

9-8-8

Ligne d'aide en cas  
de crise de suicide

# L'expérience vécue, au cœur du 9-8-8

## Le Modèle du 9-8-8 d'engagement de personnes ayant vécu une expérience pertinente

### L'expérience vécue renforce l'équité, la qualité et l'authenticité dans la prévention du suicide.

Lorsque des personnes qui ont vécu ou qui vivent une expérience de suicide s'engagent de façon significative, les services deviennent plus attentifs, empreints de compassion et efficaces. Le présent document fait état de l'approche de la Ligne d'aide en cas de crise de suicide 9-8-8 concernant l'inclusion d'expériences vécues au cœur du service 9-8-8 et vous propose des stratégies à utiliser dans votre propre travail.

### En quoi consiste l'Équipe consultative sur les expériences vécues du 9-8-8?

La Ligne d'aide en cas de crise de suicide 9-8-8 est le service de prévention du suicide au Canada à trois chiffres. Au sein du 9-8-8, les expériences vécues ne sont pas accessoires; elles constituent le fondement même du service. Nous visons à situer les expériences vécues au cœur même du 9-8-8, en tenant compte des perspectives de personnes touchées par le suicide dans tous les secteurs du service. À la tête de ce travail se trouve l'Équipe consultative sur les expériences vécues, un groupe de conseillers provenant des quatre coins du pays.

Les conseillers s'appuient sur leurs identités intersectionnelles et sur un large éventail d'expériences diverses : pensées suicidaires ou tentatives de suicide, prestation de soutien à un.e proche, accès à des services de crise ou perte d'un être cher par suicide.

Ensemble, ils collaborent régulièrement avec le personnel du 9-8-8 pour cocréer des solutions, pour examiner des documents, pour orienter les processus et procédures et pour consolider le fonctionnement du service.

En incluant les expériences vécues au sein du 9-8-8, ...



**nous nous assurons que le service reflète les véritables besoins des personnes qui appellent ou qui textent;**



**nous consolidons l'approche axée sur l'équité, la qualité et la personne;**



**nous intégrons l'amélioration continue dans la conception et la prestation du service;**



**nous incarnons le principe « Rien sur nous sans nous », selon lequel aucune décision ne devrait être prise au sujet d'un groupe sans d'abord obtenir directement sa collaboration.**



## Semer les graines du changement

L'engagement engendre des changements signifiants de plusieurs façons. Il encourage les conseillers à faire part de leurs expériences, façonne les décisions organisationnelles et favorise les progrès généraux en matière de prévention du suicide et de promotion de la vie.

## Engagement signifiant

Les conseillers orientent la prise de décisions dans tous les secteurs du 9-8-8 et s'assurent que des personnes ayant une expérience pertinente ont leur mot à dire dans la formation, les communications et la prestation de services.

## Climat de bienveillance

L'apport des conseillers favorise une culture axée sur la collaboration, la compassion et l'acceptation dans tout le service. Leur expérience vécue contribue à orienter une approche qui tient compte des traumatismes pour faire du 9-8-8 un milieu plus propice au soutien des personnes qui appellent ou qui textent ainsi que des membres du personnel.

## Service ancré dans des valeurs partagées

Les expériences vécues constituent le fondement du 9-8-8 et font partie intégrante de tous les aspects du service, et ce, à tous les niveaux. Des personnes venues d'horizons très divers qui ont vécu une expérience pertinente contribuent à ancrer l'équipe du 9-8-8 dans des valeurs communes qui créent les conditions propices à un travail sérieux.

## Incidence personnelle

Les conseillers se sentent pris en compte, autonomisés et optimistes lorsqu'ils participent au processus de façon signifiante et qu'ils constatent que leurs commentaires ont porté des fruits.

## Incidence sociale

En s'appuyant sur les expériences vécues, le 9-8-8 encourage l'équité, l'authenticité et le changement positif sur les plans de la prévention du suicide et de la promotion de la vie.

## Incidence organisationnelle

La prise en compte des expériences vécues renforce les procédures, la formation et la conception du service en améliorant la qualité et la réceptivité du 9-8-8.

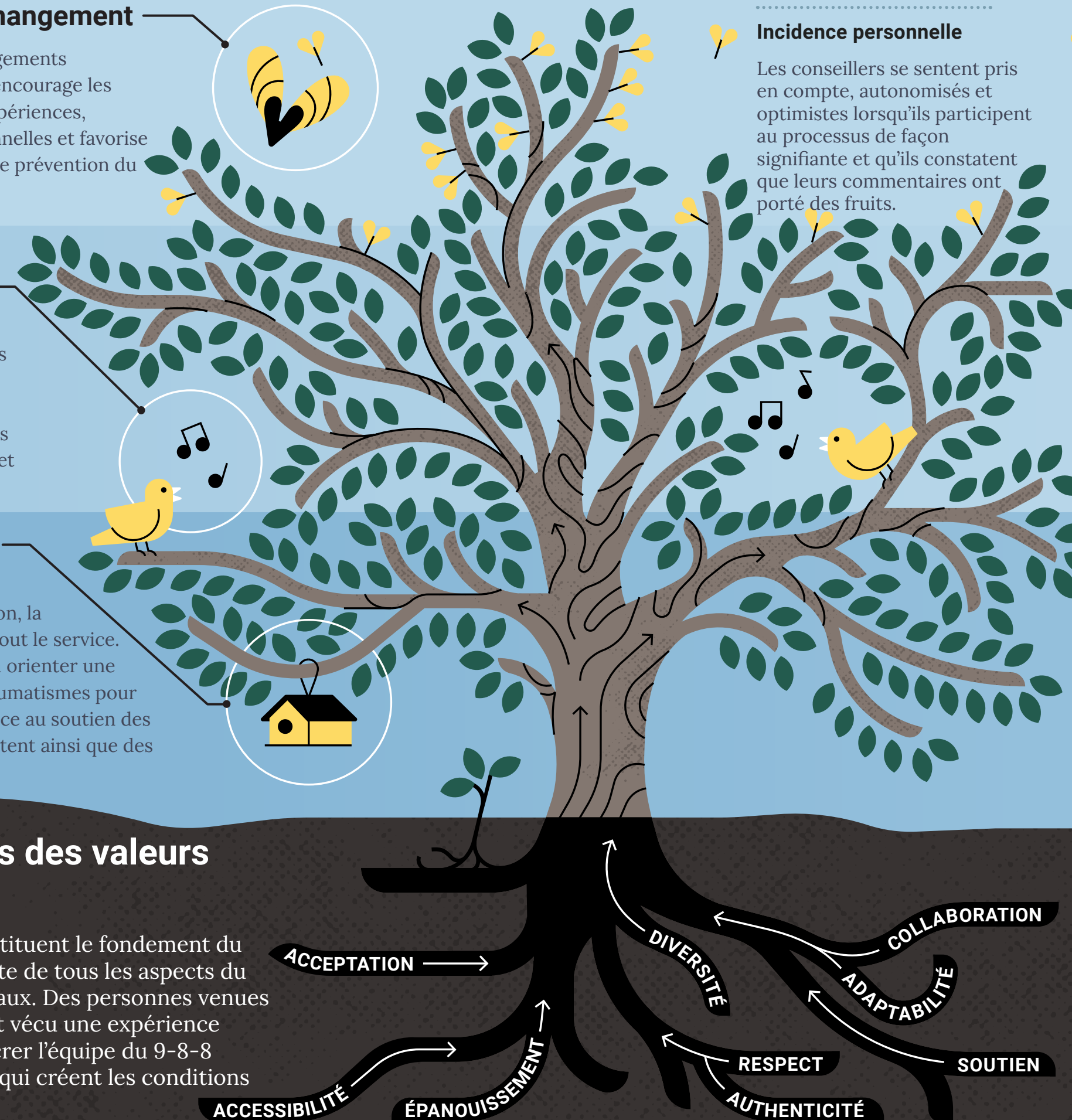
## Un modèle de partenariat continu

Le modèle d'engagement du 9-8-8 reflète notre approche soutenue et relationnelle à cet égard. Nous faisons appel aux conseillers sans tarder, les consultons souvent et les appuyons tout au long du processus.

Leur apport façonne la prise de décisions réelles en influant sur les procédures et la prestation du service, et il continue de faire partie intégrante du 9-8-8 qui ne cesse d'évoluer.

À son tour, par le biais de communications claires, d'attentes mutuelles et de structures, le 9-8-8 crée les conditions propices pour que les personnes racontent leur vécu.

**9-8-8** Ligne d'aide en cas de crise de suicide



“

*Invitez les personnes en toute sincérité. Considérez leur expérience vécue comme une expertise, plutôt que comme une réflexion après coup. Communiquez de façon claire et cohérente, tout en faisant preuve de souplesse, et ne sous-estimez jamais l'importance des relations. Les personnes demeurent engagées lorsqu'elles se sentent liées aux autres et respectées, et non seulement lorsque le projet paraît bien sur papier.*

— Sarah, membre de l'Équipe consultative sur les expériences vécues


9-8-8

Ligne d'aide en cas  
de crise de suicide

Funded by the  
Government  
of Canada

Financé par le  
gouvernement  
du Canada

Canada

 [988.ca](https://988.ca)

988canada