

ENQUÊTE SUR LA SÉCURITÉ DES PERSONNES
ET LA VICTIMATION DANS LES MILIEUX DE VIE

ANNEXE 7
THEMES A ABORDER AVEC LES
INTERVIEWEURS LORSQU'UN
QUESTIONNAIRE COMPORTE DES
QUESTIONS SENSIBLES

[vivre en sécurité > se donner les moyens]
vol. 5

Institut national
de santé publique

Québec



Avec la collaboration de :

• Ministère de la Sécurité publique



RESEAU QUÉBÉCOIS DE
VILLES ET VILLAGES
EN SANTÉ

THÈMES À ABORDER AVEC LES INTERVIEWEURS LORSQU'UN QUESTIONNAIRE COMPORTE DES QUESTIONS SENSIBLES¹

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Habiliter les intervieweurs à être plus à l'aise en situation de crise.

THÈMES ABORDÉS LORS DE LA FORMATION

- Différencier l'écoute d'une intervention en situation de crise
- Comment intervenir en situation de crise
- Cas de figure
 - Personne suicidaire
 - Personne agressive
 - Personne qui cherche un conseil
 - Personne manipulatrice, victimisation
 - L'infantilisation
- Les références à fournir à l'intervieweur

DIFFÉRENCIER LE BESOIN D'ÉCOUTE D'UNE INTERVENTION EN SITUATION DE CRISE

Les indices du besoin d'écoute :

La personne se sent seule, s'ennuie, à envie de parler à quelqu'un. Elle va parler de son quotidien, se plaindre de l'absence des membres de sa famille. Il n'y a pas d'événements difficiles récents. L'intervieweur n'est pas un écoutant. Il y a des intervenants spécialisés dans l'écoute et il faut **référer le répondant** vers un centre d'écoute.

Les indices d'une situation de détresse ou de crise :

Il y a un événement déclencheur dans la vie de la personne qui a provoqué la crise. Ces événements peuvent être très diversifiés. En voici quelques exemples : décès d'un conjoint, rupture avec un conjoint, difficultés dans l'éducation des enfants, perte d'un travail, inceste, victime d'actes criminels ou d'agression, etc. Depuis cet événement, la personne n'arrive plus à reprendre le dessus, ne sait plus quoi faire, elle se sent dépressive, a des idées suicidaires.

Les éléments contenus dans le questionnaire peuvent involontairement ramener à la surface le désarroi ou les émotions liées à une situation de crise. Il est important de réaliser que si la personne devient très émotive pendant l'entrevue, qu'elle commence à se sentir mal suite aux questions, c'est que cette personne était déjà fragilisée par un événement difficile. Il est donc important de rappeler aux intervieweurs qu'ils ne sont **pas responsables de la crise. Il faut profiter de l'occasion pour référer cette personne à un service de soutien en cas de crise.**

¹ Le contenu de cette formation a été élaboré en 2005 par Éric Skulski M. Ps., psychologue, pour la formation des intervieweurs de la firme Léger MARKETING lors de la validation du *Questionnaire d'enquête sur la sécurité des personnes et la victimation dans les milieux de vie*.

COMMENT RÉAGIR EN SITUATION DE CRISE

Chacun a son style pour **réagir face** à une personne en situation de crise, mais il y a tout de même de grandes lignes directrices. Le plus important, c'est avoir de l'empathie pour la personne en situation de détresse.

La personne sera peut-être réticente à parler (ne pas lui raccrocher la ligne au nez), mais il pourrait y avoir des silences, des pleurs. Il est possible alors de poser une question qui ressemble à « il y a quelque chose qui ne va pas? ». Quand la personne parle, prenez simplement le temps de l'écouter pendant un certain temps.

Il faut éviter de minimiser la crise. Il faut éviter les « ça va passer », « ne vous en faites pas ». La personne est en crise, elle est découragée, elle croit qu'elle ne s'en sortira plus. Il faut prendre en compte sa détresse, ne pas la nier. Dans un tel cas, il faut référer la personne vers une ressource externe.

Vous n'êtes pas là pour juger la personne. Il est important de souligner qu'ils peuvent se retrouver en désaccord avec le comportement d'une personne (par exemple, alcoolisme, violence). Si c'est le cas, il faut s'abstenir de faire quelque commentaire que ce soit et se limiter à référer la personne vers une ressource externe.

CAS DE FIGURE

Dans chaque situation, il est question de jugement. L'intervieweur doit être empathique avec la personne mais si cette personne le manipule ou est agressive, il faut rappeler au répondant les limites de leur rôle et référer si possible.

Personne suicidaire

Cette situation n'arrivera probablement pas mais si une personne avoue une intention claire de faire une tentative de suicide suite à l'appel, il faut appeler le 9-1-1 et leur expliquer la situation. Avec le numéro de téléphone ou l'adresse, ils pourront agir s'ils ont à intervenir. Si l'intervieweur est au téléphone et qu'il a deux lignes, il est préférable de rester en contact avec la personne suicidaire sur l'autre ligne pendant qu'un appel au 9-1-1 est logé. Dans le même ordre d'idée, si une personne admet l'intention de commettre un acte violent grave, il faut en informer le 9-1-1.

L'intervieweur ne doit pas être gêné d'appeler le 9-1-1. C'est leur travail de répondre à ce genre de situation, ils vont être contents qu'il ait pensé à les appeler.

Personne agressive

Certaines personnes pourraient réagir de façon agressive aux questions. L'intervieweur peut tenter de calmer cette personne. Il faut écouter les doléances et essayer de comprendre. Par exemple, il est possible de répondre: « c'est vrai que certaines questions peuvent être dérangeantes mais le but de l'étude est d'améliorer le sentiment de sécurité des gens ». Par contre, l'intervieweur n'a pas à subir des propos déplacés ou menaçants; si la personne continue à être agressive et refuse de répondre aux questions, il ne faut pas insister et simplement arrêter l'entretien.

Personne qui cherche un conseil

Si la personne demande un conseil, l'intervieweur doit répondre qu'il n'est pas habilité à jouer ce rôle. Dans ce cas, il faut proposer de lui donner les coordonnées d'une ressource. Il ne faut pas chercher à régler la crise ou à trouver la solution au téléphone, leur rôle est de **référer** vers la ressource appropriée.

Victimisation, personne manipulatrice

Certaines personnes vont essayer de faire sentir mal, coupable ou incompetent (« vous m'abandonnez, vous ne voulez pas m'aider ») l'intervieweur. Il faut leur rappeler son rôle. Ils sont simplement des interviewers, mais ils sont prêts à leur donner les références des organismes appropriés.

L'infantilisation

Certaines personnes vont vouloir que l'intervieweur s'occupe de leur problème à leur place, qu'il appelle la ressource pour elles. Si ce n'est pas une situation d'urgence, il faut se limiter à lui donner les numéros d'une ressource.

LES RÉFÉRENCES À FOURNIR À L'INTERVIEWEUR

Il faut établir une liste de références utiles pour que les interviewers les aient à portée de main lors des entrevues. Idéalement, il vous faut des numéros de téléphone sans frais pour des services accessibles 24/7. Nous suggérons fortement de les transmettre lors de la formation et leur donner des indications sommaires sur chacun d'eux. Si un dépliant « maison » est produit, par exemple, avec les ressources d'aide, l'intervieweur pourra l'offrir au répondant s'il est en face-à-face. S'il refuse, il faut respecter sa décision.