

COMMENT AGIR

avec une personne en situation
d'itinérance ou d'errance?



ÉVALUER

La personne représente-t-elle un danger pour elle-même ou pour les autres?

OUI : Appelez le 911 **NON** : Voir *Comment agir?*



COMMENT AGIR?

Est-ce que la présence de la personne perturbe vos activités?

NON : Laissez-la vaquer à ses occupations.

OUI : Si vous êtes à l'aise d'intervenir vous-même, approcher la personne en utilisant la méthode **D-O-U-C-E*** pour comprendre ses besoins, lui suggérer des ressources ou lui demander sa coopération.

D éliminer l'espace vital de la personne, éviter de la toucher.

O bserver la situation, poser des questions (Ça va?).

U tiliser vos observations (Je vois que vous avez froid?
Je vois que vous avez l'air d'avoir peur?).

C larifier votre rôle : la nature de votre travail, vos limites et l'aide que vous pouvez apporter.

E ncourager la personne à demander de l'aide en fonction de ses besoins.

*Source : L'Homme qui parlait aux autos, la Boussole, 2009.

Si vous n'êtes pas à l'aise d'intervenir, trouvez une ressource selon vos besoins au verso.



TROUVER UNE RESSOURCE

SITUATION NON URGENTE

- ◆ Appelez le **811** (24 h/24) si vous voulez accompagner la personne pour qu'elle reçoive de l'aide :

Option 1 (Info Santé) :

Soins médicaux non urgents

Option 2 (Info-Social) :

Intervenants psychosociaux

- ◆ Consultez le raiiq.org ou le code QR pour trouver des organismes qui offrent des services aux personnes en situation d'itinérance. Notez qu'ils n'interviennent généralement pas directement sur les enjeux de cohabitation.



- ◆ Appelez le **211** ou consultez leur site 211quebecregions.ca pour des références sur les services communautaires.

- ◆ Appelez le **311** pour tout service municipal :

- Transmettre un commentaire ou une plainte (ex : tous les soirs, il y a un attroupement bruyant dans la ruelle)
- Demander une intervention (ex. : vider les poubelles dans un parc parce qu'elles débordent)

SITUATION URGENTE

Appelez le 911 pour toute situation urgente :

- ◆ Situation en cours (bataille, vol qualifié, accident, etc.)
- ◆ Vous êtes victime d'un crime (vol, fraude, voies de fait, etc.)
- ◆ Une vie est en danger (personne malade, personne armée, etc.)
- ◆ Besoin immédiat de policiers, de pompiers ou d'ambulanciers