Formation des bénévoles

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
Québec

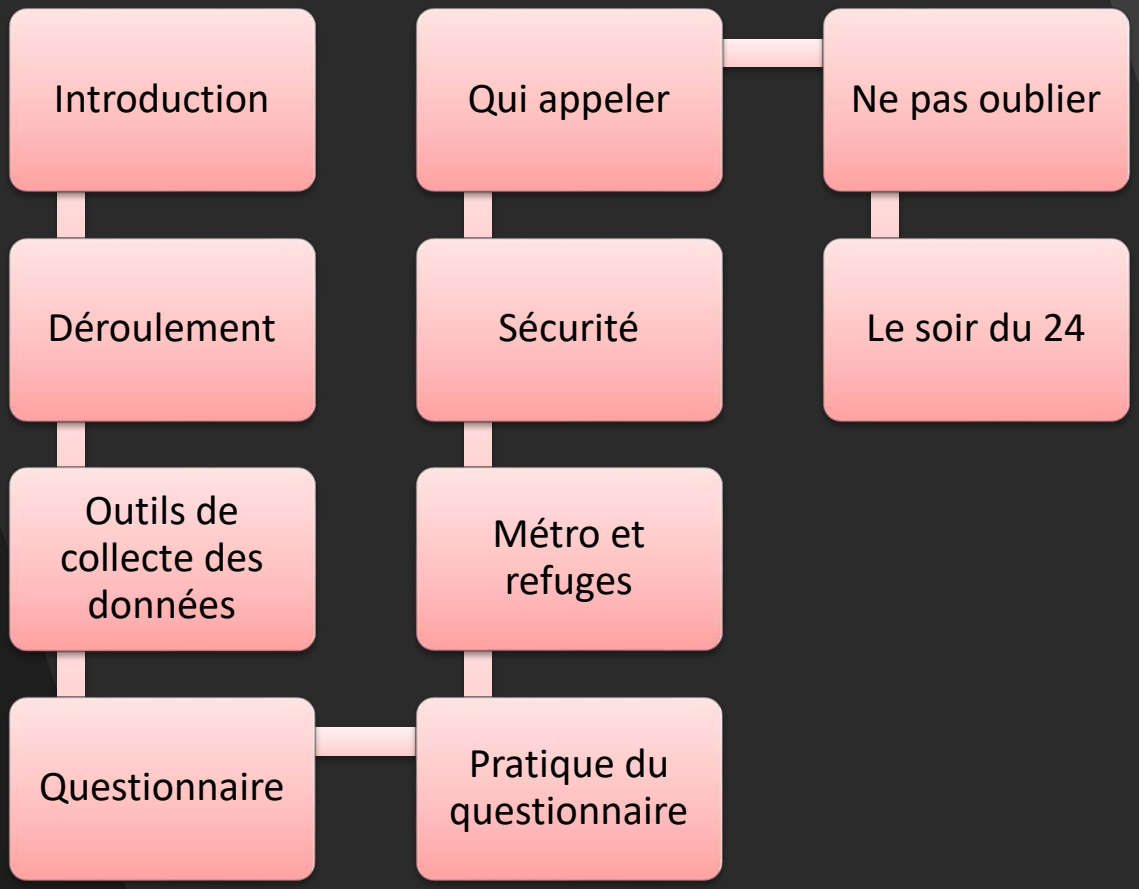
Montréal

Douglas
INSTITUT UNIVERSITAIRE EN SANTÉ MENTALE
MENTAL HEALTH UNIVERSITY INSTITUTE

McGill UNIVERSITY

MMFIM Mouvement pour mettre fin à l'itinérance à Montréal

Plan de la formation



Introduction

- Pourquoi un dénombrement?
- C’est quoi un dénombrement?
  - Compter les personnes (quantitatif)
  - Remplir des questionnaires (descriptif)
- Contexte : Dénombrement pancanadien et Portrait provincial de l’Itinérance
- Rôle essentiel des bénévoles – contribuer aux connaissances
- Notre objectif: mieux compter et remplir plus de questionnaires

Couverture du territoire

Chaque équipe recevra une carte, avec le parcours et des instructions spéciales au verso

Couvrez la totalité du territoire qui vous est assigné à pied. Cela inclut les espaces publics comme les parcs et stationnements, mais pas les stations de métros, à moins que vous y soyez assignés.

Sachez le nom de la rue où vous êtes à tout moment.

Allez dans les ruelles uniquement si vous vous sentez en sécurité de le faire.

Certains secteurs incluent des restaurants 24/7. Ces restaurants ont été avertis par courrier qu'une équipe de Je Compte MTL 2018 passerait. Si néanmoins le gestionnaire en place refuse de vous laisser aborder ses clients, n'insistez pas.

Aborder tout le monde

Aborder toutes les personnes rencontrées, sauf celles qui sont clairement en train de travailler (chauffeurs de taxis, équipes de réparation, policiers)

Si **(et seulement si)** le flot de passants est trop grand, cibler les personnes qui semblent être en situation d'itinérance

Possibilité de ne trouver personne

- Il est possible que vous ne rencontriez personne en situation d'itinérance dans le secteur qui vous a été assigné.
- Cela fait partie de l'exercice, et votre contribution demeure essentielle.
- Il est possible que des personnes en situation d'itinérance soient normalement dans le secteur qui vous a été attribué, mais que pour une raison ou pour une autre il n'y ait personne au moment de votre passage.

« Leurres »

Des « leurres » (faux-itinérants) ont été **répartis partout sur le territoire couvert.** Leur fonction principale est de nous permettre d'estimer la proportion de personnes itinérantes qui n'ont pas été abordées par les équipes.

Si vous abordez un leurre, celui-ci se révélera à vous, vous remettra un **autocollant** que vous apposerez sur un questionnaire vierge. Si le leurre est venu à votre rencontre ou a délibérément attiré votre attention, ne lui reprochez pas cela, mais notez ce fait sur le questionnaire. N'inscrivez rien d'autre sur ce questionnaire.°

Outils de collecte des données

- Feuille d’enregistrement
- Questionnaire de sélection
- Questionnaire de dénombrement

Feuille d’enregistrement

- Si la personne refuse de vous parler ou indique ne pas être en situation d’itinérance, servez-vous de votre jugement pour l’inscrire sur la feuille d'enregistrement si elle est dans l’une des situations suivantes:
  - la personne est déjà couchée à l’extérieur;
  - la personne a une apparence négligée et est, par exemple, entourée de multiples sacs, un chariot ou des objets personnels.
- Ne réveillez pas les personnes endormies ou qui, de toute apparence, se sont installées pour la nuit. Ces personnes doivent tout de même être comptabilisées comme itinérantes sur la feuille d'enregistrement.
- La feuille d’enregistrement est essentielle pour nous aider à bien compter les personnes en situation d’itinérance.

Questionnaire

- **Présentation du questionnaire**
- **Suivre les consignes sur le questionnaire pour poser les questions**
- **Pratique du questionnaire en équipe de 2**
- **Retour sur l'exercice et période de questions**

Tutoriels sur la passation du questionnaire

Liens vidéos qui expliquent le questionnaire seront mis en ligne jecompteMTL2018

https://www.dropbox.com/s/io0n1xjnlgx9xl1/Tutoriel%20intro%20et%20Q1%20%C3%A0%20Q5.mp4?dl=0

https://www.dropbox.com/s/64m7wr2aju8go4f/Tutoriel%20Q6%20%C3%A0%20Q16.mp4?dl=0

https://www.dropbox.com/s/pct2vjfsd1096bd/Tutoriel%20questionnaire%20de%20s%C3%A9lection.mp4?dl=0

Approche de la clientèle

Soyez respectueux avec les répondants et traitez l'espace qu'ils occupent comme étant leur domicile. Soyez discret et honnête. Faites preuve de délicatesse pour les questions plus personnelles. Ne formulez jamais de jugements personnels, de jugements de valeur ou de remarques désobligeantes.

N'offrez pas d'assistance, de conseils ou d'argent aux répondants. Ce n'est pas votre rôle.

Ne braquez pas votre lampe de poche dans le visage des personnes que vous rencontrez.

Approche de la clientèle

N’insistez pas si quelqu’un ne souhaite pas répondre à une question, et laissez toujours la possibilité aux répondants de cesser l’entrevue à tout moment s’ils le souhaitent.

Faites attention à ne jamais encercler ni bloquer la sortie des personnes rencontrées.

Gardez toujours une distance respectueuse avec les personnes. N’entrez pas dans leur « bulle »

Métro

Pour les métros, suivez les instructions qui vous auront été données (stations, s'il faut sortir de l'édicule)

Dans les stations, la grande majorité des personnes que vous verrez sont en transit. Ne les abordez pas!

Cherchez plutôt les personnes qui quêtent près des escaliers roulants, qui sont assises dans un couloir, qui voient les rames de métro passer sans entrer dedans, etc. Abordez toutes ces personnes même si elles n'ont pas l'air itinérantes.

Refuges et logements de transition

Suite à votre arrivée au refuge qui vous a été assigné au centre de déploiement (Salle du conseil), présentez-vous à l'entrée principale qui est indiquée sur la fiche d'information fournie.

La personne responsable sera au courant de votre venue et vous attendra. Suivez ses instructions, au cas où il y aurait des consignes particulières à garder en tête.

Ne passez les questionnaires que dans les salles communes, à moins d'indications contraires. Pour les refuges, n'allez pas dans les chambres ou les lieux réservés aux personnes utilisant les services de l'organisme.

Refuges et logements de transition

Faites le questionnaire avec toutes les personnes utilisant les services de l'organisme auquel vous êtes assigné.

Si le personnel du refuge vous demande de quitter les lieux, faites-cela immédiatement et informez le responsable de votre centre de déploiement.

En cas d'urgence, avisez le personnel de l'organisme dans lequel vous êtes. Informez le responsable de votre centre de déploiement.

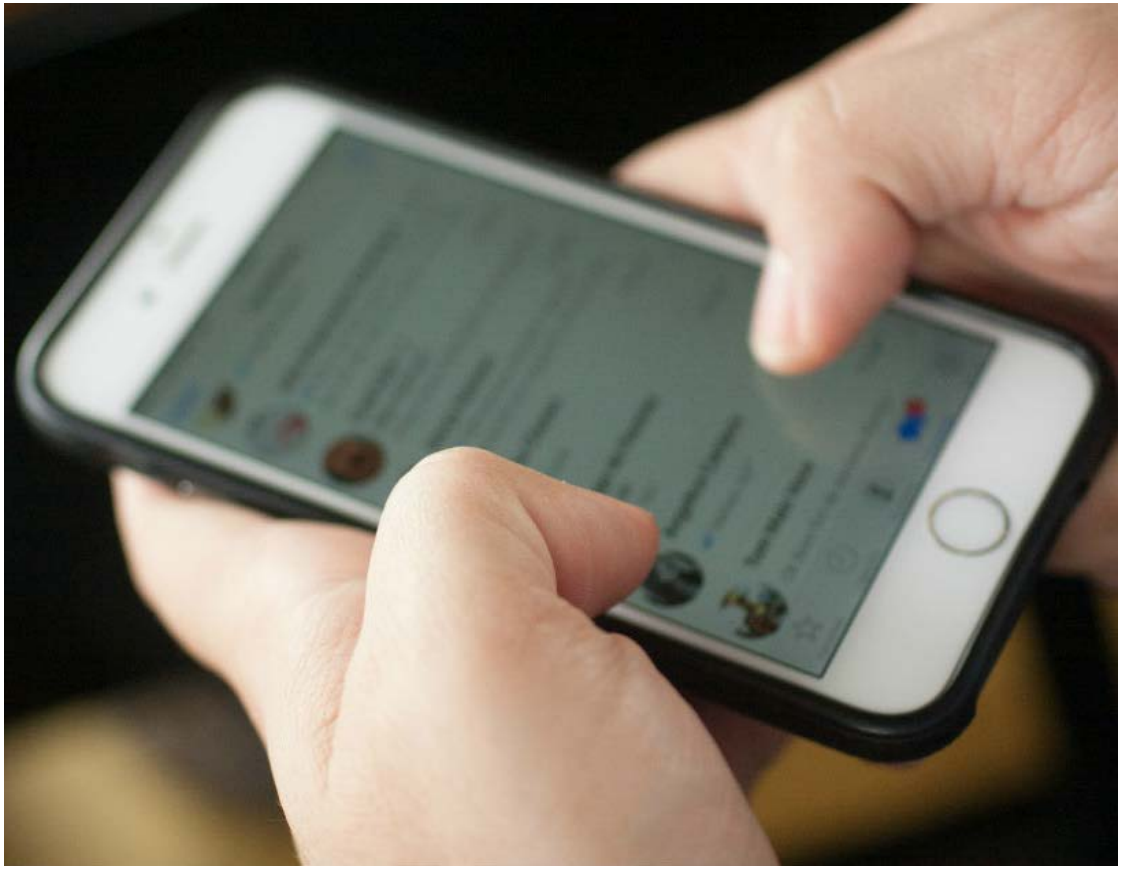
Sécurité

Gardez toujours un contact visuel avec les autres membres de votre équipe.

N’allez jamais dans un endroit isolé afin de mener une entrevue, et n’allez jamais seul quelque part.

Ne visitez pas les endroits où les gens dorment, ni les endroits abandonnés. *N’entrez pas* dans les tentes ou les abris.

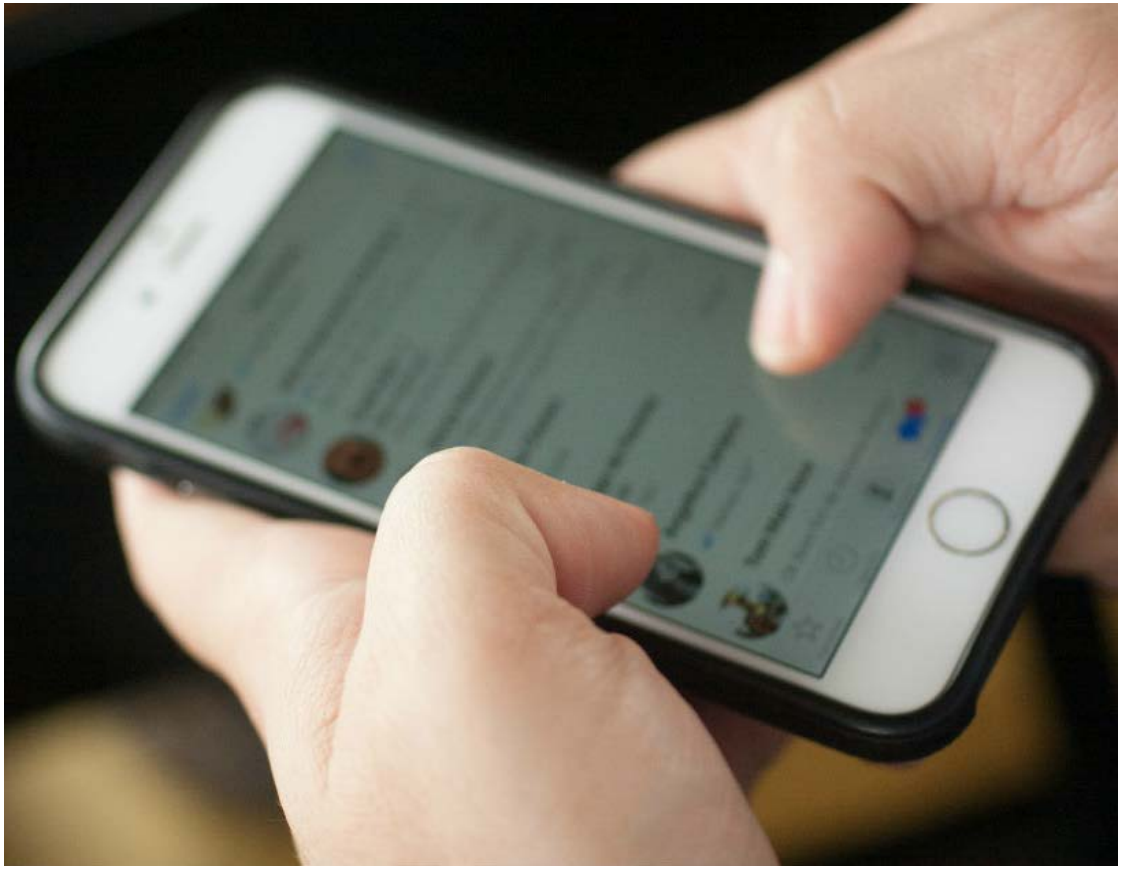
Fiez-vous à votre jugement. Si vous vous sentez inconfortable ou en danger, quittez les lieux immédiatement. Votre sécurité et celle de vos co-équipiers est une priorité.



Qui appeler - « affaires internes »

Si vous avez perdu de vue les autres membres de votre équipe, appelez-les (vous aurez inscrit leurs noms et numéros à l'endos de votre cocarde)

Si vous avez besoin de plus de questionnaires, etc., appelez le responsable de votre centre de déploiement (normalement rôle du chef d'équipe uniquement)



Qui appeler – personne itinérante qui ne va pas bien ou urgence

En cas d'urgence ou si quelqu'un ne va pas bien, appelez le 911. Lors de votre appel:

- **Identifiez-vous**
- **Dites où vous êtes: rue, coin ou numéro**
- **Dites que vous êtes bénévole pour je compte MTL**
- **Mentionnez le mot itinérance**

Votre appel sera traité selon l'urgence de la situation. Il sera redirigé vers une équipe spécialisée si la situation n'est pas urgente.

Avisez ensuite votre centre de déploiement que vous avez appelé le 911.

Ne pas oublier

Apportez un téléphone cellulaire complètement chargé. La sonnerie devrait être activée au plus haut niveau sonore, afin d’être certain que vous puissiez être rejoint à tout moment.

Apportez une bouteille d'eau, une lampe de poche et un sac à dos.

Commu-nications

S.V.P. Ne pas faire, ni diffuser, de selfies de vous avec les personnes itinérantes que vous rencontrerez.

Des équipes de photographes et caméramans seront déployées le soir du 24 avril.

Si vous n’avez pas donné votre consentement de prise de photo, vous devez aviser les équipes médias qui se présentent.

Si un journaliste ou un représentant des médias vous approche, s’il vous plaît, ne commentez pas et référez-les à la personne responsable des médias (voir l'endos de votre cocarde.)

Le soir du 24

Rendez-vous au centre de déploiement qui vous est assigné. L'adresse et l'heure vous seront envoyés par courriel.

Des bénévoles vous guideront une fois arrivés

Un souper léger sera fourni

Vous recevrez votre matériel et la carte de votre secteur sur place, et pourrez partir par la suite

Organisez votre temps de façon à commencer aussi proche que possible de 20h. (Les leurres seront en place de 20h à 23h.)

Si vous êtes mal à l'aise ou avez besoin de parler de votre expérience, vous pourrez revenir au centre de déploiement à la fin du parcours

Autres vidéos de formation

https://workspaceonhomelessness.ca/pitcounts/resources/francais/gestion_des_benevoles__formation

Vidéos 1, 2 et 3

Reprennent plusieurs aspects du contenu de la présentation

Conclusion

- Nous vous enverrons une copie de cette présentation par courriel d'ici un jour ou deux

- Merci énormément pour votre contribution!
  - N'hésitez pas à nous recontacter pour toutes questions ou commentaires.

julie.felix@mmfim.ca