

9-8-8

Ligne d'aide en cas
de crise de suicide



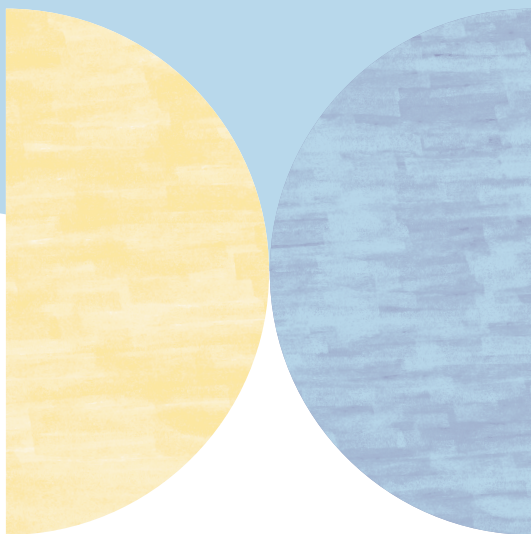
collectif d'équité :
COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE

Aborder la question de l'identité avec les personnes qui appellent ou qui envoient un texto

Dans le but d'offrir un soutien axé sur la personne, culturellement adapté et inclusif, il convient de comprendre les aspects de l'identité auxquels les personnes accordent de l'importance.

L'identité se construit sur de multiples facteurs, dont la race, l'ethnicité, le sexe, l'orientation sexuelle, la religion, l'origine culturelle, le handicap et les expériences de vie, ainsi que sur l'intersectionnalité de ces facteurs.

Dans le présent document, le mot identité est employé au singulier, mais nous savons pertinemment que certaines personnes peuvent avoir de nombreuses identités, qui changent en fonction des situations et au fil du temps.



Réfléchir d'abord

Afin de réfléchir à l'importance et à l'incidence d'une discussion sur l'identité des personnes qui appellent ou qui envoient un texto, de même qu'au contexte qui l'entoure, posez-vous les questions suivantes. Cela vous aidera à déterminer la pertinence d'avoir cette discussion pendant une interaction.

- ? Des informations relatives à l'identité m'aideraient-elles à mieux comprendre la personne qui appelle ou qui texte? Ses expériences? Ou les raisons pour lesquelles elle se tourne vers nous?
- ? Suis-je conscient·e des raisons pour lesquelles je lui pose des questions au sujet de son identité?
- ? Est-ce le bon moment d'aborder le sujet? La personne est-elle disposée à en parler ou sa détresse est-elle trop grande? Avons-nous établi un lien assez solide? Y a-t-il un rapport entre la question de l'identité et la conversation en cours?
- ? L'absence d'informations relatives à l'identité aura-t-elle des conséquences négatives sur l'interaction en cours ou sur la personne qui appelle ou qui envoie un texto? Se sentira-t-elle incomprise ou invalidée?
- ? Est-ce que je néglige des éléments de l'identité ou de l'expérience de la personne qui appelle ou qui texte dont je pourrais me servir pour la diriger vers des réseaux de soutien ou des pratiques culturellement adaptées susceptibles de l'aider réellement?

Aborder l'identité



Présentez vos raisons

Expliquez à la personne qui appelle ou qui texte pourquoi vous lui posez des questions au sujet de son identité. Dites-lui que cela vous aidera à saisir toute l'étendue de ses expériences. Voici un exemple :

Comme certains programmes s'adressent à un sexe en particulier, si vous êtes à l'aise de me dire à quel sexe vous appartenez, je pourrai vous proposer les meilleures ressources pour vous.



À quoi servent les informations relatives à l'identité?

Expliquez qu'elles vous seront utiles pour offrir un meilleur soutien et proposer les meilleures ressources. Voici un exemple :

Vous mentionnez être victime de discrimination au travail. Lesquels des aspects de votre identité ou de vos origines pourraient m'aider à comprendre ce que vous vivez et à mieux vous soutenir?

Passez en revue les politiques de votre organisme en matière de collecte de données et répondez à toute question relative à la confidentialité et au respect de la vie privée.



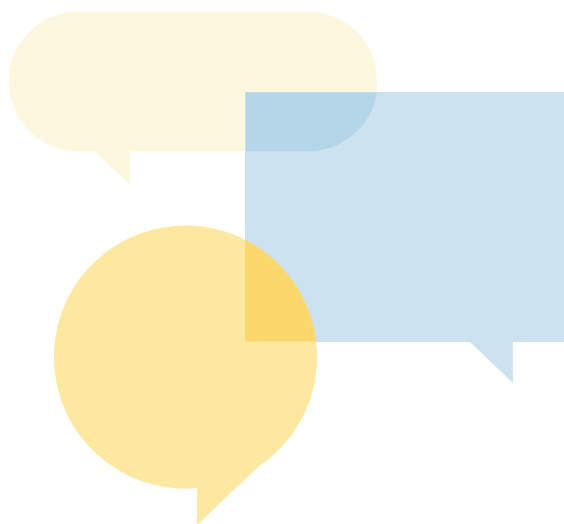
Donnez le choix

Dites à la personne qui appelle ou qui envoie un texto qu'elle est libre de décider de ce qu'elle souhaite révéler sur elle-même. Insistez sur le fait qu'elle est libre de répondre ou non à vos questions et que ce qu'elle vous dit n'aura aucune répercussion sur le soutien qu'elle recevra.



Rassurez et validez

Assurez à la personne qui appelle ou qui envoie un texto que son choix de révéler ou pas certains aspects de ses expériences ou de son identité sera respecté, et validez les informations qu'elle vous transmet.





Tenez compte de la charge émotionnelle liée à la question

Les questions portant sur des aspects délicats de l'identité des personnes qui appellent ou qui textent peuvent s'avérer pénibles ou toucher une corde sensible. Compte tenu des effets possibles, soyez prêt·e à recevoir leur réaction et à les épauler. Devant une réaction, prenez le temps de rétablir le lien en faisant preuve de curiosité et en discutant de la réaction en question.

Voici quelques exemples :

J'ai remarqué que votre ton a changé lorsque je vous ai posé cette question, pouvez-vous m'expliquer pourquoi?

Merci de m'expliquer honnêtement ce que vous avez ressenti. Je vous rassure, je ne veux pas que notre conversation prenne une tournure qui ne vous aide pas. Nous pouvons changer de sujet si vous le souhaitez.

Le fait d'accepter la rétroaction et d'assumer la responsabilité de l'effet d'une question, et pas seulement de l'intention derrière celle-ci, permet d'instaurer la confiance et un sentiment de sécurité.



Clarifiez la notion d'identité

Les personnes qui appellent ou qui envoient un texto peuvent ne pas comprendre le terme « identité » dans ce contexte, surtout si elles le connaissent mal ou qu'il leur paraît trop général. Elles peuvent avoir du mal à reconnaître les aspects de leurs origines ou de leur vécu qu'il est pertinent de révéler.

Si la personne qui appelle ou qui texte ne comprend pas bien ce que vous voulez dire, reformulez votre question ou donnez des exemples afin de l'aider à déterminer ce qu'elle veut vous dire ou non.

Voici quelques exemples :

Par identité, j'entends tout ce qui vous caractérise, donc votre culture, votre sexe, un handicap ou vos croyances, bref tout ce qui peut m'aider à vous offrir le meilleur soutien possible. Par exemple, certaines personnes mentionnent qu'elles sont Autochtones ou neurodivergentes, ou qu'elles font partie de la communauté 2ELGBTQIA+, car ces caractéristiques façonnent leurs expériences et leurs besoins.



Questions à poser aux personnes qui appellent ou envoient un texto

Posez des questions ouvertes qui les incitent à raconter ce qu'elles veulent bien raconter. Faites attention au langage que vous utilisez lorsque vous posez vos questions et veillez à ce que votre approche soit respectueuse et inclusive.

Voici quelques exemples :

Que dois-je savoir à votre sujet pour bien vous aider?

Si vous le voulez bien, j'aimerais en apprendre davantage sur vous, votre identité et vos origines afin de mieux comprendre votre expérience et votre point de vue. Je vous invite à me raconter uniquement ce qui vous semble important.

Y a-t-il autre chose à votre sujet que vous aimeriez me dire? Libre à vous de me raconter uniquement ce que vous avez envie de raconter.

Pouvez-vous m'en dire un peu plus sur la façon dont vous vous voyez et sur votre identité? Si vous n'avez pas envie de le faire, je comprendrai et je ferai de mon mieux pour vous soutenir d'une façon qui vous convient.

Dans quelle mesure pensez-vous que ces aspects de votre identité contribuent à ce que vous vivez actuellement... (stress, détresse, dépression, envie de mourir, etc.)?





Répondre aux questions des personnes qui appellent ou envoient un texto

Dans le cas où ces personnes voudraient savoir pourquoi vous leur posez des questions au sujet de leur identité, **prenez le temps de leur expliquer votre intention, soyez rassurant·e et insistez sur leur choix de répondre ou non à vos questions.**

Voici quelques exemples :

C'est une excellente question. Je vous pose ces questions pour en savoir un peu plus sur vous et vous offrir un soutien plus personnalisé qui répond mieux à vos besoins. Toutefois, vous pouvez toujours décider de ce que vous me raconterez.

Mon but est de vous offrir le meilleur soutien possible. D'en savoir un peu plus sur vos origines pourrait m'aider à atteindre mon but, mais je respecte entièrement votre choix de me donner des informations à ce sujet ou non.

Devant des questions sur leur identité, les personnes qui appellent ou qui envoient un texto peuvent répondre bien différemment. Si elles réagissent négativement, expliquez-leur que leurs émotions sont légitimes et que vous respectez leur réaction.

Si la conversation provoque de la détresse, recentrez-la sur les besoins immédiats de la personne. Rassurez-la en lui disant que votre priorité est de l'épauler et de répondre à ses préoccupations actuelles. Par exemple :

Je vois que cette question vous bouleverse. Concentrons-nous sur ce que vous ressentez en ce moment et sur la manière dont je peux vous aider. Notre conversation peut prendre la direction qui vous convient le mieux.



Pour en savoir plus

Le Centre de gouvernance de l'information des Premières Nations – Principes de propriété, de contrôle, d'accès et de possession (PCAP®)

bit.ly/43hYdw3

YouthREX – Asking About Gender (en anglais seulement)

bit.ly/3XJDWh1

The Trevor Project – Black & LGBTQ+: Approaching Intersectional Conversations (en anglais seulement)

bit.ly/43hTjAC

Egale Canada – Guide d'usage des pronoms

bit.ly/4mcmFrn

Vous méritez d'être entendu·e. Nous sommes là pour vous écouter.

Si vous songez au suicide, ou si vous vous inquiétez pour un membre de votre entourage, nous pouvons vous aider. Nous vous offrons un espace sûr pour parler, tous les jours, à toute heure, toute l'année.

En cas de risque immédiat pour la sécurité, composez le 9-1-1 immédiatement.



Composez le 9-8-8 (appel ou texto)

Financé par

Canada

9-8-8

Ligne d'aide en cas
de crise de suicide



988.ca/fr



988canada