

# Un pas en avant

Une boîte à outils pour la participation accrue des personnes vivant avec le VIH/sida (GIPA)

*Conçue par et pour  
les personnes vivant  
avec le VIH/sida*

MODULE

1

GROUPES COMMUNAUTAIRES

CANADIAN  
AIDS  
SOCIETY



SOCIÉTÉ  
CANADIENNE  
DU SIDA



# Un pas en avant

Une boîte à outils pour la participation accrue des personnes vivant avec le VIH/sida (GIPA)

*Conçue par et pour  
les personnes vivant  
avec le VIH/sida*

MODULE

1

## GROUPES COMMUNAUTAIRES



*Ensemble, vers un monde en meilleure santé<sup>MC</sup>*

ISBN : 0-921906-58-7

Société canadienne du sida  
190 rue O'Connor, Bureau 800  
Ottawa, ON K2P 2R3

Téléphone : 613-230-3580  
Sans frais : 1-800-499-1986  
Télécopieur : 613-563-4998

[www.cdnaids.ca](http://www.cdnaids.ca)

(Imprimée au Canada)



## TABLE DE MATIÈRES

<b>RENSEIGNEMENTS DE BASE AU SUJET DES PROGRAMMES. . . . .</b>	<b>2</b>
Programme de soutien aux pairs et de services de conseil . . . . .	3
Défense de droits . . . . .	4
Groupes de soutien . . . . .	4
Appui au sein des petites collectivités . . . . .	5
Programmes éducatifs . . . . .	5
Banques de conférenciers et expériences vécues . . . . .	6
Bulletins et bibliothèques de ressources . . . . .	7
Échange de seringues . . . . .	7
<b>STRUCTURES GÉNÉRALES DES ORGANISMES . . . . .</b>	<b>8</b>
<b>ORGANISMES DE SERVICES EN MATIÈRE DE SIDA ET GROUPES DE SOUTIEN PAR LES PAIRS . . . . .</b>	<b>8</b>
<b>CULTURE. . . . .</b>	<b>8</b>
<b>PERSONNEL. . . . .</b>	<b>9</b>
<b>ORGANIGRAMMES. . . . .</b>	<b>10</b>
<b>GÉRANCE . . . . .</b>	<b>11</b>
<b>DIVULGATION DE VOTRE STATUT VIH . . . . .</b>	<b>12</b>
<b>PRINCIPE GIPA ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE . . . . .</b>	<b>12</b>
<b>CONFLIT . . . . .</b>	<b>13</b>
Qu'est-ce qu'un conflit? . . . . .	13
<b>LEXIQUE . . . . .</b>	<b>15</b>
<b>AUTO-ÉVALUATION . . . . .</b>	<b>16</b>



Dans le présent module, nous donnerons un aperçu des types de programmes les plus fréquemment offerts par les organismes communautaires de lutte contre le VIH/sida. Nous examinerons en outre comment évaluer les politiques d'inclusion des organismes et enfin, nous explorerons comment nous investir valablement.

N'oubliez pas qu'il se trouve au sein de votre collectivité beaucoup d'organismes qui offrent un vaste éventail de services à toutes sortes de gens et qui ont leur propre manière d'accomplir leurs travaux. Le fait de vivre avec le VIH ne vous oblige pas à joindre les rangs d'un organisme de lutte contre le VIH/sida.

« Seuls, nous pouvons faire très peu; ensemble, nous pouvons accomplir beaucoup. »

– Helen Adams Keller

La plupart des groupes qui interviennent dans le domaine du sida centrent leur action sur la prévention de la transmission du VIH et le soutien aux personnes vivant avec le VIH (PVVIH/sida) et à leurs proches. Nous avons analysé les programmes offerts par les organismes membres de la Société canadienne du sida, ce qui nous a permis de remarquer que les plus courants étaient les suivants :

- services de consultation et défense d'intérêts (p. ex., défense d'intérêts financiers, consultation psychologique);
- éducation de populations précises (p. ex., usagers de drogues par injection, hommes gais ou bisexuels);
- éducation du public (p. ex., écoles, soignants);
- bibliothèque de ressources/renseignements;
- bulletins;
- programmes de halte-accueil;
- groupes de soutien à des populations précises (p. ex., femmes, jeunes);
- soutien à des groupes ethnoculturels (selon la langue ou le pays);
- groupes de soutien aux Autochtones;
- groupes de soutien aux PVVIH/sida;
- groupes de soutien aux personnes vivant avec le VHC;
- entraide;
- échange de seringues;

- programmes d'intervention communautaire (généralement sous forme de travail de rue);
- soutien au logement; et
- soutien et intervention auprès des jeunes.

Voici d'autres programmes moins courants :

- programmes de distribution de nourriture;
- cuisines communautaires;
- intervention et soutien auprès de la communauté gaie et bisexuelle;
- intervention auprès des prisonniers; et
- Intervention auprès des travailleurs du sexe.

Chaque organisme offre une variante de ces programmes, selon sa taille et ses moyens.

Il vous est possible d'explorer les domaines qui vous intéressent parmi ceux énumérés ci-dessus.

Demandez à discuter avec le coordonnateur d'un programme afin d'en savoir davantage sur ses fonctions, sur la clientèle du programme, sur l'engagement nécessaire, ainsi que sur la formation et le soutien offerts aux bénévoles ou aux employés responsables du programme.

Le coordonnateur des bénévoles, s'il y en a un au sein de l'organisme, pourrait vous fournir des renseignements utiles pour vous aider à faire votre choix.

### **RENSEIGNEMENTS DE BASE AU SUJET DES PROGRAMMES**

Si vous désirez faire du bénévolat pour le compte d'un organisme, il est important que vous vous renseigniez au sujet de ses programmes et services. Après avoir posé des questions sur le fonctionnement de chaque programme, vous pourrez décider lequel vous convient.

Les organismes offrent souvent des séances de formation à leurs bénévoles durant l'année. Il se peut que vous deviez participer à l'une de ces séances avant de commencer à vous investir totalement dans le programme de votre choix. Si c'est le cas, il vaut alors la peine de demander si vous pouvez contribuer au programme d'autres façons. Il y aura habituellement certaines tâches de soutien (photocopie, saisie à l'ordinateur, recherche) que vous pourriez effectuer et qui pourraient

vous aider à en apprendre davantage au sujet du programme et à y participer tout de suite.

Voici quelques exemples de structures de programmes et de services; il convient toutefois de noter que chaque organisme adopte sa propre méthode de travail.

### **Programme de soutien aux pairs et de services de conseil**

Les programmes de soutien aux pairs mettent les PVVIH/sida en contact avec d'autres personnes dans la même situation ou permettent à des gens issus d'un milieu particulier de se rencontrer. Cependant, il ne suffit pas de vivre avec le VIH pour obtenir le statut de pair. Le statut de « pair » dépend également d'autres éléments faisant partie de la réalité de l'existence d'une personne, notamment :

- le mode de vie;
- l'orientation sexuelle;
- les problèmes liés à la vie dans la rue ou à la toxicomanie; et
- le sexe.

Dans les programmes de soutien aux pairs et de services de consultation, les aptitudes en communication revêtent habituellement une grande importance. Il s'agit d'outils essentiels pour offrir un soutien de qualité aux pairs. De bonnes aptitudes en communication permettent :

- de savoir comment écouter;
- de savoir quand réagir;
- de savoir comment réagir; et
- d'aider les pairs à trouver leurs propres réponses.

Si l'organisme n'offre pas de programme de soutien aux pairs et vous croyez qu'il serait utile qu'il en offre un, discutez avec un coordonnateur de programme, avec un coordonnateur des bénévoles ou avec le directeur général de l'organisme afin de déterminer s'il y a lieu de créer un tel programme et si l'organisme dispose des ressources nécessaires.

Le soutien aux pairs et les services de consultation peuvent favoriser la compréhension entre vos pairs et vous et apporter les renseignements nécessaires à la prise de décisions éclairées ayant trait aux soins de santé.

Lorsque vous offrez du soutien à vos pairs, n'oubliez pas que vous ne devez pas vous concentrer sur VOUS, mais plutôt sur EUX.

Certains programmes de consultation sont offerts par des travailleurs sociaux ou des thérapeutes autorisés. Ce ne sont pas tous les organismes qui offrent des programmes donnés par les pairs. Renseignez-vous auprès de l'organisme qui vous intéresse pour savoir si ce type de services y est offert.

### Défense de droits

Défendre les droits des autres, c'est parler en leur nom. De nombreux programmes de défense des droits sont axés sur les enjeux suivants :

- l'aide financière (programmes d'aide au revenu, RPC, AE);
- le logement (aide à trouver un logement et à le garder, différends avec le locateur); et
- les services de santé (accès aux soins et aux traitements en cas de besoin).

Mais la défense des droits peut se révéler utile dans d'autres domaines. Renseignez-vous au sujet des principaux champs d'intervention et de la formation que vous pourriez suivre pour œuvrer à titre de défenseur des droits au sein de votre organisme.

La défense des droits étant un travail très prenant, préparez-vous à y consacrer le temps et l'énergie nécessaires. On peut en apprendre énormément à propos des systèmes et de leur fonctionnement. En fin de compte, vous acquerrez des connaissances qui pourraient vous servir dans votre vie personnelle.

### Groupes de soutien

Les groupes de soutien peuvent être de nature générale (c'est-à-dire s'adresser à l'ENSEMBLE des PVVIH/sida) ou plus précise (p. ex., groupes de femmes ou de jeunes). Si vous désirez vous occuper de groupes de soutien, renseignez-vous auprès de l'organisme qui vous intéresse au sujet du fonctionnement de son programme de soutien.

Animer (diriger) un groupe de soutien relève parfois du défi. Il arrive que soient soulevées des questions délicates qui peuvent provoquer beaucoup d'émotions. L'animation de ce type de groupe nécessite des compétences particulières qui s'acquièrent dans le cadre d'une formation.

N'oubliez pas de protéger tous les aspects de la vie privée et de la confidentialité lorsque vous assumez un rôle de soutien, que ce soit en groupe ou individuellement. Il est très facile et aussi très grave de manquer à l'obligation de confidentialité. Assurez-vous de connaître toutes les politiques en matière de confidentialité – elles vous aideront à comprendre et exercer vos fonctions.

### Appui au sein des petites collectivités

Si vous vivez dans une petite collectivité ou en région rurale, il se peut qu'il n'existe aucun groupe de soutien aux PVVIH/sida près de chez vous. Si vous souhaitez participer à la mise sur pied d'un programme de soutien à l'intention d'autres PVVIH/sida, vous pouvez communiquer avec le groupe de soutien le plus près de chez vous pour obtenir de l'aide.

Vous pouvez également faire appel à un organisme de soutien qui n'est pas spécialisé dans le domaine du sida (p. ex., la Société canadienne du cancer). Vous pourriez y trouver des conseils sur la façon d'intervenir dans votre collectivité.

Pour obtenir plus de détails concernant le besoin des services dans votre communauté, d'autres options s'offrent à vous : discussions et forums en ligne, listes de diffusion par courriel, soutien par téléphone, etc. Cela représentera un certain travail, mais vous pouvez y arriver.

### Programmes éducatifs

La plupart des organisations offrent un programme éducatif. Certains sont axés sur des groupes ou des enjeux particuliers (p. ex., questions juridiques, fournisseurs de soins de santé), alors que d'autres ont une portée plus large (p. ex., travail dans les écoles, service au grand public, campagnes de sensibilisation, etc.).

Renseignez-vous sur les programmes éducatifs de l'organisme afin de déterminer comment vous pourriez y participer.

N'ayez crainte, ce n'est pas tout le monde qui souhaite parler en public! Il existe maintes activités à but éducatif, entre autres, la conception d'affiches, la rédaction d'articles et la recherche. Tous ces précieux talents peuvent servir à éduquer la population au sujet du VIH/sida et du VHC.

### Banques de conférenciers et expériences vécues

Une banque de conférenciers est un groupe de personnes qui donnent des conférences éducatives devant divers publics, dont :

- des écoles;
- des fournisseurs de soins de santé; et
- le grand public.

Si vous croyez que faire partie de la banque de conférenciers d'un organisme pourrait vous intéresser, posez-vous les questions ci-dessous.

- Suis-je à l'aise devant des groupes?
- Suis-je disposé à m'entraîner?
- Suis-je à l'aise de parler de mon expérience en tant que PVVIH/sida?
- Suis-je au courant des derniers renseignements et, dans le cas contraire, suis-je disposé à prendre le temps de mettre mes connaissances à jour?

Voilà des qualités très importantes chez les gens qui parlent en public. Vous n'êtes pas obligé de raconter votre propre expérience en tant que PVVIH/sida, mais les autres peuvent apprendre beaucoup de votre cheminement.

Si vous croyez pouvoir faire profiter les gens de vos expériences, discutez avec le coordonnateur de la banque de conférenciers et vous verrez si cette activité vous convient. Si l'organisme offre un programme de formation, tant mieux! Plus vous recueillerez de renseignements et plus vous suivez des formations, meilleurs seront vos exposés.

Souvent, des conférenciers aux connaissances complémentaires sont jumelés afin d'offrir un soutien dans des domaines différents. Si vous ne possédez pas une connaissance exhaustive des moyens de transmission et de prévention, votre partenaire peut apporter un complément d'information. Lorsque votre partenaire n'a pas pris de médicaments, mais vous avez cette expérience, vous pouvez raconter votre vécu. Tout est une question d'équilibre. Il s'agit de faire en sorte que l'auditoire reçoive les renseignements exacts dont il a besoin.

Les conférences basées sur l'expérience offrent à l'auditoire la possibilité, pour la première fois dans bien des cas, d'entendre parler une PVVIH/sida. Ce qu'ils en retirent est inestimable. Pour votre part, vous avez l'occasion de partager votre histoire et ainsi d'enrichir la vie des autres. Si vous vivez dans une petite ville et que vous ne vous sentez pas en

sécurité, vous n'êtes pas obligé de raconter votre histoire. Ce n'est pas grave. Choisissez les conditions dans lesquelles vous êtes le plus à l'aise.

### Bulletins et bibliothèques de ressources

Bon nombre d'organismes publient un bulletin informatif à l'intention de leurs bénévoles, de leurs clients, de leurs membres et du grand public.

Renseignez-vous au sujet du bulletin de l'organisme qui vous intéresse et sur les façons d'y participer.

Les organismes n'ont pas tous une bibliothèque de ressources. Il se peut que certains groupes ne conservent que des coupures de presse, des articles tirés des journaux ou d'Internet. D'autres groupes possèdent une sélection de livres, de CD, de DVD et de cassettes. Si vous aimez recueillir et trier des renseignements, un projet de bibliothèque pourrait vous convenir.

### Échange de seringues

De plus en plus d'organismes se dotent de programmes d'échange de seringues et d'autres stratégies de réduction des méfaits. En règle générale, ce type de programme comporte une formation sur la transmission et la prévention du VIH et du VHC, la cueillette et l'élimination des seringues, le travail auprès des usagers de drogues par injection, des moyens de composer avec des comportements difficiles, ainsi que les effets des drogues et de la dépendance sur l'utilisateur.

Certains organismes ont établi un lieu d'échange « fixe » dans des locaux, alors que d'autres offrent un service d'échange itinérant ou font appel à une patrouille d'intervention.

Si vous désirez participer à des programmes d'échange de seringues, renseignez-vous au sujet du type de formation dont vous aurez besoin ou que vous êtes en mesure d'obtenir. Vous pouvez demander à observer un intervenant affecté à l'échange de seringues dans l'exercice de ses fonctions et ainsi découvrir à quoi ressemble son travail et si ce dernier vous conviendrait. Si vous participez déjà à des programmes d'échange de seringues, vous pourriez encadrer de nouveaux bénévoles.

Quel que soit le programme ou le service qui vous intéresse, ne craignez jamais de demander des renseignements à son sujet avant d'y prendre part.

## STRUCTURES GÉNÉRALES DES ORGANISMES

Chaque organisme possède une culture, des valeurs, une vision, un mandat et une mission qui lui sont propres. En outre, chaque organisme aura ses propres structures de dotation en personnel. Voici des composants typiques d'une structure stratégique qui guident le travail d'un organisme.

- **Mission** : le travail principal ou l'objet de l'organisme.
- **Mandat** : ressemble à la mission, mais est plus ciblé et précise les personnes avec lesquelles l'organisme collabore.
- **Valeurs** : les principes et idéaux de l'organisme, qui sont normalement exposées dans un énoncé. Vous pouvez demander à voir un exemplaire de l'énoncé de valeurs de l'organisme. Ce n'est pas tous les organismes qui disposent d'un tel énoncé.
- **Vision** : orientation générale de l'organisme, elle aussi exposée dans un énoncé. Encore une fois, vous pouvez demander à voir l'énoncé de vision de l'organisme, s'il y a lieu.

## ORGANISMES DE SERVICES EN MATIÈRE DE SIDA ET GROUPES DE SOUTIEN PAR LES PAIRS

Tous les organismes de soutien en matière de sida offrent des services et des programmes aux personnes qui vivent avec cette maladie, mais il faut faire la distinction entre un organisme de services en matière de sida et un organisme de soutien par les pairs. Un organisme de soutien en matière de sida peut ou non compter parmi son personnel des PVVIH/sida. Certains sièges au conseil d'administration devraient être réservés à des PVVIH/sida, et certains de ces organismes offrent des programmes de soutien par les pairs.

Un organisme de soutien par les pairs, par exemple, la Toronto Persons With AIDS Society, est un groupe dirigé par et pour des PVVIH/sida. Son conseil d'administration est exclusivement composé de PVVIH/sida, à l'exception de conseillers. Certains membres du personnel peuvent être des personnes qui n'ont pas le VIH, mais les services sont toutefois dirigés par des PVVIH/sida.

## CULTURE

Voilà un élément qui n'est pas si facile à définir. Il se peut que vous deviez observer l'organisme afin d'évaluer par vous-même sa culture ou son milieu de travail.

La culture se décrit comme la façon dont les gens interagissent les uns avec les autres et les normes généralement admises. Certains groupes de taille plus importante sont dotés d'une culture dite « d'entreprise » : ils sont plus structurés et peut-être plus bureaucratiques que les petits organismes. Certaines cultures sont décontractées et spontanées tandis que d'autres sont désordonnées et semblent imprégnées d'une tension sous-jacente.

Chaque organisme est unique et sa culture correspond aux valeurs des personnes qui travaillent pour lui et se prévalent de ses services.

## PERSONNEL

Chaque organisme aura sa propre structure de dotation en personnel adaptée à sa taille et à son budget. Ci-dessous sont décrits quelques-uns des postes courants qu'on trouve au sein d'un organisme.

**Direction générale :** le/la « patron(e) ». Cette personne est responsable du fonctionnement général de l'organisme et rend des comptes directement à un conseil d'administration. On utilise parfois les lettres DG pour abrégé ce titre.

**Coordination des bénévoles :** cette personne coordonne le recrutement, la sélection, la formation, le placement, l'évaluation et la reconnaissance des bénévoles de l'organisme. Relève normalement du directeur général.

**Coordination de programme :** ce poste dépend complètement du type de programmes qu'offre un organisme. Il peut y avoir un coordonnateur pour chaque programme offert (p. ex., un coordonnateur d'intervention communautaire, un coordonnateur du soutien aux pairs, un coordonnateur du programme de services de consultation). Les titulaires de ces postes relèvent habituellement du directeur général.

**Voici d'autres postes généraux :**

**Adjoint(e) de direction :** aide le DG dans son travail.

**Gestionnaire de bureau :** supervise l'administration du bureau.

**Direction des ressources humaines ou des RH :** cette personne s'occupe de toutes les questions liées au personnel au sein d'un organisme.

## UN PAS EN AVANT

Il peut également y avoir des postes dont les titulaires sont responsables de programmes particuliers comme le coordonnateur des soins, le coordonnateur de la promotion de la santé, le gestionnaire de cas, ou l'agent de communications/relations publiques.

Renseignez-vous au sujet des structures de dotation en personnel et d'organisation des postes en vigueur dans votre organisme.

## ORGANIGRAMMES

Certains organismes élaborent des organigrammes, c'est-à-dire des représentations visuelles de leur structure interne de fonctionnement et de communication.

De nombreux organigrammes suivent le modèle ci-dessous :



Il existe différents types de diagrammes. Certains organismes n'en utilisent aucun. Si vous désirez en apprendre davantage, vous pourriez demander à consulter l'organigramme de l'organisme qui vous intéresse.

Certains organismes adoptent un modèle de « gouvernance ». Le module portant sur les conseils d'administration explique en détail en quoi consiste ce modèle, mais en quelques mots, la gouvernance signifie que le conseil d'administration élabore une vision pour l'organisme que le directeur général et le personnel mettent en pratique.

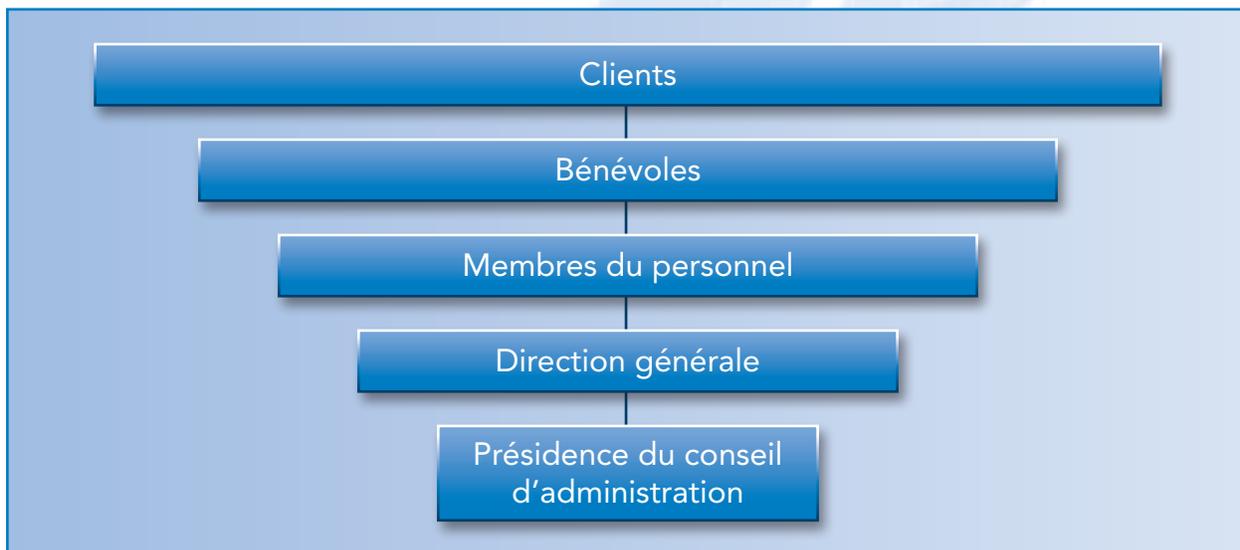
En vertu d'un modèle de gouvernance, le conseil d'administration ne se mêle pas des activités courantes de l'organisme. Habituellement, le personnel et les bénévoles se voient restreindre le droit de discuter directement avec les membres du conseil d'administration au sujet des affaires de l'organisme. En règle générale, ils doivent demander au directeur général l'autorisation de s'adresser au conseil.

## GÉRANCE

Bon nombre d'organismes semblent adopter un modèle de gouvernance descendant, mais certains groupes ont adopté un modèle de type « gérance ». Selon ce modèle, l'organigramme présenté plus tôt est inversé.

Le client se retrouve tout en haut, et les autres intervenants ont la mission de lui apporter leur soutien. Le conseil d'administration appuie le directeur général, qui appuie le personnel, qui à son tour apporte un soutien aux bénévoles et aux clients. L'information circule librement, mais les renseignements les plus cruciaux proviennent du client et sont transmis aux autres intervenants de l'organisme afin d'éclairer la prise de mesures et la conception des programmes et services.

Voici un exemple de modèle de type « gérance » :



### DIVULGATION DE VOTRE STATUT VIH

Vous avez le choix de divulguer ou non votre statut VIH. Pour prendre cette décision, il vous faut examiner les effets positifs et négatifs qu'elle pourrait avoir sur votre vie.

Dans les petites régions urbaines et en région rurale, divulguer votre statut VIH pourrait être un choix risqué. L'information fait tache d'huile, et vous n'avez pas intérêt à ce qu'elle se rende jusqu'à vos voisins. Par contre, en parler ouvertement peut être un moyen d'obtenir du soutien.

Le risque d'être stigmatisé et victime de discrimination est très réel. Même si de nombreuses années ont passé depuis le début de la pandémie de VIH, les gens en ont encore peur et sont méfiants à l'égard du VIH et des PVVIH/sida. Il arrive encore que des personnes perdent leur emploi, leur logement, leurs amis et leur famille.

Avant de parler de votre statut VIH, réfléchissez à ce que cela pourrait vous faire perdre ou gagner. Si vous jugez que le jeu en vaut la chandelle, choisissez minutieusement les personnes auxquelles vous vous ouvrirez. L'idéal est de commencer par une personne de confiance. Si vous arrivez à la conclusion que cela serait trop risqué, n'en parlez pas.

Dans tous les cas, ce choix vous revient.

### PRINCIPE GIPA ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Le principe GIPA s'applique à tous les domaines de notre vie; nos organismes et nos gouvernements ont également la responsabilité de protéger la vie privée et la confidentialité des renseignements personnels. Ce principe est expliqué en détail au Module 2. Rien ne vous oblige à « sortir du placard » sur votre statut VIH si telle n'est pas votre volonté.

Dans tous les cas, il vous revient de décider de dévoiler ou non votre état de santé. Ne vous sentez jamais obligé de le faire. Si vous choisissez de vous ouvrir, il y a quand même des règles qui empêchent la divulgation de cette information ou qui limitent le partage de cette information.

Si vous décidez de révéler que vous vivez avec le VIH, vous pouvez réserver cette information à quelques personnes, et rien ne vous oblige à dévoiler tous les détails de votre vie personnelle.

Vous pouvez vous informer au sujet de la protection des renseignements personnels auprès de votre organisme.

## CONFLIT

Des conflits surviendront à différents moments de votre vie. Nous avons tous des opinions, une philosophie, des croyances et une personnalité différentes qui parfois se heurtent à celles des autres.

Quoique désagréable, pareille situation est tout à fait normale et fait partie de la nature humaine.

« Lorsqu'on se découvre une tare, on s'empresse et se réjouit d'en trouver aux autres. »

– Berthold Auerbach

### Qu'est-ce qu'un conflit?

Qui dit désaccord ne dit pas forcément conflit. Il y a conflit lorsque la communication est rompue, qu'elle a un effet néfaste ou qu'elle rend le milieu de travail menaçant ou inconfortable.

Certaines personnes se montrent agressives et accusatrices dans leurs communications par courriel. D'autres deviennent ouvertement hostiles et querelleuses dans leur milieu de travail. Les conflits peuvent porter sur la méthode de travail ou les modalités qui définissent une tâche ou une activité de bénévolat.

Parfois, le conflit est plus insidieux et se manifeste sous forme de tension; personne n'en parle ni intervient parce que la situation est tout simplement ingérable. Le conflit se voit comme le nez au milieu de la figure, mais tous l'ignorent.

Lorsque vous entrez en conflit avec une autre personne, essayez de cerner la cause du conflit.

S'agit-il d'une incompatibilité de caractère?

S'agit-il d'une divergence d'opinions?

Est-il possible de résoudre ce conflit?

Vous êtes adulte, pas un enfant dans une cour de récréation. Lorsque survient un conflit, il vous incombe de faire tout ce que vous pouvez pour le résoudre.

**Étape 1 :** Discutez du conflit. S'il y a une personne en qui vous avez confiance, dites-lui comment vous vous sentez et demandez-lui son opinion. Faites preuve d'autant d'objectivité que possible, sans recourir aux injures ni au commérage. Ensuite, discutez avec votre opposant dans le cadre de ce conflit et essayez d'en arriver à une solution.

**Étape 2 :** En cas d'échec, consultez la politique de résolution des conflits, s'il y a lieu, et informez officiellement un membre du personnel de l'existence du conflit. Encore une fois, faites preuve d'objectivité : ne parlez que des faits et des événements, sans exprimer vos contrariétés. Le membre du personnel vous suggérera peut-être d'autres moyens de régler le problème.

**Étape 3 :** En cas d'échec, ayez recours au processus officiel de résolution de conflits.

**Étape 4 :** En l'absence d'un tel processus au sein de l'organisme, vous devrez peut-être vous demander s'il vaut la peine de faire appel à une personne d'un autre organisme pour défendre vos intérêts, ou tout simplement de passer à autre chose.

« Il ne peut y avoir d'espoir que pour une société qui fonctionne comme une seule grande famille plutôt que comme une multitude de familles séparées. »

– Anwar al-Sadat

La décision vous appartient.

Bien entendu, il est préférable, avant toutes ces étapes, d'éviter simplement les conflits.

Exprimez toujours franchement vos sentiments et vos opinions, mais dans le respect des autres et motivé par le souci de faire du bien. Réfléchissez avant

de parler et essayez d'imaginer comment vous vous sentiriez si on vous disait ce que vous vous apprêtez à dire à votre interlocuteur.

Évitez...

- les commérages;
- les rumeurs;
- les insinuations;
- les injures; et
- les « jeux politiques ».

En gros, évitez tout ce qui est malsain et ce qui n'est pas constructif.

Vous pouvez vous poser deux questions : « Cela aide-t-il une PVVIH/sida » ou « Cela empêche-t-il quelqu'un de contracter le VIH? »

Si vous répondez par la négative à ces questions, laissez tomber.

## LEXIQUE

**Bureaucratie/bureaucratique** : une bureaucratie est une organisation qui compte un grand nombre d'administrateurs. Les bureaucraties se caractérisent par leur lenteur en raison de leurs nombreuses formalités administratives, des règlements qui ralentissent le déroulement des activités.

**Mandat** : principale action d'un groupe ou d'une personne. Un organisme de lutte contre le VIH/sida peut avoir pour mandat de « réduire la propagation du VIH et d'offrir un soutien aux PVVIH/sida ». Il s'agit de l'orientation donnée au travail d'un organisme.

**Organisme** : tout groupe à but non lucratif. Pour désigner ce même terme, on entend également « organisation » et « société ».

**Organisme de lutte contre le VIH/sida** : les organismes de lutte contre le VIH/sida offrent des services de première ligne, mais ne sont pas nécessairement des organismes de pairs. À l'inverse, les organismes de pairs peuvent offrir des services de première ligne, mais ne sont pas fréquemment appelés « organismes de lutte contre le VIH/sida ».

**Réduction des méfaits** : en ce qui concerne l'intervention en matière de VIH, la réduction des méfaits consiste à prendre des mesures pour réduire le risque de transmettre ou de contracter le VIH (p. ex., utilisation d'accessoires propres, comme des aiguilles, pour la consommation de drogue, ou d'un condom lors des relations sexuelles anales ou vaginales).

## AUTO-ÉVALUATION

Après avoir terminé le présent module, j'ai appris :

---

---

---

J'ai besoin de plus amples renseignements sur les sujets suivants :

---

---

---

Actuellement, mes points forts sont :

---

---

---

Actuellement, mes points faibles sont :

---

---

---

Mes prochaines étapes consisteront à :

---

---

---

Je peux le faire dans un délai de : \_\_\_\_\_

**Encerclez le chiffre qui correspond à votre situation.**

	J'en suis convaincu			Pas tout à fait	
J'ai consacré assez de temps au module.	1	2	3	4	5
J'utilise mon énergie judicieusement.	1	2	3	4	5
Je sais où trouver des renseignements.	1	2	3	4	5
Je peux trouver de l'aide.	1	2	3	4	5
Je sais comment utiliser ce que j'ai appris.	1	2	3	4	5