



Guide de conversation

Le Guide de conversation de la Nuit de la Solidarité vous accompagne pour aller à la rencontre des personnes à la rue et remplir les fiches de recueil d'information. Il a été travaillé avec des personnes ayant connu des parcours de rue, au sein de l'association La Cloche et du Comité de la rue d'Entourage.

Les formulations et l'ordre proposés dans ce guide permettent d'aborder les thèmes de manière plus naturelle et fluide avec les personnes rencontrées. Il s'agit d'un exemple de conversation avec une personne seule. Veuillez à bien prendre connaissance des fiches de recueil et fiches d'observation avant de vous rendre sur le terrain. À noter: l'ensemble des questions ne sont pas reprises dans ce document.

Tout au long de votre échange :

- ★ Ne cherchez pas à avoir des réponses à toutes les questions: en fonction des situations, certaines questions pourront ne pas être abordées durant la conversation
- ★ Vérifiez avec la personne que vos questions ne la dérangent pas. Par exemple: « Si vous souhaitez arrêter les questions ou changer de sujet, n'hésitez pas à nous le dire »
- ★ Vouvoyez les personnes rencontrées et veillez à respecter leur espace (ex. ne pas empiéter sur leur installation)
- ★ N'hésitez pas à vous répartir les tâches au sein de votre équipe en fonction des sensibilités de chacun-e. Ainsi, pendant qu'une personne pose les questions, une autre complète la fiche de recueil avec les éléments de réponse correspondants
- ★ Si des personnes vous posent des questions sur la démarche, rassurez-les en leur indiquant que vous êtes bénévoles et que cette opération est confidentielle, anonyme et que les personnes n'ont aucune obligation de vous répondre
- ★ Veillez à vous mettre à la hauteur de la personne: si elle est allongée ou assise au sol, baissez-vous
- ★ Si une personne rencontrée exprime la volonté d'être mise en relation avec une équipe sociale, ou si vous estimez qu'elle doit faire l'objet d'une attention particulière, remplissez une fiche de signalement que vous remettrez au QG d'arrondissement
- ★ Faites-vous confiance, posez les questions avec lesquelles vous êtes à l'aise et adaptez-vous à la situation

Bonsoir,
Est-ce que je peux vous parler ?

- ★ **Si la personne vous dit non ou ne répond pas**, continuez votre chemin et saluez-la. La situation doit faire l'objet d'une fiche d'observation, si vous considérez que la personne est sans-abri.
- ★ **Si oui:** « Je m'appelle [prénom], et vous ? » Nous sommes bénévoles pour la Ville de Paris. Ce soir, nous allons à la rencontre de toutes les personnes que nous croisons pour échanger avec elles et savoir où elles vont dormir. Est-ce que je peux vous poser quelques questions ? Vos réponses sont anonymes et confidentielles: vous n'êtes pas obligé-e de nous répondre, on peut arrêter quand vous voulez ! »



Lieu de sommeil (Q2)

- ★ Si vous rencontrez une personne qui semble installée pour la nuit (ex. tente, matelas, duvet), passez la question 2 et notez l'endroit où se trouve la personne (rue, parc ou jardin, abri-bus, etc.)
- ★ Si vous n'êtes pas certain du lieu de sommeil de la personne: « Vous allez dormir ici ce soir ? »

Recours au 115 (Q9 et 10)

- ★ « Est-ce que vous avez appelé le 115 aujourd'hui ? », « Est-ce que ça vous arrive d'appeler le 115 ? »

Fréquentation des dispositifs (Q15)

- ★ « Est-ce que vous avez vu une maraude cette semaine ? », « Êtes-vous allé à une distribution alimentaire ? », « Est-ce que ça vous arrive d'appeler le 115 ? »

Accès aux services d'aide (Q16)

- ★ Pour cette question, évitez de lister les modalités de réponse mais adaptez vos questions à la situation et aux réponses de la personne, en essayant de ne pas anticiper les besoins. Nous ne visons pas l'exhaustivité sur ce type de question « Que vous manque-t-il au quotidien ? », « Quand vous en avez besoin, avez-vous accès à tous les services dont vous avez besoin ? Par exemple, pour manger, vous doucher, laver vos vêtements, être accompagné, stocker vos affaires, accéder à internet... ». Vous pouvez relancer les personnes pour aborder d'autres besoins en fonction des réponses, si la conversation le permet.

Accompagnement social et ressources (Q11, Q12, Q13, Q14)

- ★ « Est-ce que vous avez quelqu'un qui vous accompagne, comme une assistante sociale par exemple ? »
- ★ « Est-ce que vous avez une adresse pour recevoir votre courrier ? ». Si la situation le permet, vous pouvez demander où la personne est domiciliée.

Parcours (Q3 à Q8)

Avant d'aborder ces questions, demandez à la personne si vous pouvez lui poser des questions supplémentaires. Ces questions sont plus sensibles car elles abordent le parcours de vie des personnes.

- ★ Pour commencer cette partie: « Vous vivez à Paris depuis longtemps ? », « Où viviez-vous avant ? »
- ★ « Vous dormez dehors tous les soirs ? Est-ce que ça fait longtemps ? / C'est la première fois ? », « Vous avez pu dormir au chaud dernièrement ? ». Ces questions peuvent vous permettre de lancer l'échange pour répondre aux Q5, Q7 et Q8.
- ★ La question Q6 est la plus complexe à poser. Ne la posez que si la situation le permet: « Il s'est passé quoi pour que vous soyez là aujourd'hui ? »

- ★ Si la conversation s'est bien passée et que la personne est réceptive: « Avez-vous des choses à ajouter ? Des besoins particuliers à faire remonter ? »

Si vous posez cette question: veillez à ne rien promettre afin de ne pas créer d'attente chez les personnes.

- ★ Pour clore la conversation: « Je vous remercie du temps que vous nous avez accordé », « Je vous laisse vous reposer, prenez soin de vous »

N'hésitez pas à laisser une « Fiche solidarité » si la personne en exprime le besoin.

- ★ Si vous n'arrivez pas à clore la conversation: « On ne va pas vous déranger davantage », « Nous devons encore rencontrer du monde, on va vous laisser vous reposer »