

Comment réagir lors d'une situation problématique avec un citoyen ?

La personne cause-t-elle un danger pour elle-même ou pour autrui ?

Exemples : Elle est agressive et cause du dommage / Elle a un comportement de nature criminelle / Elle est inconsciente

Oui

Appelez les urgences (911)

Non

Mais je fais face à une situation problématique

La personne contrevient à un règlement, est irrespectueuse ou se trouve dans un état inquiétant

- Si je suis à l'aise, je me présente tout en gardant une certaine distance.
- De façon respectueuse, je lui nomme ma préoccupation et lui demande de collaborer.
- Si elle ne collabore pas, je n'insiste pas et je contacte la bonne ressource.
Par exemple : un agent de sécurité, le Service de police (450 359-9222), le service de requêtes et plaintes de la Ville (sjsr.ca/plaintes)*

Non

Mais j'ai des préoccupations pour la personne

Je trouve que la personne a un comportement particulier

- S'il n'y pas de comportements problématiques ou dangereux, vous n'avez pas besoin d'intervenir.
Par exemple : une personne est assise dans un lieu public et semble avoir un discours décousu

La personne demande de l'aide

- J'écoute ses besoins et la réfère vers les ressources de la région
*Par exemple :
Aide alimentaire, logement, autres : *assisto.ca
Santé et aide psychosociale : composer le 811*

- Une grande partie des situations problématiques peuvent se résoudre par une demande faite dans le calme et le respect.
- Selon la réaction de la personne et selon le besoin, il vous est possible de contacter plusieurs ressources (un organisme d'accompagnement, un agent de sécurité ou encore le Service de police).
- Le service d'urgence (911) est la bonne ressource **seulement lorsqu'il y a un danger imminent.**

Pour en savoir plus, consultez le site *sjsr.ca/itinerance

