

## **Documenter les pratiques des travailleur.euse.s de quartier**

Nous avons réalisé des portraits de travailleur.euse.s de quartier pour documenter les expériences vécues de l'équipe de sensibilisation du CIUSSS NIM et les pratiques prometteuses sur le plan de la sensibilisation de proximité. Nous souhaitons ainsi contribuer à la compréhension des pratiques du point de vue des travailleur.euse.s de quartier tout en mettant en valeur l'aspect humain du projet dans lequel s'inscrit le travail de quartier réalisé.

Ce projet de portraits de travailleur.euse.s de quartier du CIUSSS NIM a pour objectif de valoriser leurs pratiques au sein du projet KOBO. Plus précisément, nous souhaitons reconnaître le travail de sensibilisation communautaire par le biais de témoignages et de photos.

Sept portraits ont été réalisés à partir d'entrevues semi-directifs de 30 à 45 minutes réalisés via Teams, Zoom ou sur le terrain. Les travailleur.euse.s ont été sélectionné.e.s en fonction des critères suivants : 1) leur intérêt à participer au projet (base volontaire) ; 2) la pluralité des personnes de quartier en rapport à l'âge, l'ancienneté, le genre et la situation familiale ; 3) le lien de confiance établi. Des photographies ont aussi été prises et ensuite choisies avec les travailleur.euse.s en s'inspirant de la méthode du photovoix.





Étant née et ayant grandi au Luxembourg, Kylen, d'origine taiwanaise a fait le choix de s'établir à Montréal en tant qu'étudiante internationale en littérature francophone, à l'Université de Concordia. S'identifiant comme non-binaire/non-conforme au genre, par l'emploi du pronom -iel, iel a découvert la notion de « safe space » à Montréal, et particulièrement lors de son implication dans « People's Potato » (collectif étudiant qui lutte contre l'insécurité alimentaire). En tant que personne racisée, queer, iel se sent bien, acceptée, appréciée et bien dans sa peau à Montréal comme nulle part ailleurs. Kylen a découvert sa vocation avec son engagement dans « People's Potato », soit contribuer à l'autodétermination absolue des autres personnes. Traductrice et politologue maîtrisant plusieurs langues (anglais, mandarin, allemand, espagnol, etc.), iel s'est dédiée à des traductions de courts métrages entre autres, iel travaille en parallèle pour un refuge pour femmes « Chez Doris », en tant qu'assistante en art thérapie et auprès d'organisations à but non lucratif notamment pour promouvoir la santé sexuelle des hommes gay/bi/trans/queer/bispirituel et des personnes non-binaires, pour le compte de CBRC

(service d'autodépistage – VIH – Santé Canada). Iel aime contribuer à la société avec ce qu'iel peut apporter, ses intérêts, ses passions, ses expériences et ses atouts personnels.

### **Pourquoi a-t-iel décidé de s'impliquer dans cette pratique de sensibilisation ?**

C'est justement dans le cadre d'un « safe space » que Kylen est capable de s'épanouir, et dans les faits, c'est ce qu'iel retrouve dans ce qui est issu de l'éducation populaire. Sa vocation à contribuer à l'autodétermination absolue des autres coïncide avec le rôle de travailleuse de quartier et la pratique de sensibilisation. Pour iel, l'autodétermination absolue passe justement par la sensibilisation, le fait de communiquer des informations, et avoir les atouts nécessaires pour que la personne puisse prendre une décision éclairée par elle-même. Tout comme iel l'a appris lors de la formation, Kylen a gardé en tête l'affiche de sensibilisation indiquant que « sensibiliser » n'est pas « convaincre ». Sa conception de la sensibilisation s'est renforcée avec l'expérience de travailleuse de quartier, en essayant de contribuer au bien-être des personnes, sans les forcer, ou les convaincre, à moins qu'elles soient sûres d'elles-mêmes ; cela a toujours été clair pour iel, et iel l'explique encore sur le terrain.

## Comment a-t-iel vécu son expérience de travailleuse de quartier ?

Kylen a développé beaucoup d'expériences en travaillant avec des personnes différentes, ayant des réalités et bagages diversifiés. Iel dit ne pas avoir rencontré tant d'inconvénients, et iel a beaucoup apprécié les journées qui étaient plus productives que d'autres. Au début, iel n'était pas une personne très « technologues », pourtant sans être contre l'idée de travailler avec une tablette iPad. Bien qu'iel trouve la tablette plutôt lourde à transporter, avec le temps, iel y a vu beaucoup d'avantages, comme, pouvoir chercher de l'information pour répondre aux questions des personnes, ou inscrire directement une personne à la vaccination. Aujourd'hui, iel est contente d'avoir un appareil pour faciliter son travail et iel aime « être en mission », avec toute la diversité du travail et des personnes de l'équipe. Grâce à son emploi de travailleuse de quartier, Kylen a entre autres développé son sens de l'orientation, et a aimé faire de la sensibilisation à l'extérieur, communiquer de l'information et aider les personnes. Pour iel, c'est à la fois « une job pour le corps et l'esprit ».

Pour faire de la sensibilisation, il faut appliquer la nuance entre sensibiliser et donner les bonnes informations à la personne pour qu'elle puisse prendre une décision par elle-même, et sensibiliser n'est pas égal à convaincre ; soit ne pas imposer sa volonté à autrui. Pour Kylen, on n'entre pas dans le travail en se disant que ça va être facile, mais que c'est un défi, et il faut trouver le juste milieu. En étant des adultes civilisé.e.s en mesure de forger des pensées à travers des raisonnements complexes, il suffit de voir avec les autres personnes comment elles sont et puis de se rencontrer à mi-chemin, ce qui est très important. Tout comme la sensibilisation sur le terrain et le grand impact qu'elle peut avoir sur nos sociétés.



Barbara D.

Après 20 ans de carrière dans la communication et la gestion du changement, Barbara a effectué une maîtrise en communication non violente pour connecter avec des personnes qui ont des points de vue et une vision du monde différente, voir opposée à la sienne. Dans le cadre d'un projet de recherche avec HEC Montréal et le BTER (Bureau de la transition écologique et de la résilience de la ville de Montréal), elle s'est retrouvée à analyser les meilleures pratiques dans le monde pour la mise en place de pôles de résilience communautaire dans les arrondissements de Montréal. Parallèlement, et sans le savoir, ce projet s'est retrouvé lié à la pratique de sensibilisation qu'elle réalise après son embauche via la plateforme « Je contribue » et en tant que travailleuse de quartier pour le CIUSSS NIM.

## **Pourquoi a-t-elle décidé de s'impliquer dans cette pratique de sensibilisation ?**

À l'origine Barbara souhaite comprendre ce que pensent les personnes, pourquoi et comment, avec une certaine ouverture d'esprit qui puisse aider les personnes à avoir plus de résilience dans le contexte actuel et plus largement. Barbara a décidé de s'engager comme travailleuse de quartier, car l'aspect de sensibilisation correspond tout à fait à des valeurs d'entraide et de collectivité, et à son besoin de respecter les libertés individuelles. Dans les faits, lorsqu'elle s'est inscrite à « Je contribue », son profil correspondait tout simplement au poste de travailleuse de quartier en sensibilisation.

## **Comment a-t-elle vécu son expérience de travailleuse de quartier ?**

Barbara a adoré son expérience au contact de personnes (particulièrement le démarchage, et se promener dans les parcs), ainsi que les conversations qu'elle a eues. Elle a rencontré certaines difficultés techniques telles que la connexion entre l'iPad et le téléphone cellulaire, et le poids du matériel de travail à transporter. De plus, elle a parfois trouvé qu'il y avait des opportunités manquées lorsque les intervenant.e.s en clinique de vaccination ne comprenaient pas le rôle de travailleur.euse.s de quartier. Ce qu'elle a le plus aimé c'est avant tout la sensibilisation et d'agir à titre de personne-ressource pour la communauté. L'expérience vécue par Barbara lui a permis de réaliser à quel point son rôle de travailleuse de quartier sur le terrain peut faire la différence dans le quotidien des personnes rencontrées. Les différentes aptitudes que ce travail lui a permis de parfaire (patience, curiosité, écoute bienveillante) lui ont donné une autre forme de confiance en elle, ce qui lui a permis de renforcer sa capacité à être en lien avec ses collègues. Cela, tout en appréciant la co-création et le partage d'informations, qui se sont fait avec ses collègues, ensemble, motivés par un même objectif dans leurs missions de sensibilisation : la transmission de l'information aux personnes.

Pour Barbara, les travailleur.euse font vraiment une différence sur le terrain quand on parle aux gens, car beaucoup d'entre eux.elles vivent énormément d'anxiété « parce qu'ils entendent des informations contradictoires et qu'ils ne comprennent plus rien ». En ce sens, « le fait que quelqu'un s'arrête et parle avec eux en prenant le temps de démystifier les choses, sans juger, ça fait une grande différence ». Prendre le temps de parler avec les personnes, c'est ce que sa formation lui a appris et que Barbara a su mettre en pratique pour aller au fond des sujets, avoir un résultat et en tirer une grande satisfaction lors de ses missions de sensibilisation. Elle a non seulement aimé l'aspect collégial de l'équipe de sensibilisation, le respect et l'objectif commun partagé. Mais aussi, elle a aimé travailler avec des gens de tous âges, et de différentes cultures, notamment dans une perspective de co-apprentissage. Son plus bel accomplissement ce sont « les conversations avec les gens qui font un choix éclairé, qu'ils décident de se faire vacciner ou pas, mais qui se retrouvent suffisamment confiants pour prendre la décision et vivre avec, tout en respectant les besoins des autres ».



Étudiante au Cégep dans le cadre d'une technique en éducation spécialisée, Madie a réalisé un stage en CHSLD durant la pandémie. Ce stage lui a permis de se voir offrir un emploi en tant que travailleuse de quartier qu'elle a accepté. Travailler avec les personnes âgées n'est pas nécessairement ce qu'elle projette de faire plus tard, car dans un premier temps elle prévoit finir ses études, en effectuant éventuellement un stage auprès des jeunes en difficultés d'adaptation dans un centre d'hébergement. Elle souhaite se diriger vers un travail auprès des jeunes, et continuer ses études à l'université dans le cadre d'un certificat en intervention en milieu autochtone, ou des études autochtones en général.

### **Pourquoi a-t-elle décidé de s'impliquer dans cette pratique de sensibilisation ?**

À la base, Madie ne savait pas qu'il s'agissait d'un emploi de travailleuse de quartier, elle pensait être une « contrôleuse COVID » à l'image d'un homme qu'elle a aperçu lors de son stage en CHSLD avec une tablette. Finalement, le rôle de travailleuse de quartier l'amène bien au-dessus de ses attentes, à faire de la sensibilisation en étant au contact de population ; un élément important comme caractéristique d'emploi selon ses critères. Au début de la pandémie, elle n'aurait jamais pensé faire cela, elle avait peur et elle ne sortait pas de chez elle. Maintenant, elle voit des centaines de personnes par jour, elle apprend beaucoup de choses, et elle apprécie l'impact qu'elle peut avoir sur les communautés les plus isolées (soit apaiser les peurs, prendre le temps d'écouter les autres, mieux les informer et d'être là pour eux). Les missions de sensibilisation lui permettent d'appliquer ce qu'elle a appris dans ses cours en éducation spécialisée et lors de la formation reçue.



Madie

### **Comment a-t-elle vécu son expérience de travailleuse de quartier ?**

Étant gêné au premier abord, Madie souligne que KOBO et l'iPad ont été des outils essentiels pour entrer en contact avec les personnes ; avec des questions préétablies, elle a été capable de mieux aligner des discussions, avoir à portée de main des informations importantes à partager, et être en mesure d'offrir des ressources. Néanmoins, elle a trouvé que certains milieux étaient plus difficiles que d'autres : notamment les écoles secondaires en raison de son jeune âge (elles rencontraient des personnes quasiment de son âge), et les milieux plus défavorisés, avec une autre réalité sociale.

Lorsqu'elle travaillait avec certains organismes, la communication ne se faisait pas nécessairement (certains d'entre eux voulant faire autre chose que ce qui lui était proposé de faire), et des frustrations se créaient ; Madie avait alors le sentiment qu'en n'étant pas efficace à ce niveau-là, elle ne pouvait pas venir en aide à un certain nombre de personnes auxquelles elle aurait pu en temps normal apporter des ressources. Elle aime travailler à l'extérieur plutôt qu'être enfermé dans un bureau, dans une épicerie, ou faire du service à la clientèle ; à part l'été avec les fortes chaleurs. Bien qu'elle rencontre parfois des personnes qui viennent heurter ses valeurs, elle ne trouve pas la sensibilisation si difficile que cela et tente d'informer les personnes du mieux qu'elle peut sans aller jusqu'à essayer de les convaincre. Ce qu'elle aime de ses missions c'est de rencontrer des communautés qu'elle n'avait pas l'habitude de croiser dans son quartier.

Selon Madie, le rôle de travailleuse de quartier vient en quelques sortes compléter ce que le reste de sa vie lui a appris, à savoir « de ne pas tenir des choses pour acquises ». Elle précise : « je prends des choses pour acquises dans la vie, j'ai un toit, et ma maison est sécuritaire, puis là tu rentres dans un appartement où les murs tombent et il y a de la moisissure partout, puis je me dis les enfants qui vivent là-dedans ils n'ont pas la chance que moi j'ai eu ». De plus, ce travail lui a permis de pratiquer sa capacité à entrer en contact avec les gens, et c'est entre autres le point central de sa future carrière. Entrer en contact avec les gens, lui a permis d'apprendre à s'adapter à chacune des personnes : adapter sa façon de parler, de communiquer de l'information et sa façon d'agir en général. Si la sensibilisation de terrain ne dure qu'un an, elle continuerait, que ce soit pour la lutte contre la COVID-19 ou non, car la COVID-19 montre qu'il y a d'autres problèmes qui ont existé avant et auxquels il faut s'attaquer, essayer de trouver des solutions, puis continuer de faire de la prévention et de la sensibilisation. Elle souhaite cheminer un peu plus comme « travailleuse de proximité » auprès des personnes en itinérance, qui sont celles avec le plus de besoins fondamentaux à combler à ses yeux.



**Kévyn-Aubin.-L. (à droite)**

Kévyn est passé de job en job, d'une boutique de lunette aux lignes d'appels et de facturation chez Telus/Koodo, il a eu plusieurs autres expériences reliées au rôle de travailleur de quartier : il a travaillé en grande partie dans le porte-à-porte, pour Statistique Canada pour le recensement de 2015, ainsi que pour Bell Canada au cours des dernières années. L'année dernière, Kévyn a réalisé un stage pour son Attestation d'études collégiales (AEC) pour le support à la gestion en ressources humaines, mais avec la pandémie il était compliqué de s'insérer dans le domaine, cela s'ajoute au fait qu'il n'aime pas le travail à distance par ordinateur. Le poste de travailleur de quartier s'est alors présenté à lui et correspondait plus à quelque chose qu'il aime, c'est-à-dire aller vers les personnes, parler avec eux : « un emploi qui est moins stressant et qui est beaucoup plus pour informer, et on n'est pas là pour vendre ».

## **Pourquoi a-t-il décidé de s'impliquer dans cette pratique de sensibilisation ?**

Kévyn a décidé de s'impliquer dans la pratique de sensibilisation puisque cela lui permettait d'aller faire quelque chose qui l'intéresse beaucoup, et en lien avec l'un des éléments des ressources humaines qui l'intéressent, à savoir, travailler avec les personnes, essayer de les aider, et être là pour elles. Le rôle de travailleur de quartier ressemble beaucoup à ses intérêts, plutôt que de faire du travail purement administratif. En commençant un travail de sensibilisation communautaire, il ne savait pas trop à quoi s'attendre, sinon à convaincre les personnes d'aller se faire vacciner sur le terrain en allant vers eux. Il ne pensait pas avoir à parler avec les personnes de ressources alimentaires, des ressources du CIUSSS disponibles pour les personnes vivant avec des problèmes de santé mentale, pour celles vivant dans des petits logements avec une famille nombreuse, etc. Finalement, son interprétation de la sensibilisation a beaucoup évolué, surtout en ce qui concerne ses connaissances sur les ressources qu'il peut apporter aux personnes rencontrées.

## **Comment a-t-il vécu son expérience de travailleur de quartier ?**

L'expérience de travailleur de quartier a permis à Kévyn de découvrir davantage sur l'aspect communautaire et les ressources disponibles pour aider les personnes. Il a beaucoup aimé les cliniques de vaccination, avec entre autres la collaboration avec les infirmières très sympathiques, et dans certains parcs, notamment à Saint-Laurent où il a pu découvrir un peu plus la communauté musulmane autour d'un barbecue. Ses moments préférés, ce sont les porte-à-porte dans les grands bâtiments à logement, car il sent que le rôle de travailleur de quartier est utile aux personnes dans des situations défavorisées, peu informées, et confrontées à la barrière de la langue ; les missions en HLM pour aider les personnes âgées, puisqu'elles donnent lieu à de beaux moments humains, où il pouvait contribuer à briser l'isolement de ses personnes. Par ailleurs, la distance pour se rendre aux missions, la température parfois extrême, et le poids du matériel dans les transports en commun à long terme ont été difficiles. Autrement, Kévyn a apprécié le côté extérieur, sur le terrain, ainsi que la possibilité de gérer son temps contrairement à ses autres expériences professionnelles. Travailler auprès des personnes, pour parler avec eux, voir comment elles se sentent, passer du bon temps, à l'intérieur comme à l'extérieur, et échanger a été particulièrement sympathique et formidable selon lui.

Kévyn a apprécié chacune de ses missions, mais de manière différente, en étant là pour informer et donner des informations utiles, il s'est senti comme « la petite ligne qui relie les deux et permet aux gens de mieux se connecter et découvrir ce que la santé publique a à offrir ». Il se sent désormais capable de « gérer la foule » et « de gérer ses émotions sur le terrain », notamment face aux personnes méchantes et qui insultent parfois « gratuitement » sans aucune raison (il précise que cela ne lui est pas arrivé souvent). Lorsque cela lui arrivait, il « ne tombait pas trop dans l'argumentation, car il est très facile de tomber dans un piège ». Ses missions plus récentes ne sont pas semblables aux premières, dorénavant « le simple fait de se présenter avec un dossier fait que les personnes les reconnaissent », et « ils sont contents de nous voir ». Ce sont ces moments-là qui lui permettent de dire que le rôle de travailleur de quartier a eu un grand impact. Pour lui, c'est sur le long terme que cela peut devenir significatif ; mais pas spécifiquement à cause de lui, « chaque personne qui est venue à cette place-là et a joué son rôle en finissant par donner une certaine image à l'équipe, à rassurer et aider les gens, à distribuer des masques et de l'information ». Enfin, pour Kévyn, « c'est à force d'y aller et de rencontrer des gens que tous ensemble, l'équipe a un impact »



Richard est étudiant en deuxième année en génie mécanique à l'Université Concordia, et il a travaillé pendant deux ans en tant que thérapeute du sport. L'été dernier, il a fait du bénévolat dans un accueil pour sans-abri ce qui lui a permis de découvrir ce que les personnes en dehors de son cercle de proches (famille/ami.e.s) vivent pendant la COVID-19, notamment les personnes en situation d'itinérance, de dépendance et avec un faible revenu en plus de lui permettre d'interagir avec eux pour mieux les comprendre.

### **Pourquoi a-t-il décidé de s'impliquer dans cette pratique de sensibilisation ?**

Son expérience de travail auprès des personnes dans le milieu du sport, ses capacités à simplifier et à divulguer l'information à des personnes complètement différentes, à adapter son message et à communiquer de l'information en lien avec la santé des personnes, sont autant d'éléments qui lui ont permis de se sentir préparé à son emploi de travailleur de quartier. Il a décidé d'être travailleur de quartier puisque les études à distance/virtuels avec beaucoup d'étudiant.e.s dont les caméras étaient fermées, empêchaient les interactions. Il cherchait un travail dans lequel il pourrait retrouver cette capacité à interagir en face à face avec les personnes. De plus, il avait la volonté de faire de la sensibilisation en lien avec la COVID-19, car il savait qu'il allait être capable de faire une différence et d'expliquer aux personnes pourquoi c'est important la vaccination, et de bien se protéger. « Je savais que j'allais vraiment avoir un impact significatif, peut-être petit, mais à chaque jour et ça s'accumule ».



### **Comment a-t-il vécu son expérience de travailleur de quartier ?**

Au début, Richard pensait qu'il répéterait le même message aux mêmes personnes, il a ensuite réalisé, notamment avec le soutien de Céline Coulombe, qu'il s'agissait d'être vraiment capable de développer une relation avec la personne, un lien de confiance à travers une conversation ; « sans besoin de narguer les gens pour aller se faire vacciner ou dépister », mais avoir une conversation et développer un lien de confiance. Finalement, l'expérience de travailleur de quartier a été à la hauteur des attentes de Richard, il aime beaucoup la variété et ce qui n'est pas toujours répétitif. Il a aimé la variété des missions (cliniques mobiles, inscriptions à la vaccination, sensibilisation dans les parcs, distribution alimentaire, etc.). Il a adoré l'aspect social avec le fait de parler avec les personnes, l'aspect d'équipe avec une variété de personnes (moins âgées, plus âgées, aux différents parcours). En bref, la variété au jour le jour dans le travail qu'il fait, le stimule au quotidien dans son rôle de travailleur de quartier.



Cette expérience a permis à Richard d'éprouver et de développer de l'empathie, se mettre à la place des autres, « dans leur soulier ». Il a réalisé qu'une grande quantité de personnes ne lisent pas le même genre de nouvelles et que les gens ont tendance à faire plus confiance à leurs ami.e.s, familles, qu'à des experts de la santé par rapport à la COVID-19. En commençant, il avait l'impression qu'être travailleur de quartier tous les jours le fatiguerait et il imaginait que le rôle de travailleur de quartier serait comme le travail de MSF (Médecin sans frontières). C'était un peu moins naturel pour lui de parler avec autant de personnes dans une même journée. Et pourtant, au fur et à mesure que les semaines passaient cela devenait de plus en plus facile, il a appris par rapport à lui-même et sa capacité à interagir avec les autres. Il a eu la responsabilité au cours de son mandat, de coordonner le travail en clinique mobile sans rendez-vous. Il a mis à disposition ses connaissances informatiques avec Excel pour la gestion des doses nécessaires chaque jour, en fonction de l'achalandage estimé, car « il faut s'assurer de ne pas en avoir trop, car une fois qu'on les dégèle il faut les utiliser ». Puisqu'il, « veut que la COVID-19 finisse le plus tôt possible, cela veut aussi dire que le rôle de travailleur de quartier va finir le plus tôt possible. Mais tant qu'il y a encore cet aspect de COVID-19, variant delta, c'est sûr que je veux continuer ».

**Juliette D.**



Juliette a terminé l'été dernier un baccalauréat en science de l'environnement, profil santé publique « Ecological determinants of Health » à McGill. Depuis quelques années, elle s'est impliquée dans le milieu artistique, en tant qu'interprète, et danseuse (enseignante). Bien que ses études en sciences l'aient aidé dans son rôle de travailleuse de quartier, il s'agit d'un nouveau domaine pour elle, dans lequel elle se sent à sa place. En ce moment, elle étudie le théâtre et intègre très prochainement le National Theatre School. Cet été elle souhaitait particulièrement participer à l'effort vaccinal pour donner un coup de pouce, avoir des conversations avec les personnes et leur parler plus en profondeur de vaccin et de risques sociosanitaires en vue de les accompagner.

### **Pourquoi a-t-elle décidé de s'impliquer dans cette pratique de sensibilisation ?**

Juliette a décidé de s'impliquer afin de contribuer à l'effort vaccinal, le travail de terrain à l'extérieur et l'horaire flexible l'ont particulièrement motivé. L'intérêt de contribuer s'est très vite traduit par des rencontres extraordinaires puisqu'elle a beaucoup apprécié l'équipe.

## **Comment a-t-elle vécu son expérience de travailleuse de quartier ?**

L'expérience de travailleuse de quartier a permis à Juliette d'approcher plus facilement les personnes, au bout de quelques semaines. Porter l'uniforme a créé un certain sentiment de sécurité et de professionnalisme pour elle, puisque ce n'était pas nécessairement évident au début d'approcher des hommes surtout ; cela permettait entre autres de lui éviter des moments « malaisants ». Elle a vu son rôle de travailleuse de quartier comme un moyen de créer l'intermédiaire entre le/la citoyen.ne avant qu'il/elle s'adresse à des professionnel.le.s de la santé: il s'agit pour elle de vulgariser l'information et d'avoir des conversations avec des personnes en vue de les informer. Son rôle lui a permis de parler de sujets qui lui tiennent à cœur. Elle a trouvé cela motivant et s'est sentie utile. Elle a également apprécié l'entraide avec ses collègues, et les conversations avec les personnes rencontrées. Pour elle, au-delà de remplir des KOBO, les travailleur.euse.s de quartier ont un impact sur les pratiques du CIUSSS, ils/elles sont comme des « mini caméras » pour savoir ce qui se passe en ce moment dans tel ou tel quartier, et pour savoir comment les personnes réagissent, pour donner un peu le pouls de ce qui se passe sur le terrain et guider, accompagner et faire une différence. Le fait d'aller sur les lieux comme les mosquées lui a permis non seulement de rencontrer diverses communautés, mais aussi de se rendre compte que c'est un bon moyen de créer un lien de confiance, car on pense à eux, on va vers eux pour leur faciliter l'accès à des services. Elle a appris à aller à la rencontre de l'autre.

Selon Juliette, pour être un bon travailleur de quartier il faut « être respectueux en faisant en sorte que les gens se sentent en confiance. Il ne faut pas faire sentir à l'autre qu'il y a un jugement par rapport à la crainte, la peur, l'hésitation (...) il faut être quelqu'un à l'écoute, et en contrôle de ses moyens ». Sa capacité d'écoute en tant qu'individu l'a amené à minimiser son jugement, et de réaliser qu'il y a plusieurs motifs qui mènent à une décision. D'un point de vue personnel, elle a appris la gestion du stress ainsi qu'à créer une atmosphère de travail propice au calme. Elle a réalisé que l'on présuppose beaucoup avant de connaître les réelles intentions derrière les choix des personnes. Juliette serait contente d'apprendre qu'il y a des efforts pour que le rôle de travailleur.se de quartier puisse être appliqué à d'autres situations, à d'autres catastrophes (ex. vagues de chaleur l'été), qui demandent une vulgarisation de l'information de manière quasiment urgente, car les informations changent. Enfin, elle souhaite que cette pratique puisse continuer d'exister, car « c'est une bonne façon de partager l'information ».

Francine est retraitée depuis 2017, et dès que la pandémie est arrivée elle a contribué en travaillant pour un autre CIUSSS en tant que travailleuse sociale. Après une carrière auprès du CLSC Montréal-Nord dans le cadre du programme SIPPE (Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance), elle a réalisé une maîtrise en service social, puis elle a travaillé en avril 2020 avec les itinérants du centre-ville de Montréal. Pour elle, il était évident qu'à Montréal-Nord il y avait plusieurs besoins d'aide, c'est pourquoi elle s'est retrouvée à travailler en tant que travailleuse de quartier à partir de septembre 2020.

### **Pourquoi a-t-elle décidé de s'impliquer dans cette pratique de sensibilisation ?**

Francine a décidé de s'impliquer en tant que travailleuse de quartier pour être utile, là où c'est nécessaire.

### **Comment a-t-elle vécu son expérience de travailleuse de quartier ?**

Dans son expérience de travailleuse de quartier, Francine a en général beaucoup aimé le contact avec la population, et en particulier l'enthousiasme d'autres personnes. Étant donné qu'elle a grandi à Montréal-Nord, le travail de sensibilisation lui a permis de retrouver ce qu'elle a connu dans sa jeunesse, et de vivre son travail comme une tâche à accomplir, dans laquelle elle se sent utile. Elle a trouvé cela vivifiant de travailler avec des jeunes, et a adoré faire du démarchage. Cette expérience lui a permis de rencontrer d'anciens collègues en clinique de vaccination et de socialiser.

Francine a toujours aimé la sensibilisation, et elle s'est sentie utile en étant présente pour accueillir les personnes avec le sourire. Elle aime le monde et cela fait partie de sa vie. Néanmoins, « toute la poutine autour de la technologie est la partie que je détestais de mon travail », or « KOBO si on me dit qu'il le faut, j'ai une tablette et je l'utiliserais ». Elle sait s'adapter aux personnes qu'elle rencontre, car elle a réalisé sa carrière dans le social ; son rôle est d'être auprès des personnes, pas forcément dans un contexte institutionnel, mais plutôt un contexte axé sur des valeurs humaines d'accueil ; « en répandant de la joie, de la bonne humeur, et en transmettant un message non culpabilisant ». Ce travail lui a donné conscience de certains enjeux, et « d'être parmi les gens, là où ils sont, pas là où ils devraient être ». Pour elle, c'est dans les communautés qu'on peut être le plus utile, et cela devrait continuer, même lorsque la COVID-19 sera derrière nous et, en ce sens, et « les travailleur.euse.s de quartier sont très important.e.s ».