

# Pistes d'adaptation des services



Afin d'adapter les services à la diversité culturelle et aux enjeux liés à la migration, les organisations peuvent explorer les actions suivantes selon leur milieu, leur mandat, leurs capacités et leur taille.

1

**Fournir aux employé-e-s le temps et l'accompagnement nécessaires pour développer, dès la prise de poste et de manière continue, les savoirs, savoir-faire et savoir-être adaptés.** Cela inclut la compréhension des enjeux liés à la diversité culturelle, la migration et l'intégration, l'approche interculturelle, la gestion des biais implicites et le travail avec des interprètes.

2

**Créer et entretenir des espaces de partage sécuritaires** pour permettre à l'équipe de réfléchir et de discuter d'enjeux, inconforts, incertitudes et points de vue liés aux cas cliniques ou aux orientations de l'organisation. Voir la page [\*\*\*Prendre du recul.\*\*\*](#)

3

**Diversifier le personnel** pour mieux refléter la diversité des populations desservies et/ou **recruter des personnes ayant de l'expérience de travail** avec les personnes appartenant à des communautés ethnoculturelles minoritaires et/ou racisées, immigrantes, réfugiées ou en demande d'asile.

4

**Développer des connaissances sur les populations desservies** pour évaluer ou adapter les services. Des populations peuvent être ciblées selon l'âge, le genre, le profil migratoire, la communauté ethnoculturelle, etc. Les méthodes de collecte de données (suivi post-intervention, données démographiques, groupes de discussion, sondages, etc.) ainsi que les types d'informations recueillies (témoignages, expérience vécue, données quantitatives ou démographiques) varient.

5

**Établir des partenariats avec les organisations impliquées dans la prévention du suicide ou auprès des populations que vous aurez ciblées.** Ces partenariats facilitent le référencement selon les besoins identifiés et l'échange d'informations. Voir la page [\*\*\*Élargir le filet.\*\*\*](#)

- > Centre de prévention du suicide
- > Centre de crise
- > Écoles
- > Organismes pour le logement, l'alimentation, l'intégration, etc.
- > Lieux de culte

6

**Organiser des dialogues entre les services publics, les organisations communautaires et des populations** que vous aurez ciblées pour mieux comprendre leurs besoins. Collaborer avec des acteurs clés au sein de ces populations peut aussi aider à organiser des activités communautaires qui renforcent les liens sociaux et le repérage des personnes présentant certaines vulnérabilités.

7

**Tenir compte des besoins linguistiques** en offrant des services d'interprétariat, des informations multilingues, des applications multilingues, etc. Voir la page [Communication interculturelle](#).

8

**Fournir les ressources et le soutien nécessaires pour prendre en compte des besoins spécifiques** dans l'intervention, comme du temps supplémentaire pour travailler avec les interprètes, de l'information sur les services ou des référencement personnalisés. Les services peuvent aussi adapter leurs horaires, offrir des consultations sans rendez-vous ou donner des informations multilingues.

9

**Mettre en œuvre des actions de sensibilisation culturellement adaptées sur la santé mentale et le suicide.** Ces actions peuvent viser un groupe spécifique ou non, utiliser divers supports (affiches, séances d'information, réseaux sociaux, radio, etc.) et aborder des sujets variés (services offerts, stigmatisation, prévention du suicide, droits des usager·ère·s, premiers soins en santé mentale, etc.). L'adaptation peut concerner la forme (langue, idiomes, symboles, personnes ou personnages représentés), le contenu (enjeux importants pour la communauté) et la stratégie de diffusion (lieu, médium, personne ou organisation porteuse). Pour un guide et des exemples, consultez la page [Ressources](#).

10

**Déployer des efforts pour rejoindre les personnes qui n'utilisent pas les services en adaptant le message et la stratégie de diffusion à différents profils.** Si des services sont promus, l'organisme responsable doit avoir les capacités pour répondre à la demande potentielle.

11

**Veiller à ce que toutes les personnes soient informées de leurs droits** et mettre en place des mesures pour gérer les situations d'inconfort ou de discrimination. Des enjeux comme la confidentialité avec les interprètes, l'accès aux services selon le statut migratoire ou la présence de traumatismes doivent être pris en compte.

12

**Adapter et organiser des formations** («sentinelles» en prévention du suicide, premiers soins en santé mentale, etc.) **pour le grand public, y compris les membres des populations que vous aurez ciblées, en collaboration avec ces dernier·e·s.** Cela peut inclure des acteurs clés comme les leaders religieux ou communautaires, les enseignant·e·s ou les prestataires de services travaillant avec ces populations.