

9-8-8

Ligne d'aide en cas
de crise de suicide



collectif d'équité :
COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE

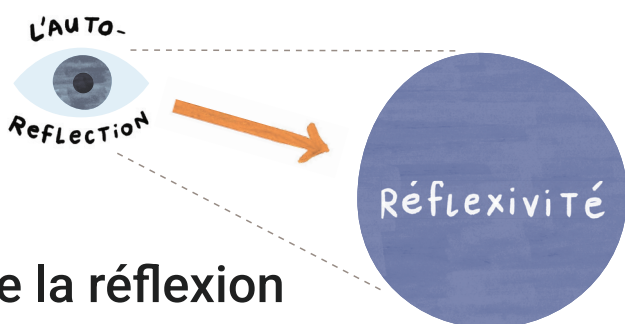
Outil d'autoréflexion



Objectif de l'outil

Le présent outil a pour but d'orienter les intervenants et les organismes œuvrant dans le secteur des lignes d'aide en cas de crise ou de détresse en ce qui a trait à six thèmes liés à l'équité, à la diversité, à l'inclusion et à l'accessibilité (EDIA).

Les questions proposées, qui mettent l'accent sur l'amélioration des soins, l'établissement de la confiance et la promotion de l'équité dans les interactions en situation de crise, encouragent la réflexion et suscitent la discussion. L'outil présente également des pistes d'action afin de favoriser la responsabilisation et de proposer des mesures concrètes pour réduire les disparités, accroître la sensibilisation aux différences culturelles et créer un espace plus inclusif pour les usagers.



De la réflexion à la réflexivité

L'auto-réflexion

L'auto-réflexion peut nous aider à mieux comprendre nos pensées, nos émotions et nos comportements. Le fait de réfléchir à nos expériences personnelles et à nos préjugés nous rappelle la diversité des perspectives. Cette prise de conscience peut nous aider à cerner et à remettre en question nos suppositions, donc à améliorer notre façon d'interagir avec les autres. L'auto-réflexion nous permet, à titre individuel, de comprendre comment différentes interactions nous touchent et, par la suite, comment nos réactions touchent les personnes que nous aidons. Pratiquée en équipe, l'auto-réflexion peut mettre en lumière les forces communes ainsi que des pistes d'amélioration potentielles.

La réflexivité

La réflexivité va au-delà de la réflexion superficielle et nous invite à explorer comment nos expériences, nos croyances et nos préjugés sont façonnés par des structures sociales, historiques et systémiques plus larges. Elle nous pousse à examiner notre position privilégiée et l'intersectionnalité en vue de reconnaître que nos multiples identités sociales (p. ex. race, genre, classe et sexualité) s'entrecroisent et se chevauchent pour créer des expériences uniques de discrimination, de pouvoir et de privilège, ce qui influence la manière dont nous interagissons avec les autres et les comprenons (Crenshaw, 1989).

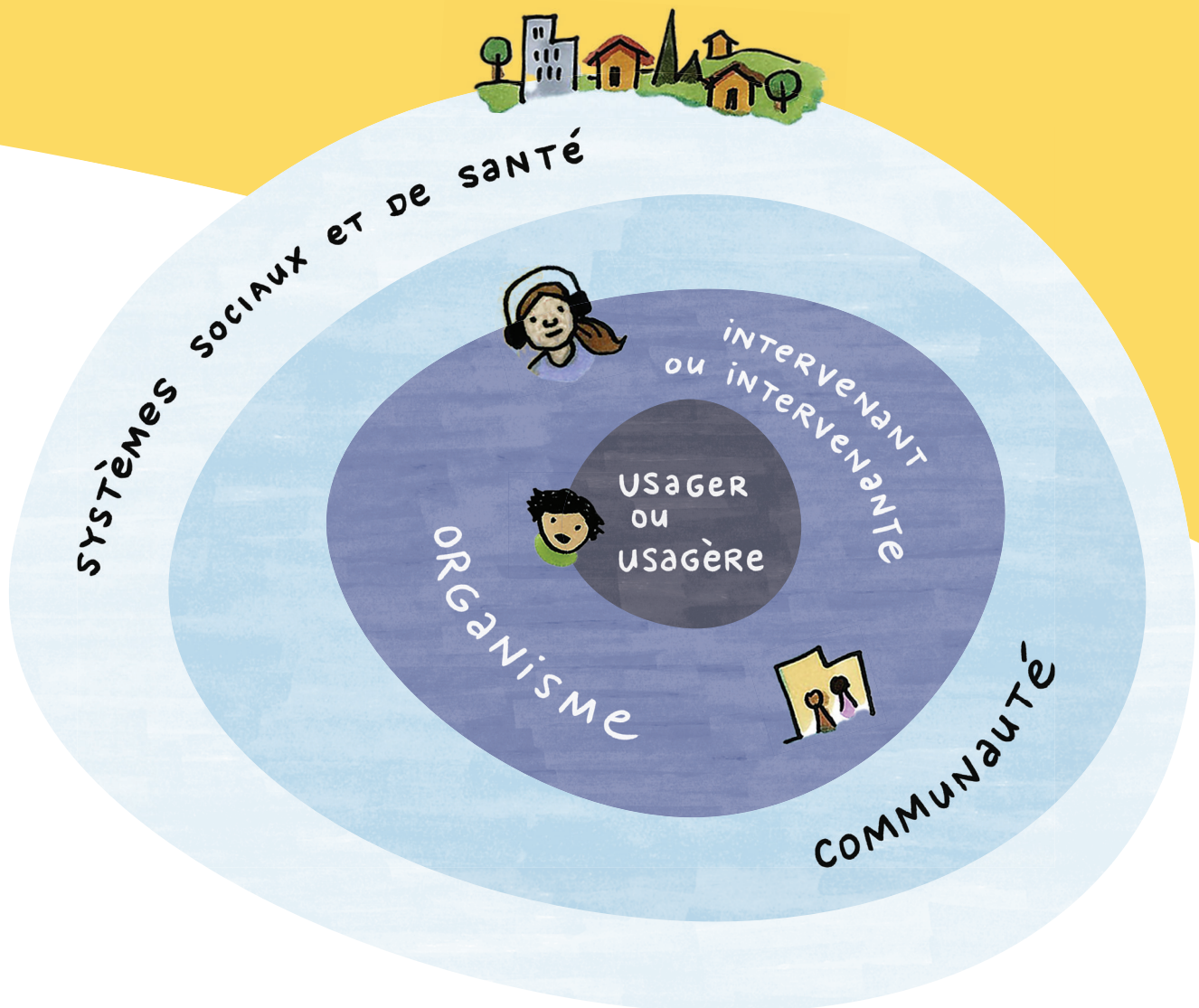
Grâce à ce processus, nous nous voyons comme faisant partie de systèmes complexes et pouvons tendre vers des interactions plus réfléchies et mieux adaptées aux usagers. La réflexivité est un processus continu qui exige d'accepter le malaise suscité par l'examen des suppositions ou des préjugés profondément ancrés qui influencent notre pratique. Elle peut transformer notre façon de travailler, nous recentrer sur des considérations éthiques et renforcer notre engagement à l'égard de l'équité et de la justice (Ng et coll., 2015, et Ng et coll., 2022).



Énoncé sur le sentiment d'appartenance

Lorsqu'une personne a besoin de soutien, elle mérite un espace sûr et accueillant où elle se sent acceptée.

Le sentiment d'appartenance des usagers est au cœur de la qualité des services. L'appartenance est le sentiment qu'une personne a d'être réellement valorisée et acceptée et découle d'un service fondé sur des approches accessibles, collaboratives, respectueuses, sécuritaires et axées sur les points forts.



Le sentiment d'appartenance se bâtit par étapes, et nous avons tous un rôle à jouer. Comme nous cherchons à renforcer ce sentiment chez toutes les personnes qui contactent une ligne d'aide, il peut être utile de réfléchir à nos pratiques actuelles, aux possibilités et aux occasions d'œuvrer vers des services et des systèmes équitables, diversifiés et accessibles.

ÉQUITÉ DANS LE SECTEUR DES LIGNES D'AIDE EN CAS DE CRISE

SENSIBILISATION COMMUNAUTAIRE ET LUTTE CONTRE LA STIGMATISATION

RENFORCEMENT DE LA CONFIANCE

QUESTIONS

Quelles sont mes identités sociales et culturelles intersectionnelles? Où suis-je positionné ou positionnée?

Comment ces éléments peuvent-ils influencer mes croyances et mes préjugés? Quelles répercussions tout cela peut-il avoir sur mes interactions avec les usagers?

Lorsque je mets en œuvre la réflexivité, est-ce que j'examine de manière critique les facteurs sociaux, historiques et structurels qui m'influencent et qui façonnent les réalités des usagers?

Comment puis-je mieux comprendre la position des usagers afin de les accompagner de manière collaborative? Quelles forces leur position sociale apporte-t-elle?

- ✓ Les intervenants peuvent s'engager à favoriser un sentiment d'appartenance.
- ✓ Les intervenants peuvent apprendre à faire preuve de réflexivité critique et la mettre en œuvre.

Quelles sont mes croyances concernant la santé mentale et le suicide? Quels sont les facteurs sociaux et historiques qui influencent mes croyances?

Comment ces croyances influencent-elles mes réponses aux usagers? Est-ce que je m'identifie de manière différente à certains usagers?

Comment puis-je prendre conscience des croyances stigmatisantes que je pourrais avoir ou le langage stigmatisant que je pourrais utiliser et y remédier?

- ✓ Les intervenants peuvent reconnaître la stigmatisation dont ils font eux-mêmes l'objet et réfléchir à l'incidence de la stigmatisation sur les usagers ainsi qu'au rôle de l'autostigmatisation.

Comment puis-je savoir si j'ai instauré un sentiment de confiance et de sécurité suffisant pour permettre une collaboration significative?

Comment puis-je établir une relation de confiance avec les usagers qui ont vécu des expériences avec des institutions qui ont diminué leur niveau de confiance à leur égard (p. ex., de la discrimination, des traumatismes ou une stigmatisation)?

- ✓ Les intervenants peuvent suivre des formations pour améliorer les relations qu'ils établissent avec les usagers..
- ✓ Les intervenants peuvent utiliser leurs compétences en matière d'établissement et de maintien de limites afin de fixer des attentes claires pour les usagers.
- ✓ Les intervenants peuvent, dans la mesure du possible, offrir des choix aux usagers et encourager la collaboration afin de renforcer la confiance.



DOMAINES D'ACTION

INTERVENTION EN SITUATION DE CRISE

PERSONNEL ISSU DE LA DIVERSITÉ

EVALUATION DE L'EDIA

Comment puis-je collaborer de manière significative avec les usagers à la prise de décisions dans un contexte d'intervention en situation de crise?

Comment puis-je leur offrir des choix pertinents et soutenir leur autonomie?

Quelles pratiques puis-je adopter pour réduire les préjudices potentiels liés au fait de faire appel à des services d'urgence?

- ✓ Les intervenants peuvent développer des réflexes tels que s'informer auprès des usagers de leur identité, de leurs préférences et de leurs valeurs.



Que puis-je faire pour contribuer activement à une culture de travail qui valorise et respecte toutes les identités et expériences?

Quelles sont les expériences vécues que j'amène à mon milieu de travail et quelles autres expériences pourrais-je amener?

Comment mes identités intersectionnelles peuvent-elles influencer mes interactions avec les autres membres de mon organisme?

- ✓ Les intervenants peuvent faire preuve d'autoréflexion, évaluer leur propre bien-être et solliciter du soutien ou de la supervision lorsque c'est nécessaire.



Est-ce que j'ai entendu parler des formations et des ressources liées à l'intervention auprès d'usagers issus de la diversité offertes par mon organisme?

Ai-je eu accès à ces formations et ressources? Ai-je besoin de plus?

Comment mon organisme peut-il mieux m'outiller pour que je puisse offrir un soutien culturellement adapté, inclusif et accessible aux usagers?

- ✓ Les intervenants peuvent autoévaluer leurs compétences en matière d'EDIA.



ÉQUITÉ DANS LE SECTEUR DES LIGNES D'AIDE EN CAS DE CRISE

SENSIBILISATION COMMUNAUTAIRE ET LUTTE CONTRE LA STIGMATISATION

RENFORCEMENT DE LA CONFIANCE

QUESTIONS

Comment définissons-nous la diversité au sein de notre organisme? Prenons-nous en compte un large éventail d'identités intersectionnelles?

Notre organisme est-il culturellement adapté aux communautés et aux groupes que nous servons?

Que pouvons-nous faire pour veiller à ce que nos services soient accessibles et inclusifs pour les personnes aux identités et expériences diverses, y compris celles ayant des (in)capacités et des besoins physiques, sensoriels ou cognitifs variés?

- ✓ **Les organismes peuvent s'engager** à favoriser un sentiment d'appartenance.
- ✓ **Les organismes peuvent apprendre** à faire preuve de réflexivité critique et la mettre en œuvre.
- ✓ **Les organismes peuvent s'impliquer activement** auprès des communautés qu'ils servent et s'assurer de compter des membres du personnel ayant des expériences vécues diversifiées afin de mieux comprendre les besoins, les valeurs et les forces en vue d'élaborer des programmes et des services équitables.

Comment contribuons-nous à améliorer la littératie en santé mentale des communautés que nous servons et à réduire la stigmatisation?

Avons-nous examiné tous nos messages publics, documents, images, publicités, politiques, normes et approches cliniques afin de nous assurer que nous ne contribuons pas involontairement à la stigmatisation?

- ✓ **Les organismes peuvent contribuer** à l'éducation du public et des communautés et collaborer avec des groupes communautaires afin de sensibiliser à la stigmatisation et de lutter contre celle-ci par l'entremise de publicités et de communications.

Avons-nous eu l'occasion de discuter de comportements que nous pouvons adopter et qui sont adaptés à la culture des usagers? Avons-nous donné suite à ces discussions par des actions concrètes?

Sommes-nous transparents quant à la façon dont nous utilisons et protégeons la vie privée et la sécurité des usagers, en particulier en ce qui concerne la collecte et la gestion des renseignements personnels?

- ✓ **Les organismes peuvent s'engager** à faire preuve de transparence pour renforcer la confiance.
- ✓ **Les organismes peuvent collaborer avec des leaders communautaires de confiance** afin de renforcer le sentiment de confiance au sein de la communauté.

DOMAINES D'ACTION



INTERVENTION EN SITUATION DE CRISE

Les intervenants et les autres membres du personnel de notre organisme ont-ils accès à de la formation continue sur les approches de soins tenant compte des traumatismes et de la violence?

- ✓ Les organismes peuvent offrir de la supervision afin d'utiliser la réflexivité critique pour renforcer la sécurité culturelle et psychologique.
- ✓ Les organismes et les communautés peuvent collaborer afin d'élaborer des ressources et des guides permettant de mieux comprendre l'identité des usagers et de s'assurer que les questions posées sont pertinentes et adaptées.
- ✓ Les organismes et les communautés peuvent collaborer afin d'élaborer des programmes qui offrent des solutions sans intervention policière pour les usagers nécessitant une intervention d'urgence.



PERSONNEL ISSU DE LA DIVERSITÉ

Que faisons-nous pour nous assurer que notre équipe reflète la diversité des communautés que nous servons, en particulier celles qui sont souvent mal servies?

Comment pouvons-nous garantir que notre personnel se sente valorisé et respecté au sein de notre organisme? Quels soutiens et mécanismes avons-nous mis en place pour répondre aux défis que pourraient rencontrer les membres de l'équipe?

- ✓ Les organismes peuvent veiller à ce que leur personnel soit informé du soutien et des ressources disponibles.
- ✓ Les organismes peuvent adopter des pratiques inclusives et équitables en matière de recrutement, d'embauche, d'intégration, de promotion, de formation, d'éducation et de rémunération afin d'attirer et de retenir des candidats de tous horizons.
- ✓ Les organismes peuvent offrir des occasions pour permettre aux candidats issus de la diversité d'accéder au secteur.

EVALUATION DE L'EDIA

Qui utilise nos services? Qui ne les utilise pas?

Quels processus avons-nous mis en place pour recueillir les commentaires des usagers sur leur expérience après l'utilisation de nos services?

À quoi ressemble la réussite en matière d'EDIA pour notre équipe, et comment la comprenons-nous et la mesurons-nous?

- ✓ Les organismes peuvent développer une stratégie en matière de données qui inclut l'analyse des résultats liés à l'équité de leurs services.
- ✓ Les organismes doivent être dotées d'une politique de gouvernance des données qui tient compte de l'accès aux données ainsi que de la propriété, du contrôle et de la gestion des données par les communautés concernées.



Références

Crenshaw, K. (1989). *Demarginalizing the intersection of race and sex: A Black feminist critique of antidiscrimination doctrine, feminist theory, and antiracist politics*. University of Chicago Legal Forum, 1989(1), Article 8. bit.ly/3E3ULMr

Ng, S. L., Forsey, J., Boyd, V. A., Friesen, F., Langlois, S., Ladonna, K., Mylopoulos, M., & Steenhof, N. (2022). *Combining adaptive expertise and (critically) reflective practice to support the development of knowledge, skill, and society*. *Advances in Health Sciences Education*, 27(5), 1265–1281. bit.ly/40E6rhD

Ng, S. L., Kinsella, E. A., Friesen, F., & Hodges, B. (2015). *Reclaiming a theoretical orientation to reflection in medical education research: A critical narrative review*. *Medical Education*, 49(5), 461–475. bit.ly/42hmgdP

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



9-8-8

Ligne d’aide en cas de crise de suicide



988.ca/fr



988canada