langage corporel. Être capable d'accepter une personne telle qu'elle est, sans penser qu'elle devrait être autrement... Ce genre de choses contribue à l'habiliter. “

Deb (Positive Living Northwest)

Encourager la participation des pairs / membres de la communauté

- ◆ Créez un sens d'appartenance.

“ Si vous réfléchissez à l'humanité et ce qui fait de nous des êtres humains, ce sont nos rapports les uns avec les autres. C'est le fait de tendre la main, d'établir des relations et de devenir membre de quelque chose. Sentir que vous pouvez parler aux gens et qu'ils vont vous respecter et vous traiter comme un égal. C'est ça la clé des rapports entre pairs. Vous parlez à un égal, pas à quelqu'un qui vous est supérieur, qui va finir par vous dire quoi faire. “

Jill (Vandu)

- ◆ Permettez aux gens de décider par eux-mêmes le degré de participation avec lequel ils sont à l'aise – en tant que membres, en tant que quelqu'un qui vient régulièrement ou non aux réunions, en tant que bénévoles ou à titre de membres du conseil d'administration.
- ◆ Incorporez dans votre organisation des initiatives et / ou une structure gérées par des pairs. Faites participer des membres pairs à tous les aspects du travail et à la prise de décisions.

- ◆ Ayez des membres-pairs en tant que représentants de votre organisation dans la communauté (du moment qu'ils ne craignent pas de le faire.)

Se concentrer sur les similarités entre les gens

- ◆ Faites parler les gens de la maladie de l'hépatite C, plutôt que du mode de transmission.

“ Nous insistons très peu sur comment les gens ont été infectés. Une faiblesse épidémiologique est que lorsque les docteurs font l'historique médical de quelqu'un, ils s'arrêtent à la première mention de n'importe quel usage de drogues injectables, peu importe si cet usage est très rare ou qu'il a eu lieu il y a très longtemps, alors qu'en fait il peut y avoir eu d'autres facteurs de risques qui ont joué un rôle bien plus important. “

Ken (ANKORS)

- ◆ Aidez les gens à trouver de la force dans la collaboration.

Faire appel à une approche de mieux-être

- ◆ Regardez au-delà de la maladie. Pour promouvoir des styles de vie sains et le mieux-être, prenez en considération tous les aspects de la vie d'une personne.
- ◆ Encouragez les gens à jouer un rôle actif dans la prise en charge de leur maladie, à s'éduquer et à éduquer leurs fournisseurs de soins de santé. Encouragez-les concrètement à apporter les changements nécessaires.

Aider les clients à naviguer le système

- ◆ Aidez les gens à trouver l'information pertinente et les experts qui seront prêts à passer du temps avec eux, ce qui peut renforcer leur sentiment d'autonomie. (Il y a quelqu'un qui prend leur parti.)

“ Si vous consultez votre client au sujet de la prochaine chose à faire en ce qui concerne son traitement médical, cela lui quitte un énorme fardeau. Cela diminue sa peur, sa honte et son anxiété et l'aide à se sentir mieux affectivement et, bien souvent, physiquement aussi. “

Katerina (HeCSC Cranbrook Regional Chapter)

- ◆ Informez les clients des avantages et des services auxquels ils ont droit et où ils peuvent les obtenir.
- ◆ Le système est complexe et la maladie est complexe. Pour en comprendre tous les différents aspects, consultez d'autres personnes et organisations qui ont l'expertise dont vous avez besoin.
- ◆ Rendez-vous compte que les clients pourraient avoir l'impression qu'on ne va pas les aider. Certains fournisseurs de soins de santé ou de services sociaux peuvent traiter une personne différemment en raison de son style de vie présent ou passé.
- ◆ Lorsque c'est approprié, jouez un rôle d'intermédiaire entre les clients et les fournisseurs de services. Les clients peuvent être désemparés ou récalcitrants ou bien ils peuvent avoir des antécédents de comportement difficile qui ont été signalés dans le système.

“ Ça aide à améliorer la santé de la personne dont vous vous occupez et ça aide aussi à éduquer et simplifier le système de soins... “

Kari (North Island AIDS Coalition)

Travailler au niveau individuel et collectif

- ◆ Travaillez avec les individus pour résoudre leurs problèmes quotidiens, tels qu'avec les services sociaux, les formulaires d'invalidité, l'obtention de l'allocation alimentaire et les problèmes de logement.
- ◆ Beaucoup d'organisations n'ont pas le temps ou le personnel pour faire du travail social individualisé. Mais vous avez l'option d'expliquer aux gens comment fonctionnent les systèmes avec lesquels ils traitent, pour qu'ils puissent les naviguer de façon indépendante.
- ◆ Au niveau collectif sensibilisez le public au sujet de questions comme la prévalence de l'hépatite C, la réduction des méfaits, les problèmes de logement et les changements prochains aux lois et règlements pertinents.

3. Prévention et éducation

Qu'est-ce qui est utile pour développer et distribuer des messages de prévention et d'éducation?
Qu'est-ce qui marche avec des populations cibles spécifiques?
Quelles approches au partage de l'information et à la sensibilisation sont efficaces?

Considérer le contexte dans son ensemble pour le travail de prévention et d'éducation

- ◆ Que vous fassiez du travail de prévention ou de réduction des méfaits, vous devez faire du travail d'éducation.
- ◆ Tenez compte de la prévention primaire ainsi que secondaire (les personnes qui vivent avec l'hépatite et celles qui leur sont proches).
- ◆ Le travail de prévention doit être fait pour toutes les populations et il doit être continu et à long terme.

“ Je pense que c'est une erreur de dire que puisque la plupart des utilisateurs de drogues injectables ont l'hépatite C de toute façon, il ne faut pas se concentrer sur la prévention ou l'éducation avec cette population. Car il y en a qui ne l'ont pas encore et il y a des jeunes qui arrivent dans cette population. “

Kari (North Island AIDS Coalition)

- ◆ La pauvreté, les conditions socio-économiques et les soutiens sociaux et sanitaires réduits ont des répercussions sur le travail dans le domaine de l'hépatite C.

“ Hier, quelqu'un est venu, c'était la première fois que cette personne avait osé venir pour parler à quelqu'un de son diagnostic. Pour parler de comment elle avait été infectée, c'était probablement durant des échanges avec un autre utilisateur et une situation s'est présentée dans laquelle il n'y avait pas d'équipement propre disponible. Puis on fait face à tous les problèmes associés au sexe de la personne, au déséquilibre de pouvoir, à la capacité de négocier, à la capacité de dire non, à la pauvreté, au manque d'éducation... Vous pourriez sans doute appliquer tous les déterminants de la santé. “

Ken (ANKORS)

Faire participer activement votre population cible

- ◆ Parlez avec votre population cible pour déterminer ce qui est requis et qui va assister aux ateliers et qui va utiliser la documentation. Découvrez ce qui a été fait aux sessions précédentes, quelle documentation a été utilisée et quels résultats ont été obtenus.
- ◆ Développez les ressources en collaboration. Travaillez avec un comité consultatif et des membres de la communauté et tirez parti de leurs expériences et de leur expertise.

“ J'ai vu d'autres affiches sur l'hépatite C pour les jeunes et c'est évident qu'aucun jeune n'a contribué à leur conception. Il faut travailler avec les jeunes quand on veut faire une affiche pour les jeunes; autrement, ça ne vaut pas la peine de le faire. C'est une règle si simple : faire participer votre communauté. Demandez à des jeunes que vous connaissez de faire le dessin. Ne le faites pas vous-mêmes, car il aura l'air de venir de vous. C'est une démarche plus longue, mais vous pouvez le faire si vous voulez avoir un impact. “

Sheena (YouthCO)

- ◆ Mettez le format et le contenu à l'épreuve auprès de la population cible par des essais pilotes, des groupes de consultation, la rétroaction, les évaluations et les réactions du public.
- ◆ Faites les changements suggérés par les commentaires et ajoutez le matériel provenant de la population cible (p. ex., des poèmes, des illustrations et des histoires).

- ◆ Faites venir des membres de votre population cible aux ateliers éducatifs et aux conférences auxquels vous assistez. Ils pourront contribuer leur perspective à la conférence puis, par la suite, rapporter l'information acquise à la conférence à leurs pairs.

Utiliser une approche entre pairs

- ◆ Les gens s'ouvrent plus facilement avec leurs pairs. Avec les fournisseurs de services et le personnel, le langage, le degré d'aisance et l'absence d'expériences communes peuvent créer un fossé.
- ◆ L'éducation par les pairs peut avoir lieu de façon formelle ou informelle par le biais des rapports sociaux dans une population. L'information qui ne serait habituellement pas accessible aux populations marginalisées peut être obtenue dans un cadre familial en toute sécurité.

“ Nous avons trouvé que l'information au sujet de l'hépatite C, de même que tout autre type d'information sur la santé, est bien mieux communiquée par les pairs. Cela se passe non seulement dans les cadres formels des réunions ou des patrouilles de rue, mais également lorsque les gens se rencontrent socialement ou qu'ils se piquent ensemble. Une personne pourrait apprendre quelque chose sur la réduction des méfaits et l'hépatite C à la réunion d'un groupe de soutien une semaine et le mettre en pratique par la suite lors d'une party avec des amis. Cela devient un exemple de personnes qui non seulement adoptent des pratiques personnelles plus sécuritaires mais également qui les montrent à leurs pairs. “

Jill (VANDU)

Utiliser la pression positive des pairs

“ Un des résultats secondaires de l'approche et de l'éducation par les pairs est que les personnes qui ne viendraient pas autrement aux cliniques dans le quartier du Downtown Eastside finissent par venir sous l'influence de leurs amis. Il n'y a rien de plus utile pour ce qui est de l'approche à ce groupe cible que l'information transmise de bouche à oreille. De bons commentaires sur les services dans la rue encouragent les gens à venir aux organisations. “

Jill (VANDU)

Adapter les stratégies et les ressources aux besoins de votre population cible

- ◆ Identifiez les bons outils et matériel d'information que d'autres ont créés. Adaptez-les selon les besoins.
- ◆ Offrez l'information dans un format et un style d'apprentissage qui correspondent aux besoins de votre population ou public spécifique. L'information est plus efficace de cette façon car les gens savent qu'elle s'adresse à eux, qu'elle est pertinente à leur vie et elle représente plus exactement le genre de vie qu'ils mènent.

“ Essayez de rendre l'apprentissage divertissant. Racontez des expériences personnelles chaque fois que possible. Donnez autant d'information que vous pouvez, mais ne donnez pas de réponses sur les sujets que vous ne connaissez pas. Veillez à ce que vos interlocuteurs comprennent ce dont vous parlez. “

Ken (HEPHIVE)

- ◆ Tenez compte des obstacles associés à l'analphabétisme et au langage et à la capacité de comprendre l'information médicale. Utilisez des illustrations et faites lire à haute voix le matériel écrit de sorte que ceux qui ne savent pas lire ou ceux qui lisent mal puissent en profiter.
- ◆ Utilisez de la documentation qui soit appropriée sur le plan culturel.
- ◆ Apprenez le plus possible sur votre auditoire avant d'aller lui donner des sessions d'éducation ou de formation. Ne présumez pas que ce qui marche pour une communauté marchera automatiquement pour une autre ou pour différentes bandes autochtones.
- ◆ Comprenez quels sont les risques pour chaque population spécifique. Développez de la documentation qui traite de ces risques.
- ◆ Déterminez l'information la plus importante qu'ils devraient connaître - p. ex., si vous n'aviez qu'une seule minute avec une personne, quel message devriez-vous transmettre?

Adopter des stratégies spécifiques pour les jeunes et les écoles

Expérience : Dans l'espoir de communiquer avec les jeunes avant qu'ils puissent être exposés à l'usage des drogues injectables, un groupe a offert des sessions aux écoles destinées aux élèves de la 6^e à la 10^e année. Les membres du groupe ont découvert que de nombreux élèves connaissaient quelqu'un qui avait l'hépatite C et désiraient en savoir plus que ce que leurs enseignants savaient et pouvaient leur enseigner.

- ◆ Ce qui marche bien avec les jeunes : une structure informelle, répondre à leurs besoins et tenir compte de la situation dans laquelle ils se trouvent présentement, utiliser les bons outils au bon moment – dans certains cas un exercice actif structuré, dans d'autres une conversation animée plus relaxe.

“ Il ne s'agit pas de transmettre de l'information, il s'agit d'encourager la discussion et de partager les connaissances. Si vous vous installez devant la classe et que vous commencez en disant 'L'hépatite C est...' arrêtez-vous. Pour travailler avec les jeunes, il est beaucoup plus efficace de poser la question 'Qu'est-ce c'est l'hépatite C?' C'est un moyen d'entamer la discussion en disant 'Oh, pour vous c'est ceci l'hépatite C alors que pour moi l'hépatite C c'est cela, et là c'est où nos opinions sont les mêmes. “

Sheena (YouthCO)

- ◆ Veillez à ce que vos présentations soient amusantes et interactives en donnant aux élèves l'occasion d'y participer.
- ◆ Faites participer des pairs ou quelqu'un d'un âge proche qui puissent venir comme personnes-ressources.
- ◆ Développez des messages sur l'hépatite C formulés par les jeunes pour les jeunes. Travaillez avec les classes d'art dramatique pour élaborer et produire des sketches illustrant des messages de prévention. Ceux-ci peuvent également servir aux communiqués d'intérêt public (p. ex., à la radio).
- ◆ Adaptez la documentation de sorte qu'elle soit appropriée pour les jeunes en collaborant avec des organismes de jeunes qui font déjà ce genre de travail (p. ex., au sujet du VIH).
- ◆ Collaborez avec les agents de prévention et les conseillers pédagogiques dans les écoles - p. ex., les infirmiers et infirmières de la santé publique qui font des présentations sur l'hépatite C et le VIH.

- ◆ Allez là où se trouvent les jeunes, spécialement ceux qui ne sont pas dans le système scolaire traditionnel - p. ex., aux raves. Identifiez et approchez les jeunes à risques.
- ◆ Offrez des cadeaux d'incitation pour attirer les jeunes, de sorte que vous puissiez leur transmettre des messages d'information et de prévention - p. ex., mettez des condoms gratuits à leur disposition dans votre bureau.

Étudier les différentes façons de transmettre les messages éducatifs et de prévention

- ◆ Offrez l'information par divers moyens - p. ex., les foires sur la santé, les présentations communautaires, les ateliers, les réunions, l'éducation par les pairs, le soutien dans la rue, une bibliothèque de prêt et à tous les niveaux de votre organisation.

“ Nous avons trouvé que la méthode la plus efficace pour disséminer l'information à notre population cible est de saturer notre organisation avec autant d'information que possible... De cette façon, si quelqu'un vient même pour seulement 30 secondes à notre table de distribution de seringues pour ramasser des seringues propres, c'est une occasion de l'informer de nouveaux développements concernant l'hépatite C. “

Jill (VANDU)

- ◆ Amenez l'information aux gens là où ils se trouvent. Distribuez la documentation dans les endroits que fréquentent vos populations cibles - p. ex., les cliniques gratuites, les échanges de seringues, les services aux alcooliques et aux toxicomanes, les autres organismes communautaires. Visitez périodiquement ces endroits pour veiller à ce que le matériel soit présenté visiblement et qu'il y en ait suffisamment.

“ Vous devez tout simplement placez autant d'information que vous le pouvez dans tous les endroits que votre public cible fréquente. “

Kari (North Island AIDS Coalition)

- ◆ Utilisez différents moyens de communication et types de matériel - p. ex., documentation écrite, graphique, sous forme de vidéo, de bande sonore, sur l'Internet, des communiqués d'intérêt public à la radio ou la télévision, des lignes de renseignements téléphoniques, des cartes, des auto-collants et des tatouages temporaires.

“ Vous pouvez transmettre énormément d'information autrement que par écrit. Les gens doivent entendre, voir et faire. “

Ken (ANKORS)

- ◆ Placez de l'information sur des choses que les gens peuvent utiliser - p. ex., sur les pochettes d'allumettes, les trousse de couture, les trousse de premiers soins. C'est une façon de présenter l'information qui n'est pas intimidante.

Expérience : Un groupe avait formulé un message lapidaire à imprimer sur les pochettes d'allumettes à l'intention des populations de la rue et des UDI. Les pochettes d'allumettes sont quelque chose dont les gens ont besoin et qu'ils trouvent facilement et qu'ils emportent avec eux. En plus du numéro de téléphone de l'organisme, le message contenait trois points sur l'importance de ne pas partager les seringues : il y a plus d'une souche virale de l'hépatite, l'hépatite C se transmet par le sang et l'eau de javel ne tue pas toujours le virus.

- ◆ Mettez l'information sous forme électronique pour en faciliter l'accès - p. ex., sous forme de dossiers PDF, sur les sites Web ou sur disque compact.

Expérience : Un groupe a produit un CD contenant des renseignements qu'il avait préparés sur l'hépatite C. Des copies peuvent être gravées et distribuées sur demande à bas prix, évitant ainsi le prix onéreux initial nécessaire pour imprimer le matériel.

- ◆ Offrez la documentation gratuitement. Lorsqu'il s'avère nécessaire de recouvrer les coûts engagés pour produire du matériel de ressource, utilisez des tarifs dégressifs ou institutionnels.
- ◆ Contribuez à l'établissement d'un plus grand réseau d'échange de l'information et des ressources (p. ex., centre d'information).

Veiller à ce que l'information soit exacte

- ◆ Les changements constants et les contradictions reliés à l'information et à la recherche sur le virus de l'hépatite C rendent difficile le travail de prévention et d'éducation.

- ◆ Fournissez l'information dont vous êtes certains.

Expérience : Les groupes ont fait connaître leur frustration en ce qui concerne le manque d'information définitive et officielle sur divers aspects de l'hépatite C - p. ex., les options de traitement changeantes ou l'efficacité de l'eau de javel pour tuer le virus. Ils conseillent d'être extrêmement sélectifs au sujet de l'information que vous diffusez. N'avancez pas quoi que ce soit comme une vérité avant qu'elle n'ait été corroborée par des études supplémentaires.

- ◆ Offrez aux gens de l'information qu'ils peuvent utiliser en toute sécurité et de façon réaliste – il vaut mieux être trop prudent que pas assez. Encouragez l'adoption des précautions universelles.
- ◆ Mettez continuellement votre information à jour et trouvez les sources les plus exactes.
- ◆ Consultez des personnes qui ont une expertise dans les domaines pertinents pour confirmer l'exactitude de l'information et pour veiller à ce qu'elle ne soit pas outrageuse ou réactionnaire.
- ◆ Restez à l'écoute des nouveaux développements dans les institutions qui font de la recherche.
- ◆ Surveillez constamment les ressources sur l'Internet et examinez si elles sont ou non crédibles (en particulier l'information sur les remèdes).

4. Réduction des méfaits

Quelles approches réussissent à réduire les méfaits causés par l'usage des drogues et à améliorer la santé et la qualité de vie des personnes qui utilisent les drogues?

Appliquer l'approche de la réduction des méfaits dans votre organisation

“ La réduction des méfaits profite à tous. Les gens ont l'impression que nous accordons des services spéciaux à une population particulière, mais la réduction des méfaits sert à tout le monde. “

Hermione (AIDS Vancouver Island)

- ◆ Adoptez une politique sur la réduction des méfaits dans votre organisation.

“ La réduction des méfaits est dans tout le travail que nous faisons. Elle n'est pas seulement limitée à l'échange des seringues. Ce sont les services de soutien, c'est la réception, c'est la préparation des propositions de subvention, c'est le conseil d'administration... Tout le monde travaille à partir du modèle de la réduction des méfaits, quel que soit le programme dont on s'occupe. “

Karen (ANKORS)

- ◆ Il y a toute une gamme d'approches à la réduction des méfaits - p. ex., la promotion du mieux-être et les soins personnels, les échanges ou distribution de seringues et les patrouilles dans la rue avec les infirmiers et infirmières.

“ Adopter une approche de réduction des méfaits comprend d’offrir un choix de services. Certains groupes exigent que les gens qui viennent les voir n’utilisent pas les drogues et qu’ils soient sobres, mais il faut avoir toute une gamme de services si vous voulez traiter avec les gens en acceptant la situation dans laquelle ils se trouvent. Étant donné que la plupart des personnes qui deviennent infectées de nos jours sont celles qui utilisent les drogues injectables, nous devons adapter nos programmes pour se conformer à leurs besoins, et non fonctionner à l’inverse. “

Hermione (AIDS Vancouver Island)

- ◆ Les approches à la réduction des méfaits, telles que les programmes d’échange des seringues, vous donnent l’occasion de parler avec beaucoup de personnes à risques. Vous n’avez pas à aller les chercher.
- ◆ En gagnant la confiance et en établissant des rapports avec les clients par l’intermédiaire des programmes de réduction des méfaits, vous avez la possibilité de les mettre en contact avec d’autres services.

“ Tout ce qu’ils pensent sur le coup c’est qu’ils viennent chercher des seringues gratuites. Ils ne se doutent absolument pas qu’ils sont en train de faire leurs premiers pas sur la longue route de la guérison ou de la responsabilité. Nous envoyons également beaucoup de clients à la désintoxication et au rétablissement. La réduction des méfaits est rentable et représente un lien nécessaire au continuum de soins. “

Kari (North Island AIDS Coalition)

Respecter et accepter ce que les gens sont capables de faire

- ◆ La réduction des méfaits est efficace avec des populations comme celles des jeunes et des UDI, à qui tous les responsables disent continuellement ce qu’elles devraient faire, car elle leur permet de choisir leurs propres comportements.

“ Peu importe combien désorganisée une personne est ou à quel bas niveau de l’échelle sociale elle semble se trouver, elle a quand même des choix, surtout si nous l’aidons et nous lui fournissons les outils pour avoir ces choix. “

Hermione (AIDS Vancouver Island)

- ◆ N'essayez pas de contrôler les résultats ou d'imposer vos attentes sur le processus.

“ Je n'avais pas de restrictions, les gens pouvaient venir drogués ou ivres ou ils pouvaient somnoler durant une réunion ou un groupe de formation. Ça ce n'était pas un problème. La question qui comptait c'est que les gens soient toujours respectueux les uns envers les autres. C'est pour rappeler à ces personnes, celles-là en particulier, qu'elles ont des compétences très utiles. Trouvez le côté positif et renforcez-le. Elles sont ce qu'elles sont et vous ne pouvez pas les changer. Tout ce que vous pouvez faire c'est de leur fournir l'information. “

Hermione (AIDS Vancouver Island)

Encourager la responsabilisation et l'autonomisation

- ◆ Fournissez des outils aux gens avec lesquels ils peuvent faire de meilleurs choix pour eux-mêmes. La réduction des méfaits peut ou non mener à un changement de comportement; elle donne aux gens l'occasion de faire ce qu'ils veulent faire et de changer leur comportement en même temps.
- ◆ Un exemple d'outil de réduction des méfaits est une série de questions que se pose la personne avant de prendre des drogues : Dans quel état d'esprit êtes-vous avant de commencer à prendre une drogue ou de l'alcool? Où êtes-vous? S'agit-il d'une drogue que vous avez déjà prise? Combien en prenez-vous? Savez-vous d'où elle provient?

“ C'est très simple. On ne dit pas : Ne prenez pas de drogues. On dit plutôt : Pourquoi ne pas vous poser ces questions avant de le faire. Si vous n'aimez pas les réponses, vous pouvez en fait modifier le résultat. “

Sheena (YouthCO)

- ◆ Donnez l'occasion aux gens d'assumer la responsabilité des choses qu'ils peuvent - p. ex., organisez des sessions d'art et fournissez le matériel pour que les usagers puissent fabriquer leurs propres trousse et cuillères. Cela encourage les gens à ne pas partager leur matériel et à se sentir responsable de leur équipement et de leurs comportements d'usagers.

“ C'est comme un acte d'acceptation de leur part, c'est comme dire, 'OK, tu es usager et c'est là où en est ta vie, mais si tu vas prendre des drogues, fais-le en sécurité.' Les gens étaient surpris que quelqu'un puisse être fier de sa cuillère ou de sa trousse ou d'autre chose à lui. Ils les aimaient bien parce qu'ils les avaient fabriquées. Pendant que les gens les fabriquent vous avez aussi l'occasion de leur parler des raisons pour lesquelles ils les fabriquent : 'Ça ce sont les risques. Voilà pourquoi c'est une bonne raison de le faire' . “

Hermione (AIDS Vancouver Island)

- ◆ Faites appel à l'approche et à l'éducation par les pairs pour réduire les méfaits.

Examiner ce que signifie la réduction des méfaits pour l'hépatite C

- ◆ Appuyez-vous sur ce qui a été appris de la réduction des méfaits dans le travail relatif au VIH, sans oublier qu'il faudrait peut-être avoir des choses différentes pour l'hépatite C .

“ Nous devons maintenant nous inquiéter d'avoir des cuillères, des boules de coton, de l'eau et tous les autres trucs. Le principe de la réduction des méfaits dans son ensemble n'est pas encore arrivé à l'hépatite C. Si on organisait nos programmes de sorte qu'ils utilisent la réduction des méfaits en ce qui a trait à l'hépatite C et la prévention de l'hépatite C, ils seraient assez différents. “

Hermione (AIDS Vancouver Island)

- ◆ Les gens peuvent avoir bien compris le problème du VIH et le fait d'injecter des drogues, de partager les seringues et de pratiquer une sexualité sans risques, mais ils peuvent ne pas l'avoir appliqué à l'hépatite C, qui est également une maladie transmissible par le sang.

- ◆ Il faut disséminer à plus grande échelle et rendre plus accessibles les messages et la documentation sur la réduction des méfaits. Comme dans le cas des échanges de seringues, il y a des occasions d'éduquer qui accompagnent la fourniture du matériel.

“ Si vous ne pouvez pas obtenir des filtres propres, de l'eau propre ou une seringue propre, toute l'éducation au monde ne vous servira pas beaucoup. Si vous ne les avez pas quand vous en avez besoin, ça ne vous servira pas à grand-chose. “

Ken (ANKORS)

Sensibiliser la communauté à la réduction des méfaits

- ◆ Il y a un grand besoin de sensibiliser le public au sujet de la réduction des méfaits. Les gens ont toutes sortes d'idées à son sujet. Ils croient que la réduction des méfaits va se traduire par une augmentation de l'usage des drogues parmi les jeunes.

“ Nous faisons paraître délibérément des choses dans la communauté pour amorcer la conversation, mais nous n'avons pas vraiment eu d'explosions au sujet de l'échange des seringues ou de la distribution de condoms. Je pense que c'est parce que nous avons fait pas mal de sensibilisation dans la communauté et les gens savent que c'est nécessaire et que ça se passe ici. Toutes ces choses se passent ici. “

Karen (ANKORS)

5. Partenariat

Qu'est-ce que les organisations communautaires doivent savoir sur l'établissement et le maintien de partenariats solides?

Comment les organisations peuvent-elles surmonter la résistance ou les conflits dans les partenariats?

Identifier des partenaires potentiels

- ◆ Trouvez des organismes avec une base commune, des objectifs communs, des clients communs.

“ Qui traite avec nos populations cibles? Ce sont les partenaires dont nous avons besoin, car nous avons un intérêt commun. Qui a ce dont nous avons besoin, ce qui nous manque? Qu'avons-nous dont quelqu'un d'autre a besoin? Nous nous aidons mutuellement en partageant nos ressources, notre infrastructure et notre personnel. “

Kari (North island AIDS Coalition)

- ◆ Établissez des partenariats dès le début de votre projet. Incluez tous ceux et celles qui devront participer pour faire le travail.
- ◆ Recherchez les organisations qui fonctionnent efficacement et demandez-leur de recenser les façons de travailler ensemble.
- ◆ Établissez des contacts par des lettres d'introduction, des campagnes d'affiches, des rapports avec les gens qui travaillent dans ce domaine et les bénévoles et clients qui vous ont parlé du travail d'un autre organisme.
- ◆ Renforcez les contacts et les rapports existants pour établir des partenariats de travail.
- ◆ Les contacts et partenaires actuels peuvent ouvrir des portes vers d'autres partenaires potentiels.
- ◆ Élargissez les partenariats pour couvrir la région géographique et les activités que vous désirez couvrir. Dans le cas d'une grande région, vous aurez besoin de partenaires dans de nombreuses communautés.

- ◆ Cherchez au-delà de votre communauté ou votre région. Soutenez le développement de coalitions ou groupes consultatifs d'organisations dispensant déjà des services de santé aux communautés.

“ En réunissant les programmes et organisations, communauté par communauté, nous pouvons coordonner les efforts, rationaliser la communication, éviter le chevauchement des services et détecter les lacunes dans les programmes et services actuellement disponibles. Cet organe sera également le porte-parole exprimant la diversité des expériences au sein de la communauté de l'hépatite C. “

Rae (HeCSC BC Network Chapter Project)

- ◆ Cherchez au-delà de votre secteur. Établissez des partenariats avec des entreprises telles que les sociétés pharmaceutiques et demandez-leur d'envoyer des spécialistes pour former les professionnels de la santé dans votre communauté, ou collaborez avec un studio d'art corporel local pour organiser des activités de sensibilisation ou développer de la documentation.
- ◆ Soyez disposés à grandir et changer dans votre organisation et à élargir vos partenariats en conséquence.

Surmonter la résistance ou les différences entre les partenaires

- ◆ Depuis le tout début, soyez très clairs au sujet des fonctions et des responsabilités et comment vous allez vous y prendre pour travailler ensemble. Soyez fermes en ce qui concerne les limites – précisez les responsabilités que vous pouvez assumer et ce que vous ne pouvez pas faire.
- ◆ Différents organismes abordent le travail de différentes perspectives – c.-à-d. du point de vue communautaire, de la santé publique, de différents paliers de gouvernement, de modèles médicaux et non-médicaux. Reconnaissez que néanmoins, vous faites tous un travail semblable et poursuivez des objectifs communs.
- ◆ Respectez l'environnement dans lequel vous travaillez - p. ex., dans les prisons, travaillez en respectant les règles et le système; restez professionnels.

- ◆ Amorcez une conversation sur la signification du travail, pour mieux comprendre ce que vous faites et comment vous le faites de différentes façons. Soyez capables de faire preuve d'imagination.

“ Vous pourriez ne pas être d'accord avec les autres sur la façon de faire les choses ou même de qui devrait les faire. Cependant, avoir des conversations qui aboutissent à un changement est un premier pas vers une vision commune. “

Rae (HeCSC BC Network Chapter Project)

- ◆ Soyez prêts à dire ce dont vous avez besoin ou ce que vous voulez.

“ Nous avons persévéré. Une des choses que nous avons en commun c'est que nous travaillons tous très dur, nous sommes tous très professionnels et nous estimons que nous sommes tous tenus de rendre compte. Nous avons tenu bon. Je pense que nous sommes dans une meilleure situation maintenant que nous ne l'étions au début du projet sur l'hépatite C, car nous avons fait face à certains de ces problèmes, nous avons dit certaines de ces choses les uns aux autres. “

Olive (Northern Interior Health Project)

- ◆ Remettez en question les perceptions associées au travail auprès de populations cibles spécifiques. Par exemple, l'idée préconçue selon laquelle les jeunes sont trop désinvoltes et trop jeunes pour avoir les connaissances et compétences requises pour réaliser des programmes, ou celle qui veut qu'on ne peut pas compter sur les populations d'UDI.

- ◆ Soyez avisés des raisons pour lesquelles certains groupes de population (p. ex., les personnes marginalisées ou les UDI) pourraient être réticents à l'idée d'établir des partenariats et faire face à ces préoccupations.

“ On observe une attitude défensive inhérente chez les personnes opprimées ou rejetées depuis si longtemps pour qui elles sont. Elles ont tendance à se protéger...”

Jill (VANDU)

- ◆ Rappelez-vous que même si les partenariats présentent des défis, ils en valent la peine.

Expérience : Malgré les difficultés qu’ont rencontrées les groupes en établissant et maintenant des partenariats, ils ont dit que ça en avait vraiment valu le temps et les efforts requis pour les mener à bien. Ils ont ajouté que la capacité de travailler en partenariat était nécessaire à la survie et que les organisations qui ne travaillent pas en partenariat, ne progressaient pas.

Avoir un moyen de traiter avec les conflits

- ◆ Soyez capables de confronter les problèmes et de dire ce que vous ressentez.

“Vous devez avoir une certaine compréhension de la résolution des conflits. Un conflit n’est pas nécessairement une mauvaise chose et un conflit ne nuit pas nécessairement aux gens. Ça peut être respectueux de choisir de traverser le conflit et de le confronter. “

Olive (Northern Interior Health Project)

- ◆ Reconnaissez qu’il peut y avoir des différences culturelles en ce qui concerne la résolution des conflits.
- ◆ Surmontez les situations négatives en ne les prenant pas personnellement. Prenez en considération dans son ensemble le contexte de ce que vous essayez de faire pour les personnes atteintes de l’hépatite C .
- ◆ Soyez spécifiques, professionnels et responsables dans vos relations de partenaires.
- ◆ N’interrompez pas la communication.

“ Les voies de communication avec vos partenaires doivent rester ouvertes en tout temps. S’il y a un problème de communication, il pourrait s’agir d’un malentendu qui peut être résolu facilement en mettant au clair ce qui a entraîné le conflit. “

Katerina (HeCSC Cranbrook Regional Chapter)

- ◆ Ayez un plan ou un processus de substitution pour intervenir au cas où les choses ne vont pas comme prévu.

- ◆ Essayez de résoudre le conflit et acceptez-le quand vous ne le pouvez pas.

“ Trouvez d’autres façons de travailler ensemble pour servir la communauté qui était votre point commun. Acceptez que les liens plus étroits ne sont plus là, mais que ce n’est pas un drame. Rappelez-vous que de nombreux mariages aboutissent à un divorce... Rendez-vous compte des cas où il est possible de résoudre un conflit et allez de l’avant. “

Ken (HEPHIVE)

Examiner les différentes manières de contribuer des partenaires

- ◆ Les différents types d’organisations ont différentes ressources à offrir à un partenariat - p. ex., les services de santé ont une infrastructure qui peut offrir des salles de réunion, des véhicules et un personnel qui peut être consulté ou qui peut siéger sur des comités; les organisations communautaires, à leur tour, peuvent prendre en charge une part du travail en aidant les clients grâce à leurs programmes.
- ◆ Partagez les ressources physiques chaque fois que possible (p. ex., les bureaux, le mobilier, les téléphones, les ordinateurs, les fournitures et le matériel d’information).
- ◆ Partagez l’expertise sur les présentations, l’éducation et la formation, le développement des ressources, l’organisation des événements et conférences, et la recherche communautaire.
- ◆ Partagez le soutien administratif, les bénévoles et le soutien aux bénévoles.
- ◆ Partagez votre passion pour le travail et vos soins et votre dévouement aux clients.
- ◆ Reconnaissez que tous les partenariats ne sont pas égaux. Bien que le pouvoir et les ressources puissent ne pas être égaux, un partenariat peut quand même fonctionner du moment que les partenaires estiment qu’ils obtiennent ce dont ils ont besoin.

Trouver un niveau approprié de collaboration

- ◆ Il y a un grand choix de partenariats formels et informels – allant du partage de l’information et des aiguillages, à l’organisation d’événements ensemble, à la conclusion d’ententes officielles de partage des ressources et programmes.

- ◆ Les partenariats peuvent être pour un temps limité ou à durée indéfinie. Soyez conscients du fait que les changements de personnel peuvent avoir un impact sur les partenariats et leur viabilité à long terme, tout comme les changements dans votre communauté.

“ La communauté peut vouloir obtenir de l’information différente que celle que le partenariat avait prévue. Vous devez vous adapter aux besoins de la communauté – ses membres sont vos partenaires avant tout si vous désirez que votre projet soit une réussite. “

Ken (HEPHIVE)

- ◆ Déterminez si un partenariat formel ou informel convient aux circonstances. Les partenariats informels sont plus souples; les partenariats formels peuvent avoir un impact sur le programme de base.
- ◆ Développez des partenariats axés sur les objectifs lorsque, au niveau de l’organisme, il y a la capacité d’établir et de mettre en œuvre des projets et services efficaces. Les partenariats sont fructueux lorsqu’ils sont pratiques, spécifiques à un projet ou un enjeu, et qu’ils ont des objectifs tangibles.
- ◆ Dans les petites communautés ou les communautés rurales où il peut ne pas y avoir de possibilité de partenariat, prenez en considération le mentorat par un projet ayant plus d’expérience ailleurs. Le coordinateur du projet peut faire des visites, offrir des idées ou un soutien par téléphone ou par courriel.

Reconnaître que l’établissement de partenariats et de coalitions est un processus

- ◆ Veillez à ce qu’il y ait en place une bonne animation et un leadership avant d’établir des rapports de collaboration. Il peut s’avérer nécessaire d’avoir à réduire les tensions parmi les gens qui ont des expériences et des personnalités diverses.
- ◆ Choisissez un animateur compétent qui détectera toutes les différences importantes entre les personnes assises à la table, leur fera exprimer leurs problèmes, émotions et expériences, et qui fera progresser les choses. Cela pourrait comprendre d’aider les personnes à exprimer leur colère d’une façon positive et constructive.

◆ Reconnaîtrez qui sont les chefs de file.

“ Celui ou celle qui fait progresser le projet n’est pas nécessairement son dirigeant – il y a des personnes dissimulées dans ces groupes qui sont les chefs de file. Elles peuvent ne pas avoir suffisamment confiance en elles-mêmes quand elles viennent pour la première fois à la table, mais vous pouvez vous rendre compte assez rapidement qui sont les participants actifs et les encourager afin qu’ils acquièrent davantage de confiance et d’estime de soi pour devenir des dirigeants. “

Stacy (BC Collaborative Circle)

◆ Trouvez les moyens de maintenir les partenariats et coalitions.

“ Le Cercle (The Circle) et d’autres projets ont réussi à établir des liens provisoires entre eux à travers la province. Et cela pourrait encore avoir lieu. Pourtant, malheureusement, et ce n’est pas seulement le cas pour l’hépatite C, le financement reste incertain. De sorte que l’établissement de rapports est un peu comme construire des châteaux de sable dans les vagues. On ne peut pas penser : Je vais finir la construction de ce château’ pendant que la moitié du château est en train d’être érodé par les vagues, et qu’on n’a pas la certitude qu’il y aura un financement. C’est dommage, mais c’est ce qui se passe avec le financement. “

Eric (BC Collaborative Circle)

6. Bénévoles

Quelles sont les meilleures stratégies pour recruter, former et soutenir les bénévoles?

Trouver des façons imaginatives d'attirer des bénévoles

Expérience : Certains groupes ont découvert que d'intéresser les bénévoles au travail associé à l'hépatite C différait de leur expérience antérieure avec les bénévoles dans d'autres domaines, y compris celui du travail associé au VIH. Les facteurs en jeu comprenaient le manque de ralliement pour lutter contre l'hépatite C, le stigmata qui afflige ceux qui en sont atteints et comment ils ont été infectés, les répercussions de l'hépatite C sur la santé et le niveau d'énergie des gens et leur capacité de faire du bénévolat, et la perception que les bénévoles qui ne sont pas atteints de l'hépatite C ne comprennent pas comment on se sent.

- ◆ Faites connaître votre organisation dans la communauté et informez les gens des possibilités de faire du bénévolat.
- ◆ Ciblez vos efforts de recrutement de bénévoles. Examinez les motifs pour lesquels les gens veulent être bénévoles et traitez avec eux dans cette perspective. Faites-les contribuer à votre travail d'une façon qui les intéresse.
- ◆ Impliquez des professionnels de la santé publique et de services semblables à titre de bénévoles.
- ◆ Élargissez votre travail avec les bénévoles dans le domaine du VIH pour inclure le travail associé à l'hépatite C .
- ◆ Assistez aux foires sur le bénévolat (p. ex., aux bibliothèques et universités). Lorsque votre organisation a un stand à des événements communautaires ou des foires sur la santé, profitez de l'occasion pour éduquer les gens et les inviter à jouer un rôle dans votre organisation.
- ◆ Faites de la publicité dans différents médias.
- ◆ Utilisez les placements professionnels.

Expérience : Un groupe a fait participer des jeunes à risque élevé, envoyés en placement sur ordre de la cour, à l'assemblage de trousse d'échange de seringues et de trousse éducatives et à l'emballage des condoms. Il s'agissait d'une population qu'il cherchait à atteindre et les activités de travail lui donnait l'occasion de parler et d'éduquer ces jeunes.

- ◆ Tirez parti des exigences des cours et des stages pour faire participer des étudiants des programmes de sciences infirmières, de travail social et autres.

“ Nous faisons une séance d'éducation pour les étudiants en sciences infirmières au Collège Selkirk. En conséquence, il y a habituellement deux infirmiers ou infirmières qui souhaitent entreprendre un projet ou encore travailler avec nous sur quelque chose associé au VIH ou à l'hépatite. Nous essayons de leur offrir quelque chose qui donne des résultats pour nous et leur permet de faire ce qu'ils ont à faire. “

Karen (ANKORS)

- ◆ Demandez d'emprunter des bénévoles à d'autres organismes pour un projet et une durée spécifiques.

“ C'est tout à fait acceptable de demander de l'aide à d'autres organisations. Il ne s'agit pas de voler leurs bénévoles; vous ne faites que de les emprunter pour une journée. “

Kari (North Island AIDS Coalition)

Être prêts pour les bénévoles

- ◆ Déterminez le travail que votre organisation a à faire, les façons d'y faire participer les bénévoles et votre capacité de les appuyer.

- ◆ Développez des politiques et procédures pour faire venir des bénévoles dans votre organisation - p. ex., un procédé d'admission, un formulaire de demande pour bénévoles et des programmes d'orientation, de formation, de soutien et de reconnaissance.

“ Le programme de bénévoles de VANDU est sans doute l'aspect le plus fort de l'organisation. Une grande part de l'habilitation, de l'approche par les pairs et de l'éducation par les pairs se produit par le biais de notre infrastructure de bénévolat. La formation et l'orientation... permettent aux bénévoles de voir combien important est le travail qu'ils font. Chaque fois qu'ils établissent un contact avec quelqu'un dans la rue, qu'ils visitent une personne à l'hôpital ou qu'ils distribuent des seringues propres, ils contribuent activement à sauver la vie de leurs frères et sœurs. “

Jill (VANDU)

- ◆ Engagez un coordinateur des bénévoles. Le travail requis pour faire fonctionner un programme de bénévoles peut être équivalent à un poste à plein temps.
- ◆ Assurez-vous d'avoir la bonne personne en place pour coordonner les bénévoles, que ce soit une personne que vous engagiez, un membre du personnel ou un bénévole qui le fasse. Si vous n'avez pas une personne avec une attitude positive, ça peut décourager les bénévoles très rapidement.
- ◆ Donnez la formation appropriée aux bénévoles et appuyez le travail qu'ils font. N'envoyez pas vos bénévoles à des ateliers ou à d'autres organismes avant d'avoir déterminé de quelle information et de quel soutien ils auront besoin.
- ◆ Ajoutez un élément divertissant à la formation des bénévoles, ainsi qu'à l'information.

Trouver des façons valables de stimuler les bénévoles

- ◆ Trouvez les responsabilités qui conviennent le mieux aux bénévoles dans votre organisation.

“ Nous laissons les bénévoles trouver leur propre niveau de participation. Nous avons besoin de bénévoles qui font ce qu'ils ont besoin de faire. Nous essayons de trouver comment adapter les programmes pour leur permettre d'y prendre part. “

Karen (ANKORS)

- ◆ Soyez réalistes en ce qui concerne ce que les bénévoles peuvent faire.
- ◆ Acceptez la charge de travail que peuvent faire les bénévoles, en tenant compte de leur énergie, leur capacité et leur temps disponible.
- ◆ Faites participer les gens à titre de membres du conseil d'administration ou de votre comité consultatif et offrez-leur un rôle actif. Incluez des professionnels de la santé ainsi que des personnes qui savent ce que c'est que de vivre avec l'hépatite C.
- ◆ Il n'est pas nécessaire que les bénévoles aient des connaissances au sujet de l'hépatite C – vous pouvez les éduquer sur le sujet. Choisissez des personnes pour l'intérêt marqué et les compétences qu'elles offrent.

Reconnaître les contributions des bénévoles

- ◆ Faites savoir aux bénévoles combien ils sont précieux pour votre organisation, que les bons résultats soient tangibles ou non.
- ◆ Faites participer les bénévoles au développement et à la production de la documentation et amenez-les aux conférences et aux voyages à d'autres communautés pour présenter votre programme.

7. Participation communautaire

Que peuvent faire les organisations pour sensibiliser la communauté à l'hépatite C et intéresser les membres de la communauté au travail associé à l'hépatite C?

Comprendre votre communauté

- ◆ Chaque communauté, qu'elle soit urbaine ou rurale, a des besoins différents.
- ◆ Les personnes atteintes de l'hépatite C contribuent leurs opinions et leurs expériences vécues avec l'hépatite C à tout processus auquel elles prennent part.

“ Les bénévoles locaux sont ceux qui peuvent le mieux comprendre les besoins de la communauté grâce à leur expérience personnelle face aux problèmes et défis ainsi que les rapports qu'ils ont établis avec les fournisseurs de services locaux. “

Rae (HeCSC BC Network Chapter Project)

- ◆ Apprenez de la communauté.

“ Je pense que la seule manière que vous pourrez développer des directives pour la pratique clinique, le traitement et le soutien est en travaillant de concert avec la communauté... D'une certaine façon, c'est comme recueillir leurs histoires, essayer d'en trouver les thèmes et de raconter les histoires de sorte que les gens puissent s'en servir. “

Gail (BC Centre for Disease Control)

Utiliser l'évaluation des besoins pour que la communauté vous donne une direction

- ◆ Utilisez un processus participatif pour recueillir des données d'évaluation des besoins.

“ On obtient vraiment des résultats en utilisant une stratégie participative. Ça a marché cette fois-ci, si bien, pour les mêmes raisons que ça marche toujours – faire participer les gens depuis le tout début et les gens qui sentent que l'information leur appartient et que le projet leur appartient. Ils s'investissent. De plus, ils parlent à leurs pairs, cela donne de l'information meilleure et plus riche. “

Olive (Norther Interior Health Project)

- ◆ Utilisez les sondages et les groupes de consultation pour recueillir des données pour les évaluations des besoins.

Travailler avec un comité consultatif communautaire

- ◆ Assurez-vous que la composition du comité soit représentative de la communauté et comprenne des personnes vivant avec l'hépatite C, ainsi que des fournisseurs de soins de santé et de services.

Expérience : Dans le projet d'un groupe, une évaluation des besoins initiales avait recommandé la formation d'un comité consultatif. Les mêmes personnes qui avaient été formées comme recherchistes communautaires pour l'évaluation des besoins avaient contribué à définir les attributions, le code d'éthique et le contrat social du conseil consultatif afin d'assurer un comportement approprié durant les réunions. Les attributions précisent la composition ciblée du comité : sur 12 membres, 50 % plus 1 étaient des personnes vivant avec l'hépatite C .

- ◆ Structurez le fonctionnement et les réunions du comité de sorte qu'ils encouragent la participation (p. ex., offrez des honoraires, des horaires réguliers et des procédures souples).
- ◆ Au fur et à mesure que les gens passent par votre programme et acquièrent de l'expérience et une formation, il y aura un niveau différent de compétence et de compréhension et de bonne volonté à utiliser.

- ◆ Veillez à ce que votre groupe consultatif représente la portée de votre programme – c.-à-d. un groupe consultatif régional pour un projet régional.
- ◆ Faites participer la communauté par le biais d'une équipe de révision qui examine toutes les ressources écrites transmises au public.

Expérience : Pour une brochure sur l'art corporel et l'hépatite C, l'équipe de révision d'un groupe communautaire comprenait des artistes de tatouage et de perçage, un infirmier de la santé publique, un jeune et une personne vivant avec l'hépatite. Une autre organisation avait inclus 12 individus/groupes différents dans son comité consultatif pour formuler et passer au crible la documentation écrite à l'intention des jeunes, y compris des jeunes vivant avec l'hépatite C ou touchés par elle, des hépatologues et des médecins travaillant sur le terrain. La documentation était ensuite envoyée à un groupe de consultation pour des commentaires supplémentaires.

Incorporer le développement communautaire à votre travail

“ La plus grande part du projet a été une question de développement communautaire et de participation de la communauté... Ce n'est pas quelque chose qui se fait rapidement. Nous le savons, mais nous avons tendance à nous demander si ça ne va jamais avoir lieu. Ça prend tout simplement du temps et de la patience et de la persistance. Vous ne pouvez pas obliger les gens à quoi que ce soit – établir des relations, respecter l'espace mental dans lequel les gens sont, offrir des possibilités, prendre comme point de départ là où ils en sont et progresser à la vitesse avec laquelle ils sont à l'aise. “

Deb (Positive Living Northwest)

- ◆ Le développement communautaire est un processus. C'est établir des relations et une bonne communication.

“ Le développement communautaire doit passer par une crise de croissance sinon il manquera d'authenticité. Le développement communautaire est fondé sur l'échange entre pairs et c'est ce qui lui donne la crédibilité requise pour faire les choses dont les mouvements communautaires ont besoin – comme de trouver des bénévoles, des conseils d'administration passionnés et le genre d'idées qui fonctionnent au niveau communautaire par opposition aux modèles de santé publique hiérarchiques qui ont recours aux moyens de masse comme la publicité et les émissions radiophoniques, qui sont très bien, mais qui n'ont pas l'authenticité nécessaire à une véritable éducation. “

Eric (BC Collaborative Circle)

- ◆ Travaillez avec les gens pour recenser ce qui est vraiment important pour eux et ce qui peut être fait avec les soutiens disponibles.

Expérience : Le projet de développement communautaire d'un groupe avait commencé par de la publicité dans chaque communauté (affiches et communiqués de presse aux journaux locaux). Ces mesures ont amorcé une sensibilisation à l'hépatite C. Les infirmiers et infirmières de la santé publique ont aidé à identifier les personnes qui pourraient être intéressées à assister à une réunion pour déterminer les préoccupations et les problèmes associés à l'hépatite C. La réunion a donné l'occasion de discuter ce qui se passait et ce qui ne se passait pas dans la communauté et d'obtenir de l'information. Un rapport rendant compte des résultats a été envoyé à tous ceux et celles qui avaient assisté à la réunion. À partir de cela, le groupe a développé la seconde phase éducative du projet.

- ◆ Assurez-vous que la portée de votre projet soit gérable.

“ Il y a une expression qui provient du travail de protection de l'environnement qui a été effectué dans le Nord : ‘Ça prend mille tasses de café’. Et c'est comme ça que le travail se fait. Vous allez boire un café dans la maison des gens et vous en parlez, et vous en parlez et vous en parlez encore. Si vous allez faire ‘mille tasses de café’, vous devez alors vous concentrer dans la région où vous allez le faire. Ça, c'était une grande leçon. Nous nous étions trop répandus géographiquement pour ce que nous voulions faire. “

Deb (Positive Living Northwest)

Établir de bons rapports

- ◆ Concentrez-vous sur ce que vous avez en commun. Les contacts sont plus facilement établis et maintenus lorsque vous avez une base de clients, une perspective et des priorités qui sont toutes semblables.
- ◆ Les contacts communautaires peuvent être difficiles à établir ou à maintenir car chaque organisme se concentre sur ses propres clients ou travaille dans l'isolement et n'a pas la capacité d'en faire plus. Les fournisseurs de services peuvent finir par être isolés les uns des autres.

“ Au début, je me vexais quand les gens ne rappelaient pas, ou s'ils oubliaient qui j'étais, ou qu'ils avaient oublié le projet, alors que je savais que je leur avais envoyé un dossier. Ce dont je me suis rendu compte c'est que mon monde est très étroit d'une certaine manière, que je sers avec passion la population que je sers et que tous les autres sont dans leur monde à faire la même chose. “

Hermione (AIDS Vancouver Island)

- ◆ Encouragez les rapports réciproques - p. ex., “ Comment est-ce que je peux faciliter votre travail et vous faciliter le mien? “

“ Vous allez là où ils sont. Vous apportez votre message et vous l'incorporez à ce qu'ils font. N'en faites pas votre propriété. Ne soyez pas un gardien de porte. Donnez-leur l'information et essayez de les faire collaborer avec vous à n'importe quel niveau qu'ils puissent. Il est à espérer qu'ils commenceront à absorber le message, mais rendez-vous compte que bien souvent ce sont des personnes dont les journées sont déjà pleines, alors vous devenez, par défaut, la personne à qui s'adresser. “

Karen (ANKORS)

- ◆ Une bonne communication est vitale. Elle comprend des choses simples comme de répondre aux messages aussi rapidement que possible ou de l'admettre quand vous ne connaissez pas la réponse.
- ◆ Prolongez les rapports que votre organisation a établis à l'occasion d'autres activités dans la communauté, et tirez profit de ces rapports.
- ◆ Organisez des réunions mensuelles pour les travailleurs des services d'approche et d'éducation, ou assistez à celles qui sont déjà organisées, en guise de réseau de soutien et pour vous informez les uns les autres du travail fait actuellement.

- ◆ Assurez-vous que la confidentialité est respectée quand vous discutez de clients.

Intéresser la communauté à votre programme

- ◆ Cherchez continuellement des occasions d'intéresser et d'éduquer les gens au sujet de ce que vous faites.

“ Ne craignez pas la polémique. Les crises rendent toujours les gens plus réceptifs. Ne craignez pas non plus les crises. Guettez les moments qui donnent lieu à un enseignement. “

Karen (ANKORS)

- ◆ Incorporez la participation communautaire dans tous les aspects de votre programme.

“ Notre projet a essayé de faire participer la communauté à chaque stade de la mise en œuvre. Une des premières activités était de donner un rôle à la communauté sur le comité consultatif qui guidait le projet. De la même façon, au cours de la durée du projet, le projet a formé des individus de la communauté en tant que conférenciers bénévoles pour parler à diverses présentations et sessions de formation organisées par le projet et par ARC. “

Navin (ARC)

- ◆ Faites contribuer d'autres organismes et leurs bénévoles à un projet spécifique.

Expérience : Un groupe a demandé à quelque 40 à 50 bénévoles d'effectuer leur évaluation des besoins. Il a organisé des “ Journées de l'hépatite C “ pendant lesquelles les bénévoles étaient présents toute la journée pour aider les gens qui venaient au bureau à remplir le formulaire d'évaluation. Ils ont également rempli les formulaires d'évaluation pour des gens au téléphone. La journée a été un grand succès parce que le groupe n'a pas essayé de la mener à bien avec seulement quelques personnes. Il a emprunté pour la journée des bénévoles de divers centres et organismes communautaires. Les services de santé avaient des formulaires d'évaluation que les gens pouvaient remplir, tandis que les médecins les distribuaient à tous ceux et celles qui sont séropositifs pour l'hépatite C qui venaient à leurs cabinets.

Examiner les obstacles à la participation communautaire

- ◆ Il faut trouver une tribune publique de plus grande envergure pour remettre en question les préjugés et les fausses opinions des gens - p. ex., des forums communautaires et des affiches avec des représentations diversifiées. Les affiches doivent être placées dans d'autres endroits, pas seulement dans les organisations communautaires où les gens sont déjà familiarisés avec la documentation sur l'hépatite C.
- ◆ Faites venir des experts pour faire des présentations dans les communautés qui n'ont pas habituellement ce genre d'événements. Donnez aux gens l'occasion de venir et d'obtenir de l'information fiable.

8. Soutien

Quelles approches sont efficaces pour promouvoir, animer et faire durer les groupes de soutien?
Outre les groupes de soutien, quels sont les autres moyens d'apporter un soutien?

Évaluer le genre de soutien requis

“ Nous devons comprendre comment les gens qui ont une maladie chronique comme l'hépatite C recherchent réellement de l'information et du soutien, afin de ne pas perdre notre temps à aller inventer quelque chose qu'ils pourraient ne jamais utiliser. Je parle de passer d'une façon paternaliste et traditionnelle de faire les choses – créez-le et ils viendront – à une approche qui consiste à aller les voir et déterminer ce qu'ils ont déjà créé et quelles sont les lacunes. “

Gail (BC Centre for Disease Control)

- ◆ Reconnaissez l'importance du soutien affectif pour les personnes vivant avec l'hépatite C.

“ Ceux et celles qui sont confrontés à des problèmes affectifs en raison de l'hépatite C... Si vous les réunissez dans une salle et qu'ils s'écoutent parler pendant une heure, c'est étonnant de voir la différence. Certains d'entre eux arrêtent vraiment d'être tendus et pensent 'Bon, ce n'est pas tout dans mon imagination. Ces autres personnes ressentent toutes les mêmes choses que moi'... “

Terry (Fondation canadienne du foie)

- ◆ Les personnes infectées par l'hépatite C peuvent ressentir que des répercussions comme la fatigue ne sont pas prises au sérieux par les médecins. Souvent on leur dit qu'ils n'ont aucun problème.

“ Un des plus gros problèmes c'est la fatigue. C'est comme pour les personnes qui sont au service des soins palliatifs, la douleur est celle que la personne perçoit et qu'elle vous signale. Les personnes atteintes de l'hépatite C deviennent très énervées par le fait que quand elles parlent de leur fatigue, on les fait taire ou on les pousse en disant 'Oui, passons à la suite', quand elles ne sont pas encore prêtes à passer à la suite. Elles ont besoin que leur fatigue soit validée. “

Gail (BC Centre for Disease Control)

- ◆ Reconnaissez le rôle de la colère.

“ Il y a un degré de colère qui n'a pas été abordé. Qu'est-ce que ça veut vraiment dire dans votre vie de tous les jours? Qu'est ce que ça voudrait dire de ressentir ce degré de colère envers quelque chose que vous ne pourrez probablement jamais résoudre? Quel effet sur votre santé? “

Deb (Positive Living Northwest)

- ◆ Dans certaines communautés et populations, les groupes de soutien marchent bien.

“ C'est ce dont les gens ont besoin à un groupe de soutien – ils ont besoin de parler à quelqu'un d'autre qui est dans des circonstances semblables, qui est passé par les mêmes choses un peu avant eux. “

Olive (Northern Interior Health Project)

- ◆ Dans certaines communautés et populations, les groupes de soutien ne sont pas efficaces ou leurs membres se dispersent après un certain temps.

“ Si le groupe n'a plus de nombres suffisants vous pouvez essayer d'installer des tables d'information dans les lieux très passants. Offrez de l'information de ce genre et offrez aussi des consultations privées pour ceux qui ont des problèmes plus complexes dont ils ne veulent pas parler en public. Ayez aussi des forums publics et des foires sur la santé. Ils peuvent atteindre beaucoup plus de gens qu'un groupe de soutien. “

Ken (HEPHIVE)

Veiller à ce que les éléments nécessaires au succès d'un groupe de soutien soient en place

- ◆ Les groupes de soutien doivent être animés.

Expérience : Des organisations avaient convenu que les groupes de soutien ont besoin d'un animateur compétent – quelqu'un qui a une formation spécifique et qui est très capable pour ce qui est de la communication, de la capacité d'écouter et de travailler avec les émotions, et qui, de plus, peut empêcher le groupe de se noyer dans l'apitoiement, de s'égarer dans d'autres sujets ou d'être monopolisé par une personne.

- ◆ Encouragez l'animation par les pairs – si les membres du groupe ont suivi une formation de soutien par les pairs et qu'ils se sentent prêts à le faire.

Expérience : Dans certaines organisations, les membres du groupe de soutien n'étaient pas encore prêts à faire l'animation du groupe, mais ils ont commencé à assumer davantage de responsabilités au nom du groupe (p. ex., se téléphonant pour rappeler la tenue des réunions). Ils estimaient qu'ils avaient encore besoin d'un professionnel ou d'un membre du personnel pour garder concentrée l'attention du groupe et pour contribuer de l'information et une stabilité (en particulier parce que la présence des membres et leur engagement fluctuaient en raison de la maladie). Dans une organisation, le reste des membres, avec l'appui du personnel, ont élu un comité d'organisation pour le groupe de soutien. Le comité se chargeait de la plus grande part de la prise de décisions concernant le fonctionnement du groupe de soutien et ce qui se passait aux réunions.

- ◆ Si vous ne pouvez pas assurer une animation continue à un groupe de soutien, cherchez d'autres organisations qui seraient disposées à partager ce rôle avec vous.

“ Si vous collaborez avec d'autres organismes qui désirent également offrir un certain soutien aux personnes atteintes de l'hépatite C, vous pouvez y réussir. Nous avons collaboré avec la clinique du foie, les services de lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie, l'organisme de la santé mentale et l'hôpital, et maintenant nous avons : a) un endroit où peuvent se réunir les groupes de soutien, b) un animateur gratuit et c) la stratégie. Nous allons organiser des sessions mensuelles d'éducation/de soutien. Nous allons prendre en charge l'animation à tour de rôle, ce qui veut dire que nous ne devrions le faire que trois fois par an chacun. “

Kari (North Island AIDS Coalition)

- ◆ Soyez précis au sujet de l'objectif du groupe de soutien.

“ C'est un groupe de soutien; les participants ont le droit d'avoir un lieu où ils peuvent se plaindre et où c'est acceptable parce qu'ils sont avec d'autres qui comprennent leur situation. La dépression et la tristesse et la douleur et la fatigue et toutes les autres choses qui accompagnent une maladie chronique doivent être reconnues. Il y a une importante composante affective et les gens ont le droit d'être bouleversés et fâchés ou avoir d'autres sentiments. On ne peut tout simplement pas être heureux tout le temps. “

Hermione (AIDS Vancouver Island)

- ◆ Offrez au groupe de soutien de l'éducation et l'accès à d'autres ressources (p. ex., une bibliothèque de prêt, une connexion Internet).
- ◆ Invitez des conférenciers extérieurs qui ont une expertise dans différents domaines (p. ex., la nutrition, les soins dentaires, les thérapies parallèles). Concentrez-vous sur un seul thème par session.
- ◆ Ayez des horaires réguliers et un même lieu pour les réunions.
- ◆ Reconnaissez l'engagement requis par les membres pour maintenir en fonction un groupe de soutien.

Expérience : Des organisations ont fait remarquer qu'il y avait bien souvent une personne dans la communauté qui travaillait inlassablement pour établir et garder en vie un groupe de soutien. Habituellement, c'était un ou une bénévole atteint-e de l'hépatite C, quelqu'un qui s'occupait de faire circuler de l'information au sujet du groupe et des heures de réunions, organisait les réunions, y venait chaque fois, apportait les changements nécessaires et faisait la promotion du groupe de soutien dans les médias locaux.

- ◆ Assurez-vous que le groupe de soutien est fondé sur les besoins locaux de la communauté et soyez conscients que ces besoins peuvent varier d'une communauté à l'autre.

“ Le sondage par téléphone effectué dans le cadre de l'évaluation intérimaire du projet avait révélé qu'il y avait un grand désir d'avoir un groupe, même par ceux qui n'y assistaient pas régulièrement. La moitié désiraient qu'il y ait davantage de conférenciers invités; l'autre moitié voulait plus de réunions sans conférencier. À la dernière réunion, les participants ont discuté comment on pourrait avoir des conférenciers, étant entendu que les conférenciers seraient aussi disposés à apprendre des membres du groupe ce que ça veut dire d'avoir cette maladie. “

Eleanor (Coast Garibaldi Health)

- ◆ Soyez disposés et capables de vous adapter continuellement.
- ◆ Offrez des occasions de se réunir à des heures qui tiennent compte des horaires des gens.

Expérience : Dans une communauté, le groupe de soutien a changé ses réunions en soirée à des réunions à l'heure du repas de midi. Les gens étaient fatigués après le travail et voulaient rentrer chez eux; ils habitaient souvent à des distances de 15 à 30 km à l'extérieur de la ville. Dans une autre communauté, le groupe de soutien a ajouté une rencontre matinale mensuelle dans un café local, les réunions “ Perk Up “. Les gens intéressés à y venir devaient chercher la table décorée d'une marguerite.

- ◆ Tenez compte du fait que l'assistance aux réunions n'est pas la seule mesure du succès.

“ Si ce que vous essayez de faire c'est offrir un soutien, il en découle que si quelqu'un vient à une réunion et en repart avec le sentiment qu'il a été écouté et soutenu, votre travail est accompli. “

Hermione (AIDS Vancouver Island)

- ◆ La continuité peut être plus importante que l'uniformité.

Expérience : Certaines organisations ont découvert que la continuité du groupe de soutien comptait plus que l'assistance constante par les mêmes personnes, surtout parmi les populations instables comme celles des UDI et des personnes de la rue. Certains venaient régulièrement

pendant un temps, puis ne venaient plus, mais s'il y avait suffisamment de chevauchement, on pouvait encore avoir de la continuité.

- ◆ Reconnaissez que les groupes de soutien ont une durée de vie qui leur est propre.

Expérience : Certaines organisations ont signalé que les membres des groupes de soutien avaient trouvé des choses dont ils avaient besoin qui avaient dépassé le but original du groupe de soutien, comme des activités différentes et des occasions d'avoir des activités sociales.

Promouvoir efficacement votre groupe de soutien

- ◆ Reconnaissez la portée que peut avoir le bouche à oreille et tirez parti des réseaux disponibles.

Expérience : Des organismes ont trouvé que le plus souvent les gens ont entendu parler de leur groupe de soutien par d'autres personnes (p. ex., un ami, un membre de la famille, l'infirmière, le médecin ou quelqu'un du groupe), plutôt que par toutes les autres activités de promotion réunies.

- ◆ Faites circuler l'information au sujet de votre groupe de soutien dans autant d'endroits que possible - p. ex., bulletins de nouvelles (ceux qui sont produits dans votre organisation tout autant que ceux produits par d'autres), sites Web, brochures, affiches, stands d'information aux événements communautaires ou centres d'achat, journaux locaux, annonces gratuites des activités communautaires à la radio et à la télévision par câble.

- ◆ Soyez conscients des inquiétudes concernant la confidentialité.

“ Dans les petites communautés, il est extrêmement difficile de garantir les droits à la confidentialité d'une personne. Si vous faites passer une annonce sur votre groupe dans le journal local comportant une heure et un lieu de rencontre spécifiques, les gens auront peur de venir car ils pourraient être vus entrant dans ce lieu à cette heure précise. Une meilleure façon de l'annoncer serait de dire que le groupe existe et de fournir un nom et un numéro de téléphone à contacter pour obtenir des renseignements. “

Katerina (HeCSC Cranbrook Regional Chapter)

- ◆ Encouragez les aiguillages provenant d'autres organismes et faites la promotion des groupes de soutien aux réunions et conférences de professionnels.
- ◆ Insérez de l'information sur le groupe de soutien dans les trousseaux d'information sur l'hépatite C distribués à toutes les personnes nouvellement diagnostiquées aux cabinets des médecins ou aux cliniques.
- ◆ Offrez des compensations - p. ex. des casse-croûte sains, des sucreries, des billets d'autobus aux personnes qui en ont besoin ou des vitamines au prix coûtant ou à prix réduit. Ces compensations pourraient attirer les gens à la réunion pour la première fois, ensuite l'information et la conversation les encourageront à revenir.

Soutenir votre groupe de soutien

- ◆ Contactez les autres groupes de soutien dans votre région pour échanger de l'information, des idées et des ressources.
- ◆ Établissez des rapports avec d'autres groupes de soutien dans la province – pour avoir une vue plus générale de la situation, des contacts avec des groupes dans des circonstances semblables et des compétences que vous pouvez utiliser dans vos propres communautés.
- ◆ Faites participer des membres du groupe de soutien aux réunions et conférences auxquelles assiste votre organisation.

“ Des membres du groupe de soutien ont accompagné le personnel du projet sur l'hépatite C à des conférences sur l'hépatite C tenues sur l'île de Vancouver depuis le début du projet. Le personnel du projet dit que ces conférences semblent avoir renforcé l'intérêt des membres à maintenir et améliorer leur groupe. “

Eleanor (Coast Garibaldi Health)

Prendre en considération d'autres options en plus des groupes de soutien

- ◆ Dans les milieux urbains et ruraux, il peut y avoir des raisons pour lesquelles les gens ne veulent pas ou ne peuvent pas assister aux réunions du groupe. La confidentialité et l'anonymat peuvent être des préoccupations dans différentes situations.
- ◆ Établissez un réseau de soutien par les pairs sur l'Internet. Un tel réseau surmonte les obstacles rencontrés en milieu rural (les distances et le manque d'anonymat). Offrez aux bénévoles une formation sur le soutien par les pairs pour qu'ils puissent animer le réseau et une formation informatique si elle est requise.

- ◆ Développez un réseau de soutien par téléphone - p. ex., les gens acceptent d'avoir leurs coordonnées sur une liste qui est distribuée parmi eux dans leur communauté.

- ◆ Offrez un soutien individuel.

Expérience : Certains groupes ont trouvé qu'un plus grand nombre de personnes commençaient à venir à leurs bureaux pour parler de leurs expériences et pour obtenir de l'aide en raison de situations comme celles de la révision du programme pour personnes handicapées et de la réduction des services de première ligne.

- ◆ Facilitez les possibilités d'entraide entre les gens. Offrez une formation sur le soutien par les pairs et établissez des programmes de soutien informels ou formels - p. ex., un système de jumelage ou un programme qui rembourse les conseillers formés en soutien par les pairs.

- ◆ Faites une place pour le soutien dans votre comité consultatif communautaire.

Expérience : Le comité consultatif d'un groupe tenait habituellement ses réunions durant l'heure d'un repas, ce qui donnait à ses membres l'occasion de parler et d'établir des liens avant de commencer la partie administrative de la réunion.

- ◆ Utilisez une appellation autre que " soutien " pour identifier votre groupe, comme par exemple " session d'information / d'éducation ".

- ◆ Dans les cas où les gens hésitent à assister à un groupe sur l'hépatite C, présentez-le sous une appellation plus générale.

" Peut être que l'hépatite C n'est même pas un sujet abordé au cours des deux premiers mois. Puis, une fois que la confiance règne, essayez de vous tourner sur ce que signifie vivre avec l'hépatite C. "

Sheena (YouthCO)

- ◆ Un drop-in peut devenir un groupe de soutien qui n'est pas annoncé ou connu comme tel (c.-à-d. si vous l'appeliez un groupe de soutien, les gens n'y viendraient pas).

9. Stigmatisation

Que peuvent faire les organisations pour surmonter le problème de la honte dans leur communauté et vaincre les effets stigmatisants de l'hépatite C, de la toxicomanie et de la pauvreté?

Comprendre les répercussions du stigmatisme social sur les gens

“ Sans doute, l'aspect le plus destructif du stigmatisme est son effet sur le psychisme d'une personne quand il est intériorisé. Si le message que vous transmettent le public en général et les gens autour de vous que vous êtes à peine humain, au bout d'un certain temps vous pouvez finir par le croire. Quand cela arrive, les gens s'enferment dans un cycle de dégoût de soi-même qui contribue à leur asservissement à la drogue et influe sur le degré de sécurité qu'ils observent quand ils utilisent les drogues. “

Jill (VANDU)

◆ La honte crée des obstacles.

“ Ça peut arriver à n'importe quel groupe, y compris ceux qui apportent un soutien ou ceux qui fournissent les services, de même que les gens vivant dans les communautés qui se stigmatisent eux-mêmes, se cachant avec la maladie. “

Gail (BC Centre for Disease Control)

◆ Il y a un stigmatisme associé au mode d'infection et au fait d'avoir la maladie. Le stigmatisme peut provenir, entre autres, des professionnels de la santé et des sociétés pharmaceutiques qui déterminent qui elles choisiront pour leurs essais de médicament.

- ◆ Reconnaissez comment le stigmatisme a des répercussions sur les personnes infectées par l'hépatite C ainsi que sur leurs familles.

Expérience : Un membre d'une organisation a rapporté qu'on avait dit à l'un de ses enfants que si sa mère avait l'hépatite C, cela voulait dire qu'elle était toxicomane. Un jour l'enfant lui a demandé soudainement " Es-tu une droguée? ". Elle n'était pas sûre depuis combien de temps son enfant avait cette impression, mais il était évident qu'il était très perturbé à ce sujet.

- ◆ Le stigmatisme associé à l'usage des drogues aggrave les risques de contracter l'hépatite C.

" Si quelqu'un est utilisateur de drogues injectables, il va déjà être stigmatisé. Il est déjà marginalisé dans la communauté. S'il a peur d'être encore plus marginalisé, va-t-il aller se faire tester? S'il ne va pas être testé, s'il ne peut pas en parler avec quelqu'un d'autre, quelles sont les chances qu'il va pratiquer la réduction des méfaits? ... Toutes ces choses empêchent les gens de pouvoir se protéger. "

Deb (Positive Living Northwest)

- ◆ Les gens sont encore stigmatisés davantage en raison de leur pauvreté.

" La pauvreté est quelque chose que nous ne nommons pas assez souvent comme étant quelque chose qui est stigmatisé. Il y a tant de gens dans ce monde qui utilisent les drogues activement de façon régulière et qui ne sont pas pauvres. En effet leur usage des drogues est tout à fait stigmatisé et ils le dissimulent, mais c'est une toute autre dimension que de vivre dans un quartier pauvre (le Downtown Eastside), de vivre de l'assistance sociale et d'utiliser les drogues... Le stigmatisme accolé au fait d'être pauvre et être toxicomane se manifeste de toutes sortes de façons horribles. Les gens pensent qu'ils ont le droit de traiter très mal ceux qui vivent dans notre quartier pauvre. "

Jill (VANDU)

Surmonter le stigmate en éduquant le public

- ◆ Les gens sont stigmatisés et catégorisés en raison de suppositions sur comment ils sont devenus infectés (suppositions qui sont associées à l'infection par l'intermédiaire du système d'approvisionnement en sang et l'infection par l'usage des drogues).

“ Il s'agit de trouver un juste équilibre entre le respect de la confidentialité et de l'anonymat personnels d'une part, et la normalisation de l'expérience de ceux qui vivent avec une infection virale chronique, de l'autre. Il s'agit aussi de sensibiliser la communauté dans son ensemble, en extirpant doucement les craintes et préjugés inconscients et en les remplaçant par de l'information exacte et de la compassion. “

Ken (ANKORS)

- ◆ Dissipez les craintes des gens : éduquez-les au sujet des risques, de qui est à risques et qui ne l'est pas, de ce qu'est l'hépatite C, de comment elle est transmise et de comment on vit avec. Rassurez les gens qui ont peur d'être testés.

Expérience : Beaucoup de groupes ont estimé qu'il était nécessaire de lancer une campagne nationale active de sensibilisation à l'hépatite C à l'aide de communiqués d'intérêt public destinés à un public général et de campagnes plus ciblées pour des populations spécifiques. Il doit également y avoir des campagnes de sensibilisation adressées aux fournisseurs de soins de santé, qui sont souvent ceux qui sont oubliés et qui, parfois, sont aussi ceux qui en savent le moins.

- ◆ Trouvez une tribune publique pour amorcer des discussions sur le traitement du stigmate social dans les communautés. Parlez de l'usage des drogues et de la dépendance, comment les gens deviennent dépendants et comment la stigmatisation associée à l'usage des drogues aggrave les méfaits. Surmontez la résistance du public en parlant des drogues dans les écoles.

- ◆ Lorsque la dépendance aux substances est un comportement stigmatisé, les personnes qui utilisent les drogues sont elles-mêmes stigmatisées, quel que soit leur âge. Les jeunes peuvent devenir toxicomanes durant leur adolescence, mais ils peuvent avoir peur de demander de l'aide à cause de la honte face à leur état de dépendance.

“ Le stigmate peut provoquer une dépendance à vie chez certaines personnes. Elles peuvent se réfugier profondément dans leur toxicomanie parce qu'elles ne peuvent pas faire face à ce qui se passerait si elles l'admettaient ou parce qu'elles ne disposent pas d'un réseau de soutien adéquat. Elles s'éloignent de plus en plus du point où elles auraient pu même sortir de cet état constant de dépendance. “

Jill (VANDU)

- ◆ Sensibilisez le public continuellement : organisez des activités et des ateliers de sensibilisation, faites souvent passer des communiqués d'intérêt public, faites de la publicité pour votre programme, passez des entrevues à la radio, posez des affiches et écrivez des articles pour les journaux.

“ Réduire le stigmate associé à l'hépatite C par l'éducation de la communauté est une démarche qui prend du temps et est difficile à mesurer. Cependant, ce n'était pas difficile de se rendre compte de l'enthousiasme évident à notre premier grand forum public pour cette année. Quelque 49 personnes ont assisté à la présentation sur la façon de prendre soin de son foie. Le thème du forum a attiré un grand nombre de gens qui ne seraient jamais venus pour écouter une présentation sur l'hépatite C, soit parce qu'ils n'ont pas l'hépatite C, ou ils l'ont mais craignent d'être détectés comme ayant la maladie. “

Eleanor (Coast Garibaldi Health)

- ◆ Éduquez les fournisseurs de soins de santé et de services lorsque vous accompagnez les clients aux divers services.

“ Pendant que vous intervenez au nom de quelqu'un, vous faites également un énorme travail d'éducation, car bien souvent, la personne à laquelle vous vous adressez pour obtenir de l'aide ne comprend pas cette maladie. “

Kari (North Island AIDS Coalition)

Donnez l'exemple d'attitudes et de comportements d'acceptation et de tolérance.

“Je montre ouvertement aux autres que je n'ai pas peur des gens qui ont l'hépatite C. Je leur serre la main, je les serre dans mes bras.

Kari (North Island AIDS Coalition)

- ◆ Montrez des films comme “ Fix “ (qui traite de la question des sites d'injection supervisés à Vancouver) pour mieux faire comprendre l'usage des drogues et la réduction des méfaits.

“Après l'avoir vu, des gens sont venus à notre bureau. Ils avaient envie d'aider. En voyant les préjugés au sujet du Downtown Eastside éliminés un par un, les gens ont pu mieux comprendre ou avoir le sentiment que ces personnes sont des êtres humains.”

Jill (VANDU)

- ◆ Parlez comme membre de panels et à des conférences et servez-vous de la réputation de votre organisation pour éduquer le public.

“ VANDU a aussi participé en tant que conférencier invité sur des panels et à des conférences telles que celle intitulée ‘Saving Money Saving Lives’, qui apporte le message de la réduction des méfaits à des endroits où il ne serait pas habituellement entendu (dans ce cas, le monde des affaires). Il y a toutes sortes de manières de transmettre le message que les utilisateurs de drogues ne sont pas infâmes et qu'ils sont des êtres humains. Nous essayons de personnaliser le message en fonction du public auquel nous l'adressons pour surmonter le stigmate social qui l'accompagne. “

Jill (VANDU)

Offrir un lieu sûr

- ◆ Évitez de placarder les fonctions de votre bureau et vos salles de réunion. Les gens pourraient avoir peur d'être stigmatisés en venant juste vous voir ou être vus avec un membre de votre personnel.
- ◆ N'affichez pas ouvertement le nom de votre organisation s'il vous distingue aisément comme étant une organisation concernée par l'hépatite C ou le sida et que les gens n'aiment être identifiés à ces maladies.

- ◆ Choisissez un bureau dans un bâtiment qui héberge plusieurs autres organisations ou programmes de sorte que les gens pourraient venir au bâtiment en quête de n'importe quel service.
- ◆ Ne choisissez pas un emplacement dans un quartier très fréquenté de votre communauté, comme par exemple le principal magasin d'épicerie.
- ◆ Veillez à ce que les programmes généraux soient accessibles à n'importe qui.

Expérience : À titre d'exemple de quelque chose qui ne marche pas, un groupe a raconté qu'une autre organisation de la même communauté avait essayé, dans les meilleures intentions, d'établir une cuisine communautaire. Bien qu'on lui avait demandé à maintes reprises de ne pas le faire, elle avait organisé des groupes séparés pour les personnes atteintes de l'hépatite C et du VIH. Personne n'y est venu.

- ◆ Un changement de contexte peut mener à un changement de perspective – essayez de sortir les gens de leur environnement habituel.

Expérience : Un groupe offrait des journées de réflexion à ses membres séropositifs. Ils allaient camper ou séjourner dans des centres de retraite où un expert leur offrait une excellente animation et les laissait parler de ce dont ils avaient besoin de parler. Les participants sont passés de l'impression qu'ils n'avaient rien en commun et d'une division initiale concernant comment ils avaient été infectés au sentiment d'appartenir à une communauté.

“ La différence entre une mauvaise herbe et une fleur est la façon de voir les choses. “

Anonyme

10. Considérations géographiques

Que doivent prendre en considération les organisations lorsqu'elles offrent des programmes et services dans les communautés rurales et éloignées?
Comment peut-on rendre les programmes et services plus accessibles?

Tenir compte des particularités reliées au travail dans les communautés rurales

“ Vous devez vous adapter à chaque communauté. La même solution ne convient pas à tout le monde. Vous ne pouvez pas arriver comme un expert et imposer votre façon de voir à une communauté. Que nous parlions d'une communauté définie comme un collectivité ou d'une communauté définie comme une population, vous devez prendre comme point de départ qui elle est et progresser à partir de là. “

Karen (ANKORS)

- ◆ Adaptez vos programmes et services pour convenir à la situation dans laquelle les gens vivent et à leur manière de vivre. Tenez compte des différentes cultures – c.-à-d. la religion, le niveau de conservatisme, le type d'emploi, la composition ethnique de la communauté.

“ Ce qui marche très bien pour une communauté est tout à fait la mauvaise approche pour une autre qui se trouve à une courte distance. “

Ken (ANKORS)

- ◆ Veillez à ce que vos messages reflètent les valeurs de la communauté. Créez de la documentation et des communiqués d'intérêt public avec l'aide des membres de la communauté (par eux et pour eux).

“ Je pense que c'est vraiment une bonne chose de responsabiliser les jeunes des communautés rurales pour produire ce genre de messages, car habituellement tout vient des villes. “

Deb (Positive Living Northwest)

- ◆ Soyez conscients du fait que les communautés rurales diffèrent des centres urbains.

“ De quoi ça a l’air d’être des sans-abri en milieu rural? De quoi ça a l’air la marginalisation rurale? Ici, c’est assez difficile d’être un sans-abri traditionnel alors que la rue n’est longue que de trois pâtés de maisons et la température est de moins 20°. C’est beaucoup plus caché et ça prend davantage de temps de gagner la confiance et de pouvoir atteindre les personnes à risque élevé et marginalisées. Elles peuvent être parties dans la nature, ou vivre dans une baraque quelque part; elles pourraient aller d’un hébergement temporaire à un autre; elles pourraient avoir un travail de migrant et se déplacer beaucoup. “

Ken (ANKORS)

Faire des ajustements aux programmes ruraux pour compenser l’impact des déplacements et des distances

- ◆ La distance, le climat et les conditions routières, en plus de la disponibilité de moyens de transport, influent sur la capacité des clients à venir aux services et programmes.
- ◆ Tenez compte des répercussions sur les personnes responsables de faire fonctionner des programmes en milieu rural. Leur poste pourrait avoir un nombre limité d’heures, exiger de longs déplacements d’une communauté à une autre et elles pourraient avoir du mal à coordonner leurs horaires avec ceux des fournisseurs de services qu’elles souhaitent rencontrer.
- ◆ Veillez à avoir les ressources requises pour la région que vous allez desservir.
- ◆ Si vous ne pouvez pas desservir toute la région, concentrez vos efforts sur une ou plusieurs parties de la région ou collaborez avec d’autres organisations pour desservir toute la région.

Examiner différentes façons de relier les gens aux services

“ Dans les zones rurales, il est impératif d’avoir un financement certain pour les déplacements aux communautés dans la région ou un réseau de collaborateurs qui sont des personnes-ressources pour leur communauté. Une ligne de téléphone sans frais pourrait être fournie pour permettre aux membres de la communauté de contacter une personne de soutien. “

Katerina (HeCSC Cranbrook Regional Chapter)

- ◆ Utilisez la technologie pour surmonter les obstacles comme la distance et le stigmate - p. ex. Télésanté, les vidéoconférences, les sites Web avec liens et ressources, ou les systèmes de soutien en ligne. Elle augmente l'accès des clients aux services et offre aux fournisseurs de soins de santé et de services la possibilité de consulter et de continuer à s'éduquer.
 - ◆ Lorsqu'une clinique du foie ou une clinique pour l'hépatite C est établie dans un emplacement centralisé, veillez à ce qu'il y ait une équipe volante, ainsi qu'une " clinique virtuelle ".
 - ◆ Collaborez avec des organisations communautaires locales. Laissez vos partenaires communautaires recenser ce qui est nécessaire et travaillez avec eux pour vous assurer que tout ce qui est requis est en place pour donner un atelier ou une session de formation.
- “ Étant donné que nous n'avons pas les services de base dont dispose une plus grande communauté, nous devons absolument mobiliser tous les fournisseurs de services et partenaires communautaires. Vous devez intégrer à la structure communautaire une base de connaissances de sorte que tout le monde à une certaine idée de ce dont vous parlez. “

Karen (ANKORS)

Assurer la confidentialité et l'anonymat

Expérience : Des groupes ont expliqué combien ça pouvait être difficile aux gens de venir obtenir des services dans les petites communautés. Il y a d'importantes questions de confidentialité parmi les services sociaux, les cabinets de médecins, les hôpitaux et les services policiers. Par exemple, quelqu'un qui attend son tour au laboratoire de l'hôpital local a de bonnes chances de connaître le technicien ou la technicienne de laboratoire et la plupart des autres personnes qui sont dans la salle d'attente, il peut aussi entendre les infirmiers et infirmières discuter d'un cas alors qu'ils marchent dans le couloir.

◆ Éduquez les fournisseurs de services et de soins de santé.

“ Si vous avez un service qui ne répond pas à vos besoins ou si vous avez des problèmes avec des choses comme la confidentialité, vous vous trouvez dans une situation très épineuse en tant que consommateur ou patient, vous ne pouvez pas aller vous adresser à d'autres fournisseurs, car il n'y en a tout simplement pas d'autres. Vous êtes confrontés à des choix très difficiles pour savoir que faire. Une des choses que nous avons essayé de faire, en obtenant des résultats très limités, est de sensibiliser les fournisseurs de soins de santé à certaines de ces questions et également aux problèmes que représente le travail avec les personnes qui utilisent des drogues injectables. “

Ken (ANKORS)

- ◆ Soyez pragmatiques. Dans une situation, où le fait de se plaindre pourrait aboutir à la décision d'un médecin de refuser ses services, et où il n'y a pas d'autres options, essayez d'adopter une approche moins directe. Une des possibilités serait d'aller déjeuner avec le médecin, de lui expliquer le programme, de l'y faire participer et, par la suite, lui parler des difficultés qu'ont eu les clients avec son comportement ou ses attitudes.
- ◆ Informez les clients de leurs droits à un service confidentiel et respectueux et aidez-les à déposer des plaintes quand ils veulent résoudre un problème.
- ◆ Renforcez la confidentialité dans votre bureau même. Utilisez des formulaires d'autorisation et veillez à la sécurité de votre information et de vos bases de données.
- ◆ Choisissez un emplacement neutre pour votre bureau ou vos lieux de réunion. Faites attention avec votre signalisation – n'utilisez pas de mots comme 'hépatite C' ou 'sida' dans le nom de votre organisation qui figure sur le panneau ou ne posez pas de panneau.

11. Médias

Quelles sont les stratégies efficaces pour travailler avec les médias afin de faire connaître votre message?

Établir de bons rapports de travail avec les médias

- ◆ Établissez des rapports et des réseaux avec les personnes qui travaillent dans les médias.

“ Si vous êtes arrivés récemment dans la communauté, appelez tous les journalistes qui écrivent des articles sur la santé dans les journaux. Présentez-vous à eux et demandez-leur d’avoir une rencontre en personne. Formez des relations. Ils vous appelleront lorsqu’ils entendront parler de quelque chose ou quand ils auront besoin d’information. Les stations de radio, aussi. Vous devez vous faire connaître dans la communauté. Vous devez faire cet effort. “

Kari (North Island AIDS Coalition)

- ◆ Comprenez ce dont ont besoin les journalistes et le fait qu’ils travaillent sous pression. Essayez d’être aussi coopératifs que possible.

“ Donnez-leur le sujet à controverse qu’ils veulent, pour leur permettre d’avoir le gros titre, puis profitez de l’article lui-même pour bien informer. La controverse n’est pas forcément une mauvaise chose. “

Karen (ANKORS)

- ◆ Soulignez l’importance de votre histoire et donnez des données statistiques aux journalistes.
- ◆ Maintenez à jour votre liste de contacts médiatiques. Ayez les noms qui correspondent aux personnes occupant le poste et reconnaissez le travail qu’elles font.

Se servir de la publicité gratuite

- ◆ Par l'intermédiaire de vos relations médiatiques, vous pourriez obtenir une couverture gratuite de vos activités ou faire publier l'information que vous fournissez.
- ◆ Utilisez les annonces d'intérêt public que les stations de radio et de télévision sont tenues d'offrir.
- ◆ De nombreux journaux ont une section dans laquelle les organisations à but non lucratif peuvent faire passer des annonces gratuitement ou vous permettront de publier un avis courant dans la section des prochains événements.
- ◆ Envoyez des communiqués de presse. Ils sont souvent acceptés et reproduits tels quels.
- ◆ Joignez-vous aux événements d'autres organisations pour promouvoir ce que vous faites.
- ◆ Profitez de la tenue de campagnes nationales.

Expérience : Des groupes ont discuté de la nécessité d'avoir une campagne nationale efficace de sensibilisation du public. Ils ont suggéré de faire quelque chose d'un peu semblable aux publicités sur les ceintures de sécurité, le genre de messages intenses que l'on voit tous les jours à la télévision, sur les grands panneaux publicitaires et dans les autobus.

Connaître son public et savoir l'atteindre

- ◆ Formulez des messages qui attireront l'attention de votre population cible.
- ◆ Déterminez quel est le média le plus efficace pour atteindre des populations spécifiques - p. ex., les jeunes à risques élevés ne s'intéressent probablement pas à ce que leur disent les médias de masse; les stations rock pourraient bien vouloir couvrir les activités pour les jeunes.

Utiliser judicieusement les sommes attribuées à la publicité

- ◆ La publicité payante peut être efficace pour atteindre un plus grand public, mais évaluez bien les avantages par rapport aux coûts et déterminez si vous pouvez diffuser le message pour moins cher (p. ex., en demandant à des bénévoles d'aller placer des affiches, de faire des envois par télécopieur, etc.).

12. Levée de fonds

Quelles stratégies de levée de fonds donnent de bons résultats aux organisations communautaires?

Contacter les bailleurs de fonds communautaires et les clubs de bienfaisance locaux

- ◆ Examinez les critères de financement et remplissez les demandes attentivement, clairement et de façon réaliste. Envoyez les demandes dans les délais prescrits.
- ◆ Écrivez des lettres de demandes de dons pour des projets spécifiques. Les clubs de bienfaisance prennent souvent en charge le coût d'un article d'équipement spécifique.

Organiser des événements qui intéressent les membres de votre communauté

“ Il faut observer votre communauté pour découvrir ce que les gens aiment faire, ce qui les intéresse vraiment. Beaucoup de gens viendront même s'ils ne sont pas tout à fait d'accord avec la cause de votre levée de fonds : le VIH et l'hépatite C ne sont pas des sujets aussi séduisants que les chatons et les chiots. Vous devez quand même organiser des activités que les gens aiment faire de toutes façons. Les gens vont jouer au golf de toutes façons; les gens vont jouer aux quilles; les gens vont aller à la pêche... Vous devez faire appel à votre imagination et vous devez bien connaître votre communauté. “

Kari (North Island AIDS Coalition)

- ◆ Reprenez les bons aspects d'activités précédentes ou de réussites passées - p. ex., “ La seconde XXX annuelle... “.
- ◆ Faites une demande à la Commission des jeux pour participer à des activités comme le bingo et les loteries 50/50.

Négocier au troc

- ◆ En échange de la conception graphique ou des coûts d'imprimerie du matériel de ressource, offrez de faire figurer les coordonnées de l'artiste ou de l'imprimeur sur le matériel ou la mention " La production de ce matériel a été parrainée par... "
- ◆ Dites aux commanditaires potentiels que s'ils souhaitent atteindre une communauté spécifique (p. ex., les jeunes), votre organisation distribue des centaines ou des milliers de cette ressource au cours de l'année. Le matériel circule dans la communauté.
- ◆ Collaborez avec d'autres organismes chaque fois que possible.

Élargir votre gamme d'opportunités

- ◆ Soyez à l'écoute des opportunités et soyez prêts à en profiter.
" Si vous voyez une opportunité, profitez-en. Elle n'a pas besoin de correspondre parfaitement à votre programme. Elle pourrait en fait contribuer à diversifier votre programme et vous mener dans des directions que vous n'auriez jamais envisagées au début. "
Ken (HepHIVE)
- ◆ Faites des demandes de financement aux sociétés pharmaceutiques.
" N'hésitez pas à demander un soutien aux sociétés pharmaceutiques; elles tirent profit de votre réussite. Vous faites circuler de l'information dans la communauté qui à la longue incitera plus de gens à suivre un traitement, ce qui ajoute à leurs gains. "
Ken (HepHIVE)
- ◆ Faites-vous bien connaître dans la communauté de sorte que si des gens d'affaires ont besoin de s'associer à une organisation de bienfaisance pour présenter un événement, ils choisiront votre organisation.

13. Évaluation

Comment les groupes communautaires peuvent-ils mesurer et évaluer le travail qu'ils font?
Quels outils d'évaluation sont efficaces et facile à mettre en œuvre de façon courante?
Quels sont certains indicateurs de réussite que les groupes peuvent examiner?

Incorporer l'évaluation dans votre programme depuis le début

- ◆ Ajoutez une composante d'évaluation à votre plan de travail.
- ◆ Réfléchissez aux choses que vous voulez vraiment accomplir. Notez vos décisions concernant vos objectifs, les activités, les indicateurs de réussite, la collecte et l'analyse des données, et la façon d'utiliser et de diffuser l'information que vous recueillez.

“ La façon dont je conçois une bonne évaluation est celle-ci : vous commencez par le début, à la case départ, et vous réfléchissez à comment vous allez évaluer. Après c'est simple. Vous comptez. Vous parlez aux personnes auxquelles vous fournissez un service. Vous leur parlez réunies en groupes de consultation, vous avez des conversations avec elles, ou vous leur demandez d'écrire si c'est approprié. Vous recueillez l'information de ces personnes pour connaître l'effet que le service a sur leur vie. Vous faites cela tout du long. C'est une méthode participative et elle ne coûte pas cher. “

Olive (Northern Interior Health Project)

- ◆ L'évaluation sert aux clients du programme, ainsi qu'à l'organisation qui l'effectue. Faites participer vos populations cibles dans tous les aspects de l'évaluation et veillez à ce qu'elles en comprennent bien le bénéfice.
- ◆ Impliquez aussi votre comité consultatif.
- ◆ Partagez les résultats de l'évaluation avec vos clients, partenaires et avec d'autres organismes, ceux qui vous financent ou pourraient vous financer.

Effectuer des évaluations continuellement

- ◆ Utilisez les données de l'évaluation pour définir de façon continue la direction que doit prendre votre organisation et pour identifier les domaines où il faut des changements afin de répondre aux situations et besoins actuels.
- ◆ Assurez-vous que votre évaluation correspond à votre programme et que votre collecte de données et les questions de l'évaluation soient pertinentes à vos activités et priorités. Modifiez-les au fur et à mesure qu'il y a des changements.
- ◆ Mettez en œuvre immédiatement les suggestions faites durant la formation ou un atelier pour la prochaine formation ou l'atelier suivant.
- ◆ Recherchez les thèmes dans les données de l'évaluation que vous recueillez et adaptez votre programme et votre documentation en conséquence.

Choisir les méthodes et outils d'évaluation appropriés

- ◆ Assurez-vous que la méthode ou les outils que vous utilisez sont acceptables du point de vue des clients et qu'ils sont pratiques à utiliser.
- ◆ Veillez à ce que vos méthodes de collecte de données ne détournent pas l'attention de vos activités habituelles, ne perturbent pas les services ou ne surchargent pas de travail le personnel.

Expérience : Certaines organisations ont rapporté qu'elles avaient de la difficulté à rester à jour avec leurs activités d'évaluation. Celles-ci étaient trop compliquées, trop longues ou elles prenaient trop de temps. Un groupe a dû abandonner son questionnaire qui était très détaillé parce que la population cible le trouvait trop inquisiteur.

- ◆ Les méthodes écrites comprennent les formulaires d'évaluation, les questionnaires et les tests 'avant-après'.

“ Je ne peux pas vraiment me rendre compte en jugeant ce qui se passe dans la salle, mais plus tard je lis un formulaire d'évaluation et il dit que c'était vraiment bien ou combien c'était utile ou bien que la personne qui l'a rempli aurait souhaité qu'on parle de ceci ou qu'on ait fait plus avec cela... C'est si utile. Je sais alors si je fais ou non du bon travail et j'apprends ce que les gens souhaitent ou ce dont ils ont besoin. “

Hermione (AIDS Vancouver Island)

- ◆ Dans les situations où le niveau d’alphabétisation est très bas, essayez d’utiliser des diagrammes, des photos, des bandes audio ou vidéo, ou encore des planches d’illustrations.
- ◆ D’autres méthodes qui n’ont pas recours à l’écriture comprennent les groupes de consultation et les entrevues face-à-face, juger les réactions de l’auditoire, les conversations et les sondages par téléphone.
- ◆ L’information qualitative et quantitative sont toutes deux très utiles. Les clients ont l’occasion de raconter leur histoire et de sentir qu’on les écoute et l’organisation obtient de l’information qui l’aide à élaborer ses programmes et activités.

“ Les gens aiment écouter l’histoire en plus des statistiques. “

Gail (BC Centre for Disease Control)

- ◆ Si une chose ne fonctionne pas, essayez autre chose.

Expérience : Un organisme avait distribué un questionnaire de suivi avec leur dossier de ressources, mais très peu de questionnaires lui avaient été renvoyés. Le personnel du projet a eu recours à un sondage téléphonique pour recueillir des commentaires sur le dossier et sur d’autres aspects du projet.

- ◆ Pour obtenir les commentaires d’évaluation après un atelier ou une présentation, utilisez des formulaires qui peuvent être remplis rapidement. Essayez d’avoir une discussion vers la fin de l’atelier pendant laquelle les participants réfléchissent à ce qu’on pourrait faire pour que l’atelier soit meilleur et à ce qui inciterait plus de gens à se joindre à leur communauté.
- ◆ À l’occasion d’activités comme des foires sur la santé, vous pouvez compter le nombre de personnes qui y assistent en distribuant des billets numérotés pour un tirage au sort. Pour estimer le nombre de personnes qui se sont arrêtées à votre stand pour ramasser de la documentation, comptez le nombre de brochures et autres feuillets d’information que vous avez avant et après l’activité.
- ◆ Gardez une base de données sur les statistiques et renseignements obtenus à l’évaluation.

Déterminer si une évaluation externe serait utile

- ◆ Il pourrait y avoir un rôle pour un évaluateur externe : pour faire des commentaires objectifs, obtenir des réponses des partenaires et clients, et pour aider à élaborer des plans de travail et échéanciers réalistes.
- ◆ Un évaluateur externe pourrait avoir davantage de temps pour rencontrer les gens en personne et effectuer des évaluations plus détaillées que ne le peut le personnel du programme.
- ◆ Établissez des rapports avec votre évaluateur. Assurez-vous que ce soit une personne avec laquelle vous pouvez bien travailler, quelqu'un qui convient bien à votre organisation et qui n'a pas de préjugés.

Savoir à quoi ressemble la réussite

- ◆ Déterminez quels sont les indicateurs de réussite pour votre programme et vos activités :

Présentations, ateliers et formations

- ◆ La façon dont réagissent les participants, quand ils prennent des décisions et quand ils font des changements dans leur vie, quand vous observez leurs progression, ou encore lorsqu'ils viennent contribuer à votre programme en tant que bénévoles.
- ◆ Les nouveaux participants répètent ce qu'ils ont entendu des autres qui l'ont appris à des présentations antérieures, vous savez alors qu'on en parle.

Contacts communautaires

- ◆ Le nombre d'aiguillages que vous recevez d'autres organismes ou de demandes d'autres organismes qui veulent de l'information, des visites, une formation ou de l'aide.
- ◆ Les nouveaux projets ou domaines de collaboration et de partenariat qui se présentent en raison de travail que vous avez déjà fait.
- ◆ Un plus grand flux d'échanges entre les organisations communautaires qui travaillent activement dans le domaine de l'hépatite C.

Sensibilisation et éducation

- ◆ Le nombre d'appels ou de visites impromptues à votre organisation.
- ◆ Aux endroits où vous présentez de la documentation, l'information est disponible, accessible et les gens ne se sentent pas stigmatisés quand ils vont la ramasser.

- ◆ Une plus grande sensibilisation à l'hépatite C dans la communauté, y compris la communauté médicale – les clients qui viennent vous voir semblent beaucoup mieux informés après avoir visité leur médecin ou leur infirmier ou infirmière de la santé publique.
- ◆ Une demande accrue d'information plus complexe au sujet de l'hépatite C. Une diminution du nombre de nouvelles infections ou infections récemment diagnostiquées.

Soutien

- ◆ Les clients disent qu'ils ne se sentent plus si isolés.
- ◆ Un plus grand nombre de personnes assistent aux réunions du groupe de soutien.

14. Capacité organisationnelle

Que peuvent faire les groupes communautaires pour rendre leurs organisations fortes et cordiales – des organisations qui fonctionnent bien?

Être réaliste au sujet de ce qui peut être accompli

- ◆ Quand vous êtes dans une situation où le temps et les ressources sont limités et les besoins sont nombreux, il est conseillé de concentrer le temps et l'énergie sur les priorités.
- ◆ Recensez ce dont vous aurez besoin pour faire quelque chose, déterminez ce que vous pouvez faire avec le financement et le personnel disponibles, et où cherchez un soutien supplémentaire dans votre communauté.

“ Ce projet et d'autres ont été développés en écoutant ce que demandaient les gens, puis en demandant un financement de sources disponibles, telles que Santé Canada... Cela ne veut pas dire que vous pouvez toujours faire ce que vous souhaiteriez, mais que vous faites ce que vous pouvez étant donné les limitations en ce qui concerne le financement et les ressources humaines. “

Rae (HeCSC BC Chapter Network Project)

- ◆ Progressez une étape à la fois. Vous ne pouvez pas établir la programmation sans l'aide des autres, d'un jour à l'autre, mais tout ce que vous contribuez jette les bases des services et programmes futurs.

- ◆ Soyez disposés à changer et évoluer.

“ Le projet a connu un grand succès car nous avons répondu à un besoin et nous étions prêts à évoluer. Si je pense au nombre réel de défis que nous avons dû relever en cours de route, les choses auraient pu aller dans une direction bien différente. Je crois que je n’ai pas eu peur de surmonter nos défis, de faire preuve d’imagination, d’accepter mes erreurs et d’être ferme quand je savais que ce que nous faisons était la bonne chose à faire. “

Sheena (YouthCO)

Veiller à avoir le personnel approprié et l’appuyer

- ◆ Engagez des personnes qui souscrivent aux principes et au mandat de votre organisation et qui traiteront les clients avec respect et sans les juger.
- ◆ Offrez un environnement encourageant à votre personnel.

Expérience: Une organisation avait un fréquent renouvellement de son personnel travaillant avec les questions associées à l’hépatite C. Les dirigeants se sont rendu compte que s’ils allaient engager quelqu’un ayant l’hépatite C, ils devaient être disposés à mettre en place des mesures de soutien pour lui permettre de faire le travail tout en vivant avec ce virus.

- ◆ Veillez à avoir un environnement encourageant dans votre organisation. Cela comprend un conseil d’administration qui établit les politiques, un directeur exécutif ou une directrice exécutive qui rencontre le personnel et qui aide les employés à mettre en oeuvre les politiques et un personnel qui exécute le travail.
- ◆ Offrez aux employés de parler avec les autres employés ou avec un conseiller professionnel de ce qu’ils font.
- ◆ Offrez des horaires souples, en particulier pour le travail de première ligne et les périodes de travail le soir.
- ◆ Veillez à ce que tous les membres du personnel soient bien renseignés et soient au courant de ce que font les autres employés.

Fournir une formation

- ◆ Donnez une orientation et une formation aux nouveaux employés de votre organisation. Veillez à ce qu'il y ait le temps d'avoir une formation de transition lorsqu'un membre du personnel quitte l'organisation.
- ◆ Offrez des occasions fréquentes de formation en laissant le personnel assister à des ateliers, des cours et des conférences.

Développer une organisation forte

- ◆ Élaborez un plan stratégique pour votre organisation. Tenez compte dans votre plan de vos clients, membres, comité consultatif, conseil d'administration et partenaires, ainsi que des suggestions provenant de la communauté.

“ Ne vous laissez pas limiter par vos objectifs triennaux. Soyez prêts à changer d'un moment à l'autre. Néanmoins, restez absolument déterminés. Parfois, il suffit de changer tout simplement d'approches et de stratégies, et pas nécessairement d'objectifs. “

Karen and Ken (ANKORS)

- ◆ Encouragez une bonne administration de l'organisation et une gestion participative.

“ C'est important de comprendre la complexité de la gestion de projets. On ne doit pas oublier la nécessité d'une surveillance constante, d'évaluations et de la révision des plans et stratégies, en y faisant participer toutes les personnes intéressées dans la mesure du possible. “

Navin (ARC)

- ◆ Soyez clairs en ce qui concerne les rôles et les responsabilités des dirigeants, du personnel, du comité consultatif ou d'orientation et du conseil d'administration de votre organisation.
- ◆ Encouragez et valorisez les suggestions et commentaires de tous ceux et celles qui participent à votre organisation.
- ◆ Prenez soin de vous-mêmes.

Annexe A

Projets de soutien communautaires aux personnes atteintes de l'hépatite C

AIDS Vancouver Island

Organisme tutélaire :	AIDS Vancouver Island (AVI)
Nom du projet :	Taking It To The Streets: HCV Guerilla Support and Education In The Trenches
Numéro de contact :	(250) 384-2366
Durée du projet :	2000 - 2003

Ce projet cherchait à développer un réseau de pairs éducateurs qui, avec l'aide d'un travailleur du projet, instruisaient les organisations communautaires de santé et de services au sujet de la vie des personnes atteintes du VHC et de la vie des utilisateurs de drogues injectables. Les résultats attendus de ce projet comprenaient l'élargissement de la base de savoir des organisations communautaires, une aide à la prévention des infections au VHC et l'amélioration de la qualité de vie de la population de UDI / VHC + et de sa capacité de faire appel aux services.

ANKORS

Organisme tutélaire :	AIDS Network Outreach and Support Society (ANKORS) - West Kootenay Boundary
Nom du projet :	The HepC Support and Education Project
Numéro de contact :	(250) 505-5506
Durée du projet :	Exercices 2000 - 2003

Le projet s'efforçait de mieux sensibiliser la communauté et les particuliers, de réduire la vulnérabilité, d'améliorer le soutien local et régional et d'augmenter les connaissances des fournisseurs de services en ce qui a trait aux traitements, options et besoins de soutien et de soins. Ce projet a collaboré avec l'office régional de la santé et établi des partenariats pour former un comité de gestion du VHC, définir l'ampleur du projet et veiller à répondre aux besoins de la communauté du VHC.

ARC

Organisme tutélaire : AIDS Resource Centre (ARC) Okanagan & Region
Nom du projet : Hepatitis Information Project Program of the Okanagan (HIPPO)
Numéro de contact : (250) 862-2437
Durée du projet : Exercices 2000 - 2003

Ce projet avait pour objet d'aider les personnes vivant dans la région de l'Okanagan à avoir une meilleure compréhension et une connaissance sommaire de la nature et des effets du VHC en les sensibilisant, en entreprenant des initiatives de prévention et en encourageant les partenariats communautaires qui organisaient des initiatives d'éducation et de soutien. Un des résultats attendus de ce projet était de renforcer l'autonomie des personnes vivant avec le VHC et d'améliorer la qualité de vie des personnes atteintes du VHC ou touchées par lui.

BC Centre for Disease Control

Organisme tutélaire : BC Centre for Disease Control
Nom du projet : Community Education Outreach Program
Numéro de contact : (604) 790-3067
Durée du projet : Exercices 2000 - 2004

Ce projet soutient le rôle crucial du BCCDC en rendant l'information plus précise et exacte et en la diffusant conformément aux politiques, programmes et réalités épidémiologiques en Colombie-Britannique. En collaborant avec une grande variété d'organismes professionnels et publics, un nouveau comité consultatif provincial et le Groupe de référence régional sur l'hépatite C de Santé Canada, le BCCDC développe une stratégie à multiples volets d'éducation du public et des professionnels d'un bout à l'autre de la province. Le but de cette initiative est de compléter d'autres projets et de collaborer avec ceux-ci alors qu'ils développent des stratégies éducationnelles relatives à l'hépatite C appropriées sur le plan culturel pour les communautés d'autochtones et de minorités ethniques en Colombie-Britannique.

BC Collaborative Circle

Organisme tutélaire : Hepatitis C Education and Prevention Society (HepCBC)
Nom du projet : The BC Hepatitis C Collaborative Circle
Numéro de contact : (250) 595-3882
Durée du projet : Exercices 2001 - 2004

Ce projet a créé un réseau provincial (BC Hepatitis C Collaborative Circle) d'organisations partenaires de lutte contre l'hépatite C pour soutenir et informer les individus et les groupes dans toute la Colombie-Britannique qui font face aux effets du VHC et pour aider ces groupes à communiquer et à collaborer de façon plus efficace. HepCBC travaille avec des personnes qui ont contracté le VHC suite à des transfusions ou l'usage de drogues injectables, ainsi qu'avec les personnes ayant des infections concomitantes VIH /VHC, les professionnels de la santé, les travailleurs de soutien communautaire et la population autochtone.

Fondation canadienne du foie

Organisme tutélaire : Fondation canadienne du foie, Bureau régional de C.-B. / Yukon (FCF)
Nom du projet : Living With Liver Disease Program - Development and Promotion
Numéro de contact : (604) 707-6430
Durée du projet : Exercices 1991 - 2003

Ce projet prolongeait un programme de la FCF existant, Living With Liver Disease (Vivre avec une maladie du foie, une série de séminaires éducatifs destinés spécifiquement aux patients et aux membres de leurs familles). Le projet offrait des outils éducatifs et de ressources ainsi qu'une formation continue et un soutien aux bénévoles de la ligne d'assistance et autres bénévoles de la FCF pour garantir leur excellente compréhension du VHC et des problèmes qui lui sont associés.

Coast Garibaldi Health

Organisme tutélaire : Coast Garibaldi Health Services Society
Nom du projet : Community Hepatitis C Support and Education Project
Numéro de contact : (604) 485-8850
Durée du projet : Exercices 2000 - 2003

Le but de ce projet était de renforcer et d'élargir la structure de soutien et d'éducation existant dans la communauté en éduquant le public, les professionnels de la santé, les fournisseurs de soins et les clients atteints du VHC et leurs familles, et en renforçant la capacité du groupe local de soutien pour mieux aider les personnes atteintes de l'hépatite C, touchées par elle ou à risque de la contracter. Le comité directeur du projet avait une bonne représentation communautaire, comprenant, entre autres, la Santé publique, la Province, les Premières Nations, l'organisme de lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie et le groupe local de soutien aux personnes atteintes du VHC.

HeCSC BC Chapter Network Project

Organisme tutélaire : East Kootenay Chapter, Hepatitis C Society of Canada
(former sponsor: Chapter Hepatitis C Society of Canada)
Nom du projet : HeCSC BC Chapter Network Project
Numéro de contact : (250) 334-2434
Durée du projet : Exercices 2001 - 2004

Ce projet a créé un réseau de consortiums régionaux avec des organisations provinciales partenaires de prévention et de soutien pour le VHC dont l'objet est de partager de façon efficace et effective l'information, les compétences, le soutien et entreprendre des actions conjointes pour mieux servir les personnes infectées ou touchées par le VHC. Ce projet prévoit animer des ateliers de formation et des programmes de mentorat ainsi qu'améliorer les réseaux de communication de sorte que l'information la plus récente concernant le VHC soit promptement recueillie, évaluée et diffusée.

HeCSC Cranbrook Regional Chapter

Organisme tutélaire : East Kootenay Community Health Services Society

Nom du projet : The Hepatitis C Support, Education Prevention and Awareness Initiative for the East Kootenays

Numéro de contact : (250) 417-2010

Durée du projet : Exercices 2000 - 2003

Ce projet avait entrepris une grande gamme d'activités dont : sensibilisation et éducation du public au sujet du VHC; séminaires de soutien et d'information pour les médecins; soutien par les pairs dans la communauté; et formation des bénévoles pour renforcer la capacité du chapitre local. Un aspect spécial de ce projet était le partenariat entre la Community Health Services Society (CHSS) et le groupe de soutien populaire.

HEPHIVE

Organisme tutélaire : Vancouver Native Health Society (NHS)

Nom du projet : Coinfection Outreach

Numéro de contact : (604) 254-9949 ext 232

Durée du projet : Exercices 1999 - 2003

L'objectif de ce projet était d'élargir la base de connaissances des utilisateurs de drogues injectables (UDI), de la communauté et des fournisseurs de soins de santé dans la province de C.-B. en ce qui a trait à la prévention, au traitement et aux questions connexes concernant l'hépatite C et le VIH. Ces activités visaient à renforcer la capacité en suscitant la participation des professionnels et des consommateurs à l'élaboration, la prestation et l'évaluation des services de soutien, et soutenir les personnes atteintes de l'hépatite C, touchées par celle-ci ou à risque de la contracter par l'éducation et des services d'approche.

North Island AIDS Coalition

Organisme tutélaire : North Island AIDS Coalition Society
Nom du projet : North Island Hepatitis C Community Support Project
Numéro de contact : (250) 830-0787
Durée du projet : Exercices 2001 - 2004

Ce projet a développé des ateliers de formation pour le soutien par les pairs et collaboré avec les communautés autochtones pour offrir de l'information et un soutien adaptés à la culture de la population autochtone dans leur région. NIAC a également recruté et coordonné des bénévoles qui ont développé un soutien aux familles et fournisseurs de soins ainsi que des ateliers de formation. Ils ont distribué des documents sommaires de leur évaluation des besoins, du programme de formation pour le soutien par les pairs et d'autres programmes à l'intention des organismes communautaires, des professionnels de la santé et d'autres principaux intervenants dans le but de partager les connaissances et assurer la durabilité de leur projet.

Northern Interior Health Project

Organisme tutélaire : Northern Interior Regional Health Board
Nom du projet : Northern Interior Health Region's Response to HepC
Numéro de contact : (250) 565-7382
Durée du projet : Exercices 2000 - 2003

Les objectifs du projet étaient de : contribuer à la prévention de l'infection au VHC dans la région sanitaire Northern Interior; soutenir les personnes infectées et touchées par le VHC en identifiant les besoins, puis en élaborant et mettant en œuvre une stratégie de soin et de soutien pour répondre à ces besoins; en sensibilisant la communauté en vue de renforcer la capacité de la région à faire face au VHC. Ce projet a travaillé avec trois organismes partenaires pour effectuer une évaluation des besoins, élaborer un programme d'éducation et de formation, et renforcer la capacité du groupe de soutien aux personnes atteintes du VHC.

Positive Living Northwest

Organisme tutélaire : Positive Living Northwest (formerly Bulkley Valley AIDS Society)

Nom du projet : The North West Regional Hepatitis C Community-Based Support Project

Numéro de contact : (250) 877-0042

Durée du projet : Exercices 2000 – 2003

Ce projet travaillait avec des personnes à travers tout le Nord-Ouest pour élaborer une stratégie d'intervention face au VHC dans leurs communautés respectives. Les éléments de ce projet englobaient des ateliers, des sessions de formation et une sensibilisation du public en vue d'assurer une intervention constante et durable face au VHC. Les résultats attendus de ce projet étaient de contribuer à la prévention de l'infection au VHC dans le Nord-Ouest, d'apporter un soutien aux personnes infectées et touchées par le VHC et de renforcer la capacité des communautés à intervenir face à la maladie.

VANDU

Organisme tutélaire : Portland Hotel Society (Vancouver Area Network of Drug Users)

Nom du projet : Hypes for Healthy Living

Numéro de contact : (604) 683-8595

Durée du projet : Exercices 2000 - 2003

Le Vancouver Area Network of Drug Users (VANDU) avait formé des groupes de soutien à l'intention des utilisateurs de drogues injectables vivant avec l'hépatite C. Dans le cadre de ce projet, VANDU offrait un soutien par les pairs et avait entrepris des activités éducatives, de formation axée sur les compétences et de défense de la cause.

YouthCO

Organisme tutélaire : Youth Community Outreach AIDS Society

Nom du projet : HCV Enhancement Project

Numéro de contact : (604) 688-1441

Durée du projet : Exercices 2000 - 2003

Le projet de la Youth Community Outreach AIDS Society (YouthCO) offrait des services d'approche, un soutien et une défense aux jeunes du quartier Downtown Eastside qui ont des infections concomitantes VIH /VHC et aux jeunes à risque d'une infection au VIH et / ou au VHC. YouthCO avait également développé des ressources éducatives et offert une formation relative au VHC et à la double infection aux jeunes pairs dans la région du Lower Mainland et dans les autres régions de la C.- B.

Annexe B

EXPÉRIENCES ET DOCUMENT D'APPRENTISSAGE

Votre travail auprès des personnes atteintes de l'hépatite C, touchées par celle-ci ou à risque de la contracter dans vos communautés est fortement appréciée. Le questionnaire suivant a été préparé en tenant compte des commentaires que nous avons reçus de vous au sujet de vos réussites et des défis que vous avez dû relever.

Nous vous remercions d'avance de votre générosité en partageant avec nous vos expériences et vos acquis.

Ce questionnaire peut vous paraître long, ne vous sentez donc pas obligés de répondre à chaque question. Concentrez-vous plutôt sur les questions qui sont pertinentes à votre projet.

Veillez prendre en considération chacune des questions guides lorsque vous réfléchissez à vos expériences et aux leçons à en tirer. Veillez également indiquer le contexte dans lequel vous travaillez (p. ex. rural ou avec les jeunes).

Questions guides

- ◆ **Qu'avez-vous appris?**
- ◆ **Qu'est-ce qu'une autre personne pourrait apprendre de votre expérience?**
- ◆ **Qu'est-ce qui a bien fonctionné?**
- ◆ **Qu'est-ce qui n'a pas bien fonctionné?**
- ◆ **Que feriez-vous différemment si vous le pouviez?**
- ◆ **Comment avez-vous déterminé que ça a bien fonctionné?**

Notez que plusieurs de ces questions figurent dans votre modèle de rapport final, à savoir : 1.2 Résultats – signes de progrès, points tournants; 1.7 Leçons à tirer. Vous pouvez utiliser vos réponses à ces questions dans ce rapport.

1. SERVICE D'APPROCHE

Veillez indiquer les stratégies qui ont donné de bons résultats avec des populations cibles spécifiques auprès desquelles vous travaillez ou que vous avez essayé d'atteindre :

A. Clients :

Personnes impliquées dans la culture de la rue

Jeunes

Autochtones

Adultes

Marginalisés

UDI

Femmes

Infectés par l'entremise du système d'approvisionnement en sang

Co-infectés

Correspond à 1.4 Populations prioritaires dans le modèle de rapport final.

B. Public

p. ex. activités de sensibilisation, foires sur la santé

C. Fournisseurs de soins de santé

p. ex. présentations, mises à jour éducationnelles

D. Fournisseurs de services

p. ex. surveillants-es de liberté conditionnelle, artistes de tatouage et /ou perçage, esthéticiennes

Pour les catégories de questions suivantes, veuillez vous reporter à “ Questions guides “ au début de ce questionnaire.

2. PARTICIPATION COMMUNAUTAIRE

p. ex. évaluation des besoins, engagement de la communauté, réactions positives ou négatives de la communauté, recherche participative.

Correspond à 1.5 Partenariat et engagement communautaire dans le modèle de rapport final.

3. PRÉVENTION

p. ex. fourniture d'information à des groupes / partenaires cibles spécifiques, moyens les plus efficaces et les moins efficaces de faire connaître le message de la prévention, préparation et partage de modèles de prévention.

4. ÉDUCATION

p. ex. outils, éducation par les pairs, ressources et stratégies adaptées à la culture, partage des leçons apprises et de l'information aux conférences et sessions de formation.

5. RÉDUCTION DES MÉFAITS

p. ex. travail spécifique avec des clients et des fournisseurs de soins de santé, éducation communautaire.

6. GROUPES DE SOUTIEN

p. ex. stratégies efficaces de marketing / publicité, encouragement de venir aux réunions, contenu, animation, autres stratégies pour susciter l'intérêt des personnes ne prenant pas part aux groupes de soutien.

7. STIGMATE

p. ex. éducation de la communauté/du public, contrer les effets de la stigmatisation du VHC, des UDI, etc.

8. PROMOTION ET DÉFENSE DE LA CAUSE

p. ex. habilitation des clients, navigation du système.

9. PARTAGE DE L'INFORMATION / AUTHENTICITÉ DE L'INFORMATION

p. ex. populations cibles spécifiques recevant l'information, diffusion, stratégies pour atteindre les populations plus difficiles.

10. MÉDIAS

p. ex. meilleures sources de publicité, stratégies de travail avec les journalistes.

11. ÉVALUATION

p. ex. outils et méthodes utiles d'évaluation, obtention d'information pertinente des groupes communautaires et des clients.

12. PARTENARIAT

p. ex. comment trouver des partenaires, comment établir des partenariats communautaires et des partenariats avec les organismes de financement, stratégies de règlement des conflits / de résolution des problèmes, surmonter la résistance à la collaboration, conseils aux groupes cherchant à établir des partenariats.

Corresponds to 1.5 Partenariat et engagement communautaire dans le modèle de rapport final.

13. STRATÉGIES DE COLLECTE DE FONDS

p. ex. lieu, période de l'année, publicité, événement, conseils aux populations rurales, urbaines ou autres.

14. CAPACITÉ ORGANISATIONNELLE

p. ex. engagement des employés, formation du personnel, planification stratégique, gestion du bureau.

15. BÉNÉVOLES

p. ex. stratégies de recrutement, soutien aux bénévoles, formation des bénévoles.

16. CONSIDÉRATIONS GÉOGRAPHIQUES

p. ex. atteindre les populations rurales ou urbaines, garantir la confidentialité et l'anonymat, coordonner les services.

Dernières réflexions

- ◆ **Quel a été le meilleur commentaire que vous avez reçu d'un groupe / d'une personne?**
- ◆ **Quel a été le pire commentaire que vous avez reçu d'un groupe / d'une personne?**
- ◆
- ◆ **En vous appuyant sur votre expérience des choses qui n'ont pas bien fonctionné, quel conseil donneriez-vous à d'autres groupes?**
- ◆ **Quels paroles de sagesse aimeriez-vous communiquer à d'autres groupes travaillant avec les personnes infectées, touchées par ou à risque de contracter le VHC?**
- ◆ **Qu'est qui se distingue pour vous dans votre expérience?**

MERCI!