

# Profil type de Geneviève



**Âge :** 67

**Emploi :** Caissière à temps partiel.

**Famille :** Partenaire décédé, enfants adultes.

**Santé :** Moyenne

**Résidence :** Propriétaire, milieu semi-urbain.

## Biographie

Geneviève est fière de son indépendance, un aspect de sa vie sur lequel elle s'est concentrée depuis le décès de son mari, il y a cinq ans. Elle travaille comme caissière à temps partiel et elle jouit d'une vie sociale dynamique en faisant du bénévolat à la bibliothèque local et en passant ses fins de semaine avec ses amis au centre communautaire local. Les enfants de Geneviève résident à l'extérieur du Canada, et sa chatte Frida est sa principale compagne.

La préoccupation principale de Geneviève à la suite des feux de forêt est de trouver un emploi, car elle compte sur son revenu d'emploi pour compléter l'aide gouvernementale. De plus, elle se demande quand elle pourra retrouver Frida qui a été placée dans un refuge local avant l'évacuation.

## Moyens de communication privilégiés

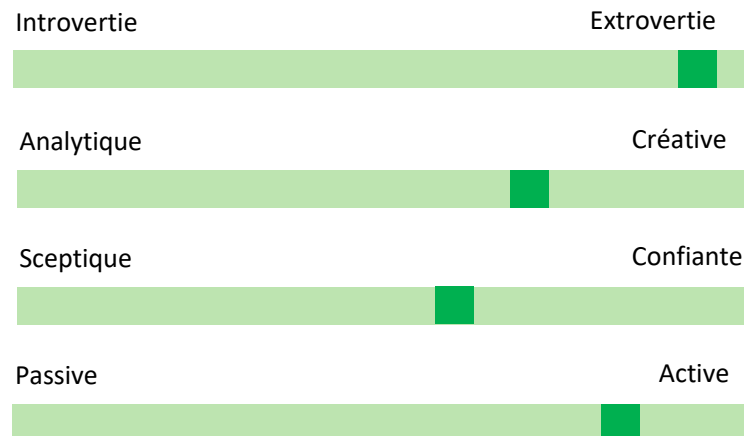
– En ligne

– En personne

## Facteurs

- Préoccupation liée au travail; son lieu de travail a été détruit par l'incendie et Geneviève pourrait devoir présenter une demande d'assurance-emploi ou trouver un nouvel emploi.
- Elle est propriétaire de sa résidence, mais n'a pas d'assurance habitation en raison du coût élevé.
- Geneviève apprécie son indépendance et conduit toujours son véhicule sans problème.
- Elle n'a pas de difficulté à accéder aux services gouvernementaux; elle aide souvent ses amis à le faire en les conduisant aux rendez-vous et servant de porte-parole.
- Elle subvient à ses besoins à l'aide de deux régimes de pension privés, de l'aide gouvernementale, de la Sécurité de la vieillesse et le Supplément de revenu garanti, du Régime de pensions du Canada et du salaire qu'elle gagne en travaillant à temps partiel.

## Personnalité





## A. INCIDENT OU CATASTROPHE

## B. PLAN D'ÉVACUATION

## C. INSCRIPTION DES PERSONNES ÉVACUÉES

## 1. Communication sur la catastrophe

## 2. Interactions des évacués avec les premiers intervenants

## 3. Aide à la réinstallation des évacués

## 4. Soutien aux évacués pour un enregistrement complet

## 5. Communication avec les évacués aux fins de mise à jour



Réception d'une communication sur l'évacuation

Réception de renseignements sur le nouvel emplacement du refuge pour son chat

Réception de l'adresse du site d'évacuation

Déplacement sans aide vers le centre d'évacuation

Réception de directive pour l'enregistrement en ligne

Réception d'une mise à jour sur la situation

Réception de directives liées aux services d'alimentation, d'hébergement, de toilettes et de soins médicaux, entre autres

Stress élevé

Faible stress

## Services applicables



Alerte d'évacuation et communication sur la catastrophe



*Veuillez noter que la Croix-Rouge canadienne est un organisme à but non lucratif qui peut fournir du soutien dans le cadre d'un processus d'intervention d'urgence ou d'évacuation, au besoin, selon la portée et l'ampleur de l'évacuation. Il est aussi possible de s'adresser aux gouvernements fédéral et provincial pour obtenir de l'aide.*



- Je peux conduire mon véhicule jusqu'au centre d'évacuation.
- Que devrais-je apporter?
- Mon chat est-il en sécurité? Où l'amènera-t-on?
- Je n'ai pas d'assurance habitation.

## À quoi pense la personne évacuée?

## Qu'est-ce qui peut mal tourner?

- La communication manque de clarté, faisant en sorte que Geneviève doit composer avec un niveau de stress inutile en raison de la perte de son emploi, de la séparation de son chat et de son incompréhension quant aux prochaines étapes (où aller).



- Les services de police et d'incendie locaux aident au déroulement de l'évacuation.
- Refuge pour fournir des soins aux animaux de compagnie.

- Je suis indépendante et en mesure de me reloger moi-même.
- Je suis très inquiète à propos de ma chatte Frida.
- Je suis inquiète des dommages subis par ma maison.

- L'adresse du site d'évacuation et les directives pour atteindre le site d'évacuation manquaient de clarté, ce qui a causé des retards et de la confusion.



Enregistrement sur le site d'évacuation local

- Quelqu'un peut-il m'aider à achever le processus d'enregistrement en ligne?
- Je suis à l'aise avec un ordinateur, donc je peux m'occuper de mon enregistrement. Ma maison et mon emploi m'inquiètent.
- Comment va mon chat?
- Ma situation financière m'inquiète, si je perds mon emploi et ma maison est détruite.

- La communication sur le site d'évacuation et/ou la signalisation manquent de clarté et, par conséquent, Geneviève est confuse au chapitre de son environnement, du processus et de sa situation financière.



## D. ÉVALUATION DES BESOINS ET AIGUILLAGE

## E. PRESTATION DE SERVICES

## 6. Évaluation exhaustive des besoins des évacués

## 7. Élaboration d'un plan visant à répondre aux besoins des évacués et de leur famille

## 8. Communication avec les évacués aux fins de mise à jour

## 9. Processus de soutien aux évacués pour l'obtention de services

## 10. Prestation des services appropriés aux évacués

Évaluation exhaustive des besoins

Réception d'un soutien pour communiquer avec sa famille et le refuge pour chats

Réception régulière d'une mise à jour sur la situation

Réception d'une liste de vérification après l'évaluation

Réception d'un accès à des médicaments, de la nourriture et un logement accessible

Réception d'un soutien pour chercher un nouvel emploi

Réception d'un soutien pour l'évaluation de l'assurance-emploi et les documents perdus

Stress élevé

Faible stress



- Évaluation des besoins au site local d'évacuation.
- Communication avec le refuge pour animaux de compagnie.

## Services applicables

- Je dois informer ma famille de la situation d'urgence.
- Un lieu d'hébergement bien équipé est-il offert aux personnes âgées extroverties qui aiment interagir avec les gens?
- J'ai besoin d'un plan de vie à long terme. Le sort de ma maison et mon nouvel emploi m'inquiètent.
- Je suis contente de savoir que mes versements de RPC et de SV continueront d'être déposés dans mon compte bancaire.
- Je veux savoir quand je pourrai recevoir des prestations d'assurance-emploi et quel en sera le montant. Je me demande combien de temps je recevrai les prestations et si elles me permettront de tenir le coup jusqu'à ce que je trouve un nouvel emploi.
- Je m'interroge quant à l'obtention du relevé d'emploi provisoire dont j'ai besoin pour ce processus.
- Je souhaite communiquer régulièrement avec le refuge local pour animaux de compagnie.

- La communication au site d'évacuation manque de clarté et elle ne sait pas comment avoir accès aux services dont elle a besoin (c'est-à-dire, comment obtenir les services en cas d'évacuation tels que les services d'alimentation et d'hébergement).

## À quoi pense la personne évacuée?

## Qu'est-ce qui peut mal tourner?



- Services temporaires d'alimentation, d'hébergement et de transport au site d'évacuation.
- Soutien à l'hébergement.



- Soins médicaux
- Communication pour l'accès à l'aide sociale provinciale, comme des versements en cas d'évacuation.
- Remplacement des documents gouvernementaux perdus (p. ex., permis de conduire, certificat de naissance).
- Soutien à la recherche d'emploi.



- Communication et soutien lié aux prestations d'assurance-emploi
- Aide pour l'obtention de l'accès au compte Mes Services Canada (p. ex., renseignements d'ouverture de session oubliés)
- Soutien à la recherche d'emploi.

- Je souhaite qu'on réponde à mes besoins en temps opportun.
- Je souhaite recevoir des mises à jour régulières qui traitent de mes besoins et des services que j'ai demandés.

- La communication au site d'évacuation manque de clarté et elle n'est pas certaine de la façon d'obtenir de l'aide sociale et des prestations.
- Le soutien à la recherche d'emploi fourni n'est pas ciblé de façon appropriée et Geneviève ne parvient pas à trouver du travail.



## F. RETOUR DES ÉVACUÉS À LEUR DOMICILE

## G. SUIVI

11. Bénévoles pour assurer un suivi auprès des évacués quant à leurs besoins ou demandes d'aide à venir

12. Communication avec les évacués aux fins de mise à jour

13. Aide aux évacués qui retournent à leur domicile

14. Bénévoles pour vérifier la situation des évacués après la catastrophe

15. Clôture du dossier de la personne évacuée

Détermination des besoins à venir

Réception régulière d'une mise à jour sur la situation

Réception d'une communication sur le processus de déplacement

Réception continue de services et d'un soutien

Réception d'une orientation ou d'un soutien en vue d'un déplacement vers une nouvelle adresse

Arrivée au logement temporaire ou permanent

Réception d'un soutien pour tout nouveau besoin

Confirmation du traitement de tous les besoins

Clôture du dossier

Résolution

Stress élevé

Faible stress

Services applicables



- Communication au site local d'évacuation.
- Soutien à l'hébergement.



- Soins médicaux et soutien.
- Communication l'accès à l'aide sociale provinciale, comme des versements en cas d'évacuation.
- Soutien à la recherche d'emploi.
- Remplacement des documents gouvernementaux perdus (p. ex., permis de conduire, certificat de naissance).



- Communication et soutien sur l'accès aux prestations d'assurance-emploi.
- Soutien à la recherche d'emploi.
- Aide pour l'obtention de l'accès au compte Mes Services Canada (p. ex., renseignements d'ouverture de session oubliés).



- Je souhaite demander une aide supplémentaire pour accéder à d'autres services (c'est-à-dire, trouver un nouvel emploi).

À quoi pense la personne évacuée?

Qu'est-ce qui peut mal tourner?

- Manque de communication sur les prochaines étapes et réunion avec son chat retardée.
- Demande d'assurance-emploi complexe qui nécessite qu'elle communique avec le centre d'appels de l'assurance-emploi et cela retarde la date à laquelle elle commencera à recevoir des prestations.



- Prise en compte de tous les besoins et fermeture du dossier de Geneviève.



- Soins médicaux et soutien.
- Soutien à l'emploi ou aide financière supplémentaire.
- Remplacement des documents gouvernementaux perdus.



- Communication et soutien sur l'état du dossier d'assurance-emploi.
- Soutien à la recherche d'emploi.

- J'ai besoin d'un soutien supplémentaire (c'est-à-dire, trouver un nouvel emploi à temps partiel, obtenir une aide financière immédiate et connaître l'état de mes prestations du gouvernement).
- Que puis-je faire pour mieux me préparer à des situations d'urgence semblables qui peuvent se produire?

- Il se peut que Geneviève souffre de stress post-urgence.
- Geneviève pourrait avoir besoin d'obtenir une aide financière d'urgence sous la forme de versements en cas d'évacuation.