# GUIDE D’ENTREVUE DESTINÉ AUX BÉNÉVOLES

Cet exemple de guide d’entrevue destiné aux bénévoles fournit à ces derniers les stratégies dont ils ont besoin pour réaliser un sondage de dénombrement ponctuel de façon respectueuse. Le Guide d’entrevue destiné aux bénévoles n’élimine pas la nécessité d’une formation. Il sert plutôt de ressource supplémentaire permettant aux bénévoles de se préparer pour le dénombrement ponctuel. Cet exemple de guide ne contient que des renseignements sur la recherche éthique et le consentement. Vous devrez fournir à vos bénévoles des renseignements supplémentaires sur la sécurité, le fonctionnement du sondage, les vêtements à porter et la logistique générale. Nous vous encourageons à personnaliser cet exemple de guide autant que nécessaire, de façon à répondre aux exigences de votre dénombrement.

*Cette ressource est fondée sur un guide d’entrevue préparé par Disability Rights Promotion International.*

# Le rôle d’un bénévole

En tant que bénévole, vous jouez un rôle important, stimulant et exigeant. Les sondages de dénombrement ponctuel doivent être réalisés avec exactitude et respect, dans un délai très limité. Néanmoins, il est important que les participants au sondage se sentent à l’aise, en sécurité et respectés. À mesure que vous vous préparez au dénombrement, déterminez quelles seront les qualités et compétences qui vous permettront de réussir.

| Qualités d’un bénévole efficace |
| --- |
| Qualités | Application des qualités |
| Objectivité | Abordez les participants au sondage sans préjugé. Évitez d’insérer vos points de vue ou attentes personnels dans le processus du sondage. Restez amical, mais neutre. |
| Patience | Faites de votre mieux pour rester calme et compréhensif pendant le sondage. Au besoin, demandez de l’aide à un membre de l’équipe ou à votre chef d’équipe. |
| Communication | Posez les questions de façon claire et précise. Écoutez attentivement les réponses des participants et déterminez à quelle option du sondage leur réponse correspond le mieux. |
| Confidentiel | Respectez la vie privée des participants au sondage. Ne divulguez aucun renseignement personnel que vous entendez, même banal, à vos amis, votre famille ou vos collègues. Si vous entendez quelque chose qui vous préoccupe, parlez-en à votre chef d’équipe ou au coordonnateur du dénombrement ponctuel. |
| Compassion | Reconnaissez que l’itinérance est pour beaucoup une situation difficile. Faites preuve de compassion, mais évitez d’établir une relation trop personnelle avec les participants au sondage. |
| Souci du détail | Portez une attention particulière aux consignes du sondage. Documentez l’expérience des participants au sondage, tout en répondant aux questions telles qu’elles sont rédigées.  |

# Début du sondage : script, présélection et consentement

## Le script

Nous vous avons fourni un script bref et informatif. Il vous présente et décrit votre rôle de bénévole ainsi que l’objectif du dénombrement ponctuel. Exercez-vous à le réciter d’une manière qui vous convienne. Vous devrez le réciter à plusieurs reprises pendant votre quart de travail.

## Obtention du consentement

Vous devez demander aux personnes que vous abordez si elles sont disposées à participer au sondage. Si elles refusent, n’insistez pas. Remerciez-les pour leur temps et enregistrez-les, comme indiqué dans la formation destinée aux bénévoles.

## Les questions de présélection

Les questions de présélection déterminent qui peut participer au sondage. Bien que de nombreuses personnes soient confrontées à tout un éventail de difficultés liées au logement, le dénombrement ponctuel est conçu pour ne relever que certaines formes d’itinérance ou certains problèmes de logement. Suivez les consignes figurant sur le sondage. Ne réalisez le sondage qu’auprès des personnes qui sont admissibles.

## Confidentialité et protection des renseignements personnels

Assurez aux participants que les renseignements qu’ils fournissent sont strictement confidentiels. Expliquez-leur que toutes les réponses au sondage seront regroupées. Aucun renseignement ne sera diffusé au sujet d’une seule personne.

# L’importance du consentement

## Pourquoi le consentement éclairé est-il important?

Les participants au sondage doivent donner leur consentement oral éclairé. L’obtention du consentement éclairé signifie que lorsque les personnes acceptent de participer au sondage, qu’elles comprennent sur quoi il porte, la raison pour laquelle il est réalisé et ce que l’on fera avec les données.

## Le consentement doit être donné librement

Le consentement doit non seulement être *éclairé* (donné par une personne qui comprend la situation), mais il doit également être *donné librement*. Les personnes ne doivent pas être obligées à donner leur consentement lorsqu’il est clair qu’elles ne souhaitent pas participer.

## Le consentement peut être retiré en tout temps

Les participants au sondage peuvent mettre fin à leur participation ou choisir de sauter une question en tout temps. Cela devra être précisé au *début* de l’entrevue. Si une personne change d’avis au cours du sondage, mettez fin au sondage et inscrivez « retiré » sur le sondage et la feuille de contrôle.

## Capacité de donner son consentement

Certaines personnes itinérantes font également face à des problèmes de dépendance ou de santé mentale. **Toutefois, les participants potentiels ne devraient pas être exclus simplement parce qu’ils sont sous l’effet de drogues ou de l’alcool.**

En tant que sondeur, vous devrez déterminer si les personnes sont capables de donner leur consentement. Si une personne a beaucoup de difficulté à comprendre vos premières questions ou se montre très confuse à mesure que le sondage progresse, mettez fin au sondage. Informez-en immédiatement votre chef d’équipe.

Si vous n’êtes pas certain que la personne comprend ce à quoi elle consent, posez-lui quelques questions pour déterminer sa capacité de participer au sondage :

* Comprenez-vous sur quoi porte le sondage?
* Avez-vous des questions au sujet du sondage?

Parfois, les problèmes de communication sont attribuables à une barrière linguistique. Informez-en votre chef d’équipe, qui pourra appeler l’administration centrale, qui assurera le suivi en conséquence.

**Si vous vous sentez en danger ou que vous craignez pour la sécurité d’une personne, parlez-en immédiatement à votre chef d’équipe.**

# Pendant l’entrevue : Stratégies courtoises, compréhensives et respectueuses

## Comprendre les émotions du participant au sondage

Soyez sensible aux situations que la personne peut avoir vécues. Soyez particulièrement sensible à la possibilité que l’entrevue elle-même, si elle leur rappelle de mauvais souvenirs, peut engendrer une certaine détresse.

N’essayez pas de fournir des conseils ou un soutien (au-delà d’une oreille compatissante) à la personne avec laquelle vous parlez, **même si** vous avez déjà vécu une expérience ou une histoire semblable. Nous vous avons fourni des cartes de ressources à distribuer aux participants. Encouragez-les à communiquer avec l’un des services disponibles.

N’essayez pas de les pousser. Si un thème est trop sensible ou délicat pour le témoin, changez de sujet et revenez-y plus tard ou indiquez simplement « n’a pas répondu » sur la feuille de sondage.

Permettez aux participants d’exprimer leurs émotions, par exemple en haussant la voix et en pleurant. Souvenez-vous que les participants, lorsqu’ils parlent de certains événements, revivent un moment au cours duquel ils ont ressenti de la douleur. Là encore, *faites preuve de compassion* *et de gentillesse*, mais ne donnez pas de conseils. Votre tâche consiste à documenter et non à conseiller.

**Si une personne semble trop bouleversée ou indique qu’elle a besoin d’aide, avertissez-en immédiatement votre chef d’équipe.**

## Respect et courtoisie

L’entrevue est généralement assez courte, environ 15 minutes en fonction du nombre de questions posées, mais vous aurez tout de même le temps d’établir une relation de confiance.

Pour cela, vous devrez :

* Éviter tout jugement.
* Montrer aux participants que vous vous intéressez à ce qu’ils ont à dire. Garder le contact visuel, avoir un langage corporel ouvert. Écouter leurs réponses.
* Utiliser un langage familier et courant facile à comprendre. Posez les questions du sondage telles qu’elles sont formulées, mais n’hésitez pas à fournir des précisions ou des exemples aux participants s’ils ont des questions.

## Bien réaliser le sondage

Évitez de poser les questions trop rapidement. Assurez-vous que la personne interrogée a terminé de répondre à la question avant de poursuivre.

Même si, dans de nombreux contextes d’entrevue, il est important que la conversation soit libre, en raison de la nature du sondage de dénombrement, vous devrez essayer de toujours poser les questions dans le même ordre **et** de la même façon. Le libellé est important et a été soigneusement rédigé et convenu dans le cadre d’un processus consultatif.

**Assurez-vous de poser toutes les questions. Ne faites pas de suppositions en fonction des apparences.**

## Savoir écouter

Apprenez l’art d’écouter. Surtout, indiquez clairement que vous êtes intéressé par ce que le participant au sondage dit et manifestez de l’intérêt.

Soyez conscient de la communication non verbale et réceptif à celle-ci; observez le langage corporel du participant ainsi que le vôtre.

Autorisez des moments de silence. N’oubliez pas que la personne interrogée n’a encore jamais entendu la question. Bien que la plupart des questions sur le dénombrement ponctuel soient simples, la personne pourrait devoir chercher dans ses souvenirs avant de répondre.

Soyez patient et écoutez chaque réponse. Ne coupez pas la parole à la personne. Ne *forcez* jamais une personne à répondre aux questions, mais soyez patient et donnez-lui le temps d’y réfléchir et d’y répondre.

N’exprimez pas d’avis pendant les sondages.

Essayez de ne pas communiquer, par votre langage corporel, l’expression de votre visage ou d’autres moyens, que vous ne croyez pas ce qui a été dit ou que vous vous y opposez, même si c’est le cas.

## Poser des questions délicates ou apparemment évidentes

Quelques-unes des questions peuvent être jugées très délicates ou évidentes, par exemple les questions sur l’orientation sexuelle, le sexe et l’ethnicité. **Pendant que vous menez le sondage, ne présumez d'aucune caractéristique concernant une personne, notamment son ethnicité, son sexe, ou son âge.**

Si vous êtes trop gêné pour poser certaines questions, vous pourriez commencer le sondage en récitant un énoncé tel que celui-ci :

 *« Je dois poser les mêmes questions à tout le monde en utilisant la même langue. Par conséquent, je vous poserai un certain nombre de questions que vous jugerez peut-être évidentes. Nous posons ces questions pour recueillir des renseignements importants. Je ne veux faire aucune supposition. »*

Soyez prêt à expliquer pourquoi une question est posée. Durant la formation destinée aux bénévoles, nous avons expliqué le but de chaque question. N’hésitez pas à communiquer cette information si les participants le demandent.

**N’oubliez pas! *Toutes* les questions doivent être posées avec prudence et discrétion*.***

## Approfondissement et précisions

*L’approfondissement* consiste à poser des questions de suivi lorsqu’on ne comprend pas entièrement une réponse, lorsque les réponses sont vagues ou ambiguës ou lorsque l’on veut obtenir plus de renseignements. Si la réponse d’une personne ne correspond pas aux options de réponse énumérées dans le sondage, demandez-lui de fournir des précisions. Il vous serait peut-être utile de lui montrer le sondage et les options disponibles.

## Soyez conscient de votre environnement

Vous et votre équipe devez être conscients de votre environnement. Portez une attention particulière au langage corporel de toutes les personnes qui vous entourent. Si vous vous sentez mal à l’aise, anxieux ou menacé dans un refuge, un point de service ou dans la rue, informez-en votre chef d’équipe et retirez-vous de la situation.

# Mettre fin à l’entrevue

Enfin, lorsque l’entrevue est terminée, n’oubliez pas de remercier la personne et de souligner la valeur de l’information fournie. Ne laissez pas entendre que le dénombrement ponctuel engendrera une augmentation du nombre de logements ou de services. Si les participants ont des questions, répondez-y le mieux possible et encouragez-les à communiquer avec le coordonnateur du dénombrement ponctuel (ses coordonnées sont indiquées sur la fiche de référence).

**Avant de partir :**

* Passez en revue la feuille de questions pour vous assurer que vous avez posé toutes les questions. Obtenez des précisions sur tout ce que vous ne comprenez pas.
* Offrez aux participants les **[INSÉRER LES RÉTRIBUTIONS]** et une carte de ressources.

#

# Après votre quart de travail

## Comprendre vos émotions

Vous entendrez peut-être des histoires bouleversantes. Soyez indulgent envers vous-même – vous n’êtes pas la cause de la détresse de cette personne. Pendant votre quart de travail, si vous vous sentez contrarié, si vous avez peur ou si vous êtes troublé, informez-en votre chef d’équipe ou communiquez avec l’administration centrale. N’hésitez pas à vous retirer de toute situation qui vous rend mal à l’aise.

Après votre quart de travail, nous vous encourageons à faire part de vos préoccupations ou de vos sentiments à votre chef d’équipe ou au coordonnateur du dénombrement ponctuel. Le bien-être de nos bénévoles est l’une de nos priorités.

# Note aux coordonnateurs du dénombrement ponctuel :

La sécurité de vos bénévoles et des participants au sondage devrait être votre priorité absolue. Bien que la sécurité physique soit importante, déterminez quelles sont les ressources disponibles pour assurer la sécurité émotionnelle des bénévoles et des participants. Un processus de compte rendu à la fin du dénombrement, au cours duquel les bénévoles ont la possibilité de parler de leur expérience, peut être fort utile.