
Guide pratique sur la compétence culturelle en situation d'urgence

Un cours d'auto-apprentissage pour les cliniciens, les thérapeutes et les autres fournisseurs qui traitent des populations diverses pendant les crises et les catastrophes

Les travailleurs de première ligne et les travailleurs essentiels jouent un rôle essentiel dans la protection et le soutien des communautés en cas d'urgence et de catastrophe. Leur travail les place souvent en première ligne, où ils sont confrontés à des situations à haut risque, à une pression intense et à une exposition accrue aux traumatismes. Ces défis peuvent entraîner des répercussions durables sur leur santé mentale et leur bien-être.

Pour leur apporter un soutien significatif, il est essentiel de développer une compréhension plus approfondie de leurs expériences professionnelles. En appliquant les concepts fondamentaux de la compétence culturelle, vous pouvez contribuer à faire en sorte que les travailleurs de première ligne reçoivent la reconnaissance, le respect et les soins qu'ils méritent lorsqu'ils répondent aux crises à travers le Canada.

Naviguer dans ce cours :

- Ce cours est divisé en sept leçons principales.
- Tu peux suivre ces leçons dans l'ordre – ou te concentrer sur celle(s) qui te semble(nt) la(les) plus pertinente(s) par rapport à ton expérience.
- Tu peux écouter les informations à l'aide de notre lecteur audio et/ou télécharger un PDF à sauvegarder ou à imprimer en cas d'urgence.

Contenu

1. Qu'est-ce que la compétence culturelle et pourquoi est-elle importante ?
2. Comprendre les risques pour la santé des travailleurs de première ligne
3. Compétence culturelle pour les prestataires de soins de santé
4. Compétence culturelle pour le personnel de sécurité publique
5. Compétence culturelle pour les militaires
6. Compétence culturelle pour les anciens combattants
7. Compétence culturelle pour les travailleurs des services essentiels

1. Qu'est-ce que la compétence culturelle et pourquoi est-elle importante ?

Objectifs d'apprentissage	Pourquoi est-ce important ?
• Définir la compétence culturelle et son importance dans les interventions d'urgence. • Identifier les quatre domaines clés de la compétence culturelle. • Reconnaître comment la compétence culturelle améliore la prestation de services pour les diverses communautés.	La compétence culturelle est essentielle pour répondre aux situations d'urgence. Elle vous permet de fournir des soins équitables, efficaces et respectueux à des populations diverses. En comprenant à la fois les facteurs professionnels et culturels, vous pouvez instaurer la confiance, améliorer la communication et optimiser les résultats pour les personnes que vous servez.

La compétence culturelle en situation d'urgence

La compétence culturelle est votre capacité à reconnaître, comprendre et vous adapter aux différences culturelles de manière à favoriser la confiance, le respect et la prestation efficace de services. Elle implique le développement des connaissances, de la sensibilisation et des compétences nécessaires pour interagir de manière significative avec des personnes d'horizons divers.

Dans les situations d'urgence, la compétence culturelle vous permet de fournir des soins équitables, accessibles et adaptés aux besoins des différentes communautés. En reconnaissant les influences culturelles sur la santé, la communication et la prise de décision, vous pouvez améliorer les résultats et renforcer les relations avec les personnes que vous servez.

Compétence culturelle professionnelle

Au-delà de la compétence culturelle générale, vous devez également comprendre les cultures professionnelles de ceux que vous servez. La compétence culturelle professionnelle repose sur la sensibilité culturelle, c'est-à-dire la reconnaissance du fait que les facteurs culturels façonnent les expériences, les identités et les interactions. Dans les situations d'urgence, cela signifie reconnaître comment les facteurs de stress, les traditions et les valeurs professionnels influencent les intervenants, les travailleurs de première ligne et leurs communautés.

Domaines clés de la compétence culturelle

Le cadre de la compétence culturelle comprend quatre domaines clés :

Domaine	Application
Sensibilisation	Reconnaître ses propres préjugés, idées préconçues et perceptions.
Sensibilité	Reconnaître et valoriser les expériences vécues et en cours des autres.
Connaissances	Comprendre comment les rôles professionnels façonnent les risques, l'accès aux soins et les besoins de la communauté.
Compétences	Appliquer des actions culturellement informées qui améliorent l'engagement et la prestation de services.

Sensibilisation

La sensibilisation est la première étape du développement des compétences culturelles. Elle vous oblige à reconnaître comment la vie professionnelle influence la santé, le bien-être et l'accès aux soins.

Développer la sensibilisation signifie :

- Reconnaître que les rôles professionnels façonnent la santé et le bien-être des membres actifs et retraités, de leurs familles et de leurs communautés.
- Réfléchir à vos propres perceptions, idées préconçues et préjugés sur des professions spécifiques et ceux qui y travaillent.
- Comprendre comment vos perspectives peuvent influencer les relations de soins.
- S'engager dans une autoréflexion continue et une ouverture à l'apprentissage.

Sensibilité

La sensibilité est votre capacité à reconnaître émotionnellement les expériences vécues et en cours de ceux que vous servez. Cela implique de valoriser leurs perspectives et d'être motivé à fournir des soins culturellement informés.

Pratiquer la sensibilité signifie :

- S'engager à fournir des soins culturellement informés aux communautés professionnelles.
- Rechercher des connaissances pour améliorer la qualité des soins et des services.
- Reconnaître l'impact des événements de la vie professionnelle sur l'accès aux soins et leur disponibilité.

Connaissances

La connaissance est le processus externe de compréhension des risques, des expériences et des problèmes de santé spécifiques à une profession.

Développer ses connaissances signifie :

- Comprendre comment les exigences et les facteurs de stress professionnels façonnent les expériences vécues et à venir des travailleurs, des familles et des communautés.
- Reconnaître comment les risques professionnels affectent l'accès aux services dans les systèmes civils.

- Être conscient des risques pour la santé auxquels les communautés professionnelles sont confrontées tout au long de leur vie.
- Connaître les ressources, les programmes et les systèmes de soutien disponibles pour les groupes professionnels.

Compétences

Les compétences sont les actions que vous entreprenez pour appliquer les compétences culturelles dans la pratique. Elles reflètent votre capacité à vous engager, à vous adapter et à défendre efficacement les intérêts des autres.

Faire preuve de compétences signifie :

- S'engager avec les autres de manière empathique, respectueuse et sans jugement.
- Aborder la manière dont les expériences professionnelles façonnent la santé et le bien-être.
- Faire preuve de souplesse, de créativité et de soutien pour surmonter les obstacles aux soins.
- Collaborer avec les organisations communautaires et les prestataires de services.
- Plaider en faveur d'un accès équitable aux services et au soutien.

2. Comprendre les risques pour la santé des travailleurs de première ligne

Objectifs d'apprentissage	Pourquoi est-ce important ?
• Identifier les principaux risques pour la santé physique et mentale auxquels sont confrontés les travailleurs de première ligne. • Reconnaître les obstacles qui empêchent les travailleurs de première ligne d'accéder aux soins. • Comprendre le rôle de la compétence culturelle dans la gestion des problèmes de santé dans les situations d'urgence.	Les travailleurs de première ligne jouent un rôle essentiel dans les interventions d'urgence, mettant souvent leur propre santé en danger pour protéger les autres. L'exposition à des dangers physiques, au stress psychologique et aux obstacles systémiques aux soins peut avoir de graves conséquences à long terme sur la santé. Comprendre ces risques vous aide à fournir un soutien meilleur et plus éclairé à ceux qui sont en première ligne.

Risques pour la santé physique

Les travailleurs de première ligne sont confrontés à des défis physiques importants en raison des exigences de leur rôle.

Risque	Impact
Accidents du travail	Soulever des équipements lourds, réagir à des situations d'urgence et évoluer dans des environnements imprévisibles augmentent le risque de tensions, d'entorses, de fractures et de problèmes musculosquelettiques chroniques.

Risque	Impact
Exposition à des matières dangereuses	Les pompiers et les ambulanciers sont exposés à la fumée, aux produits chimiques, aux agents pathogènes transmissibles par le sang et aux maladies infectieuses, ce qui augmente les risques de troubles respiratoires, de problèmes cardiovasculaires et de certains cancers.
Troubles du sommeil	Les longues journées de travail et les horaires irréguliers contribuent à une privation chronique de sommeil, qui affaiblit le système immunitaire, altère les performances cognitives et augmente les risques de maladies cardiovasculaires, de diabète et de troubles mentaux.

Problèmes de santé mentale

L'exposition répétée à des traumatismes et à des environnements très stressants peut avoir de lourdes conséquences sur le bien-être mental des travailleurs de première ligne.

Challenge	Impact
Syndrome de stress post-traumatique (SSPT)	Une exposition régulière à des traumatismes – tels que des incidents violents, des blessures graves et des urgences mettant la vie en danger – peut entraîner un SSPT, provoquant des flashbacks, une hypervigilance et des comportements d'évitement. Un SSPT non traité peut avoir un impact sur les performances professionnelles et les relations personnelles.
Fatigue de compassion et épuisement professionnel	La tension émotionnelle liée au fait de s'occuper constamment de personnes en détresse peut entraîner un épuisement, un détachement et une diminution de la satisfaction au travail, ce

Challenge	Impact
	qui augmente le risque d'épuisement professionnel et d'attrition précoce de la carrière.

Obstacles à l'accès aux soins

Malgré les risques importants pour leur santé, les travailleurs de première ligne rencontrent souvent des difficultés pour obtenir des soins.

Obstacle	Impact
Stigmatisation et santé mentale	Les attentes culturelles en matière de ténacité et de résilience peuvent empêcher les travailleurs de rechercher un soutien en matière de santé mentale par crainte d'être jugés ou de subir des conséquences professionnelles.
Contraintes de temps et d'accessibilité	Les longues journées de travail et les horaires imprévisibles rendent difficile la prise de rendez-vous médicaux ou l'accès à un soutien psychologique régulier.
Manque de soins culturellement adaptés	De nombreux travailleurs de première ligne ont le sentiment que les prestataires de soins de santé ne comprennent pas pleinement les facteurs de stress uniques à leur travail, ce qui entraîne frustration et réticence à se faire soigner.

Perspectives

La prise en compte de ces risques et obstacles en matière de santé est au cœur des enseignements qui suivent. En intégrant la compétence culturelle dans votre pratique, vous

pouvez contribuer à créer une expérience de soins de santé plus favorable et plus accessible pour les travailleurs de première ligne.

3. Compétence culturelle pour les prestataires de soins de santé

Qui sont les prestataires de soins de santé ?

Les prestataires de soins de santé jouent chaque jour un nombre incalculable de rôles pour assurer la sécurité et la santé des civils partout au Canada. Les prestataires de soins de santé comprennent un large éventail de travailleurs qui dispensent des soins dans des situations d'urgence, tels que :

- Les infirmières
- Les préposés aux services de soutien à la personne
- Les médecins
- Les aides-soignants
- Les sage-femmes

Leurs rôles impliquent des défis uniques, nécessitant une sensibilisation et un soutien culturellement compétent.

Sensibilisation

Objectifs d'apprentissage	Pourquoi est-ce important ?
• Reconnaître comment les antécédents culturels et les préjugés influencent la façon dont les prestataires de soins de santé sont perçus et soutenus. • Comprendre comment ces préjugés affectent les perceptions des besoins en santé mentale des prestataires de	Les prestataires de soins de santé travaillent dans des environnements soumis à une forte pression qui peuvent avoir des effets durables sur leur bien-être. Vos propres opinions et idées préconçues à leur sujet peuvent influencer la façon dont ils perçoivent les soins et le soutien.

soins de santé, en particulier lors des urgences.

Réfléchir à ces préjugés permet d'améliorer les relations et de s'assurer qu'ils reçoivent les soins dont ils ont besoin.

Comprendre l'étendue du travail des prestataires de soins de santé dans les situations d'urgence

Lors de catastrophes, de conflits et de crises, les prestataires de soins de santé assument des rôles exigeants sur le plan physique et émotionnel. Ces emplois impliquent souvent :

- De longues journées de travail avec peu de repos
- Une charge de travail importante et une exposition à la souffrance
- Des dilemmes éthiques lorsque les ressources sont limitées
- Un risque personnel accru, comme on l'a vu pendant la pandémie de COVID-19

Une culture de la résilience décourage souvent les discussions sur la santé mentale, ce qui rend encore plus difficile pour les prestataires de soins de demander de l'aide.

Reconnaître l'impact de l'identité sociale dans les situations de stress élevé

Les facteurs d'identité sociale, tels que la race, le sexe et le statut socio-économique, peuvent influencer la façon dont les prestataires de soins de santé vivent les crises.

- Les prestataires BIPOC (Black, Indigenous, and People of Colour) peuvent être confrontés à un stress supplémentaire en raison de la discrimination ou des barrières linguistiques.
- Les travailleurs de la santé immigrants et formés à l'étranger peuvent être confrontés à des difficultés liées à la reconnaissance des diplômes, aux préjugés sur le lieu de travail ou au manque de soutien culturellement adapté.

Questions de réflexion

- Quelles sont vos idées préconçues concernant les besoins des prestataires de soins de santé en matière de santé mentale ?
- En quoi ces besoins peuvent-ils différer en situation d'urgence par rapport aux conditions normales ?
- Comment ces difficultés affectent-elles leur capacité à effectuer leur travail ?

Sensibilité

Objectifs d'apprentissage	Pourquoi est-ce important ?
• Développer une conscience émotionnelle du stress et des problèmes de santé auxquels sont confrontés les travailleurs de la santé de première ligne. • Reconnaître comment les facteurs sociaux et professionnels contribuent à leur bien-être.	Les soins adaptés à la culture nécessitent une volonté de comprendre les défis auxquels sont confrontés les travailleurs de la santé. Reconnaître leurs expériences vous permet de leur apporter un soutien éclairé et compatissant.

Facteurs de stress émotionnel et mental pour les prestataires de soins de santé

Il est important de reconnaître le coût émotionnel du travail de première ligne et de l'exposition répétée aux traumatismes. Les prestataires de soins de santé sont souvent confrontés à :

- Des niveaux élevés d'épuisement émotionnel dus à une exposition continue à la souffrance et à la mort.
- Un temps de récupération limité en raison de structures de gardes exigeantes.
- Des taux accrus d'épuisement professionnel, en particulier lors de crises prolongées comme la pandémie de COVID-19.

Une infirmière auxiliaire autorisée (IAA) qui a travaillé pendant la pandémie de COVID-19 a déclaré :

« J'avais l'habitude de me blâmer beaucoup... J'étais censée être leur soignante, et je ne pouvais pas m'occuper d'eux parce que je ne pouvais même pas prendre soin de moi. »

Sensibilité culturelle aux disparités en matière de santé mentale en réponse aux crises

Les obstacles systémiques rendent l'accès au soutien en santé mentale plus difficile pour certains prestataires :

- Les travailleurs à faibles revenus peuvent être confrontés à des difficultés financières, à l'absence de congés payés ou à un manque de services culturellement adaptés.
- Les travailleurs issus de groupes défavorisés peuvent être victimes de microagressions en plus du stress lié à la crise.

Une étude de l'Unité de recherche sur les traumatismes et le rétablissement a révélé que :

- 40,6 % des travailleurs de la santé issus de minorités raciales/ethniques atteignaient le seuil clinique du SSPT.
- 55 à 65 % présentaient des symptômes de dépression, d'anxiété et de stress.

Question de réflexion

Quelles émotions et préoccupations les travailleurs de la santé peuvent-ils ressentir pendant les situations d'urgence qui sont amplifiées par leur rôle ?

Connaissances

Objectifs d'apprentissage	Pourquoi est-ce important ?
• Identifier les défis communs en matière de santé mentale auxquels sont confrontés les travailleurs de la santé de première ligne pendant les crises. • Comprendre comment l'identité culturelle influence les expériences de santé mentale et les stratégies d'adaptation.	Les prestataires de soins de santé travaillant dans des situations d'urgence sont confrontés à des risques importants pour leur santé mentale, qui peuvent persister longtemps après la fin de la crise. Reconnaître ces défis vous permet de les soutenir plus efficacement.

Risques pour la santé mentale des prestataires de soins de santé

Les travailleurs de la santé de première ligne au Canada sont souvent confrontés à :

- la dépression, l'anxiété et l'épuisement professionnel
- des troubles du sommeil
- un trouble de stress post-traumatique (TSPT)

Les catastrophes et les situations d'urgence augmentent le risque de TSPT en raison de l'exposition répétée à des événements traumatisants. Par exemple, les médecins des services d'urgence peuvent développer de l'anxiété et de la dépression en raison des constantes prises de décisions à haut risque.

Le rôle de l'identité culturelle dans les expériences de santé mentale

L'identité culturelle façonne les symptômes de santé mentale, les mécanismes d'adaptation et les comportements de recherche d'aide. Certains travailleurs peuvent préférer d'autres formes de soutien, telles que les organisations communautaires ou confessionnelles.

Un travailleur de la santé a réfléchi aux obstacles rencontrés par les prestataires immigrants :

« Les discussions sur la santé mentale et les traumatismes sont, pour certains travailleurs, une chose dont ils n'ont pas conscience ou avec laquelle ils ne sont pas à l'aise, et donc il n'y a pas beaucoup d'adhésion. Et comme la plupart de ce travail est effectué par des hommes et des femmes immigrés, surtout des femmes, je me suis demandé si une partie du manque d'adhésion n'était pas... pas un manque de sensibilisation, ou même ce tout début de "Oh, comment vas-tu ?" ou d'exploration de certaines de ces choses. »

Question de réflexion

Quels sont les facteurs de stress spécifiques qui rendent les travailleurs de la santé travaillant dans des situations d'urgence plus susceptibles de souffrir de dépression et d'anxiété.

Compétences

Objectifs d'apprentissage	Pourquoi est-ce important ?
• Appliquer des compétences adaptées à la culture pour soutenir les prestataires de soins de santé de première ligne. • Offrir un soutien efficace en matière de santé mentale lors des situations d'urgence et des catastrophes.	Les travailleurs de la santé jouent un rôle essentiel en temps de crise. Pour les soutenir, vous devez communiquer avec eux avec empathie et sans porter de jugement, répondre à leurs préoccupations uniques en matière de santé et leur fournir des ressources accessibles et culturellement adaptées.

Développer des compétences de communication culturellement adaptées

Pour soutenir efficacement les travailleurs de la santé, il faut :

- Respecter les perspectives culturelles lors des discussions sur la santé mentale.
- Écouter activement et valider leurs expériences.
- Utiliser des approches tenant compte des traumatismes pour reconnaître et traiter la détresse psychologique.
- Inclure les services locaux de santé mentale dans la planification des crises afin d'améliorer l'accès.

Un prestataire de soins de santé a souligné le manque de soutien disponible :

« J'ai rencontré et travaillé avec beaucoup d'infirmières qui ont été exposées à des traumatismes indicibles, mais elles ne reçoivent que très peu de soutien pour gérer tout cela et en prendre conscience. Si j'avais une baguette magique, je créerais une clinique qui ferait ce que nous faisons, mais pour les professionnels de la santé. Et [je la] rendrais accessible. »

Établir la confiance et la complicité dans les situations de crise

La confiance est essentielle dans les soins culturellement adaptés. Vous pouvez renforcer les liens en :

- Fournissant un soutien et des ressources dans plusieurs langues, en particulier pour les travailleurs de la santé BIPOC.
- Reconnaisant l'impact des facteurs systémiques sur leur bien-être.
- Créant des espaces où les travailleurs se sentent en sécurité pour discuter de leurs préoccupations en matière de santé mentale.

Une travailleuse a expliqué comment l'identité culturelle avait affecté la capacité d'une collègue à s'exprimer :

« Une de mes amies, une femme de couleur, une immigrante, a vécu beaucoup de traumatismes en grandissant, à la fois dans sa famille d'origine et dans le racisme systémique qu'elle a connu ailleurs... Elle ne se sentait pas en sécurité pour parler ou partager la façon dont son traumatisme l'a aidée à être empathique avec les gens... On lui a dit que si cela la dérangeait trop, ce n'était peut-être pas le bon travail pour elle. »

Question de réflexion

Comment instaurer la confiance avec les travailleurs de la santé de première ligne tout en respectant les origines culturelles diverses ?

4. Compétence culturelle pour le personnel de sécurité publique

Qui est le personnel de sécurité publique ?

Le personnel de sécurité publique (PSP) joue un rôle essentiel dans la protection des communautés et l'intervention en cas d'urgence. Les PSP sont issus de divers horizons et travaillent dans des conditions extrêmes qui peuvent avoir un impact sur leur bien-être.

Les principales catégories de PSP comprennent :

- Les forces de l'ordre (policiers, agents frontaliers, agents pénitentiaires)
- Les services d'incendie
- Les services médicaux d'urgence (SMU)
- Les services d'urgence spécialisés

Chacun de ces rôles présente des défis uniques, nécessitant à la fois une sensibilisation et un soutien culturellement compétent.

Sensibilisation

Objectifs d'apprentissage	Pourquoi est-ce important ?
• Réfléchir à la manière dont votre culture et vos préjugés influencent votre vision des PSP et votre manière de les soutenir. • Reconnaître comment les préjugés façonnent les perceptions des besoins des PSP en matière de santé mentale et les défis auxquels ils sont confrontés en cas de crise.	Les rôles de la sécurité publique peuvent avoir des conséquences durables sur la santé et le bien-être des travailleurs. Vos opinions et vos croyances sur les PSP influencent leur volonté de demander de l'aide et la façon dont vous établissez des relations avec eux. Il est important de réfléchir continuellement à ces perceptions

et à la façon dont elles peuvent affecter vos interactions.

Comprendre l'expérience des PSP lors de situations d'urgence

Les travailleurs de la sécurité publique sont confrontés quotidiennement à des facteurs de stress qui s'intensifient en cas de crise. Leurs responsabilités peuvent inclure :

- Répondre à la violence et aux incidents critiques
- Gérer les dilemmes éthiques dans des situations à haute pression
- Faire face à des risques pour la sécurité personnelle
- Gérer la méfiance de la communauté dans certains contextes

Par exemple, les policiers sont souvent stigmatisés lorsqu'ils demandent de l'aide pour des problèmes de santé mentale. Un policier a déclaré :

« Il y a toujours cette stigmatisation : les gens s'inquiètent de savoir si je dis quelque chose, si je vais être considéré comme plus faible, ou si cela va me nuire pour une promotion. »

Reconnaître l'impact de l'identité sociale dans les situations de stress élevé

Des facteurs tels que la race, le sexe et le statut socio-économique déterminent la manière dont les PSP vivent les problèmes de santé et cherchent de l'aide.

- Les PSP BIPOC (Black, Indigenous, and people of color) et les travailleurs immigrés peuvent être confrontés à des barrières linguistiques ou à de la discrimination, ce qui rend plus difficile l'expression de leurs difficultés en matière de santé mentale.
- Les femmes travaillant dans des domaines à prédominance masculine, comme chez les pompiers, sont souvent confrontées à un stress supplémentaire dû aux préjugés et aux attentes du milieu de travail.

Une pompier a commenté à propos de ce défi :

« J'ai remarqué que les femmes ont la vie plus dure que les hommes. Rien qu'avec la principale critique adressée aux femmes, à savoir qu'elles ne sont pas capables de faire le travail, ce qui signifie que toutes les femmes que nous aurions sur notre lieu de travail peuvent effectivement faire le travail. Mais de la part de tous les gens de la vieille école, c'est quelque chose que j'ai constaté. »

Questions de réflexion

Comment l'identité sociale peut-elle influencer les besoins en matière de santé mentale des PSP en cas d'urgence ?

Comment cela se compare-t-il aux situations non urgentes ?

Sensibilité

Objectifs d'apprentissage	Pourquoi est-ce important ?
• Développer une compréhension émotionnelle des défis uniques auxquels sont confrontés les PSP. • Tenir compte des pressions et divers antécédents qui ont un impact sur leur bien-être.	Soutenir les PSP nécessite une ouverture à l'apprentissage de leurs expériences et une volonté de développer les compétences nécessaires pour fournir des soins efficaces.

Facteurs de stress émotionnel et mental pour les PSP

Le personnel de la sécurité publique est fréquemment confronté à des événements traumatisants, qui peuvent entraîner des réponses émotionnelles retardées ou réprimées.

- Beaucoup sont encouragés à réprimer leurs émotions dans des environnements à haut risque.
- Certains développent des blessures morales – un profond sentiment de culpabilité ou de détresse à la suite d'actions entreprises pendant les crises.

Par exemple, un ambulancier a décrit une expérience pénible pendant la pandémie de COVID-19 :

« Quand nous sommes revenus après nous être habillés, le patient était allongé face contre terre sur ses marches. Il a fait un arrêt cardiaque pendant que nous finissions de mettre cet [équipement de protection individuelle]. Nous sommes passés de la prise d'un appel pour quelqu'un qui était encore en vie à quelqu'un qui était décédé pendant que nous mettions notre EPI. »

Sensibilité culturelle aux disparités en matière de santé mentale dans la réponse aux crises

Les disparités sociales et économiques affectent la capacité des PSP à rechercher un soutien en matière de santé mentale :

- Les PSP 2SLGBTQIA+ peuvent être confrontés à un stress supplémentaire dû à des préjugés ou à une discrimination sur le lieu de travail.
- Les PSP à faibles revenus peuvent avoir du mal à se payer des soins de santé mentale en raison d'obstacles financiers.

Un ambulancier a commenté à propos de ce défi :

« Je devrais rechercher une aide psychologique. Mais c'est cher. »

Questions de réflexion

Quels sont les facteurs qui contribuent à l'épuisement professionnel chez les PSP ?

Quelles émotions et préoccupations pourraient être amplifiées lors de catastrophes et d'urgences ?

Connaissances

Objectifs d'apprentissage	Pourquoi est-ce important ?
• Identifier les défis courants en matière de santé mentale auxquels sont confrontés les PSP en situation de crise. • Comprendre comment l'identité culturelle influence leur stress, leurs stratégies d'adaptation et leur comportement en matière de recherche d'aide.	Les PSP sont confrontés à des risques importants pour leur santé mentale en raison de la nature très stressante de leur travail. Ces difficultés ne disparaissent pas à la fin d'une crise : de nombreux PSP continuent de ressentir des effets durables, notamment le SSPT, l'anxiété et l'épuisement professionnel. Sans un soutien adéquat, ces facteurs de stress peuvent avoir un impact sur leur bien-être, leurs performances professionnelles et leur santé à long terme.

Comprendre les défis des PSP en matière de santé mentale lors de situations de crise

L'impact psychologique d'une intervention en cas de crise peut perdurer longtemps après la fin de l'urgence. Les PSP sont souvent confrontés à :

- Un TSPT dû à une exposition répétée à un traumatisme
- Des troubles du sommeil qui aggravent les symptômes de santé mentale
- La dépression et l'anxiété dues à un stress prolongé

Un pompier a expliqué comment le manque de sommeil l'avait affecté pendant la pandémie :

« Je ne dormais pas. Je ne pouvais dormir que quelques heures à la fois, de jour comme de nuit. J'étais toujours fatigué. »

Un agent pénitentiaire a décrit l'impact d'une exposition répétée à un traumatisme :

« Nous sommes témoins de choses qui dépassent l'entendement. Bien sûr, nous avons tous ces diagnostics de santé mentale et nous souffrons de SSPT et de toutes ces choses. »

Le rôle de l'identité culturelle dans les expériences de santé mentale

L'identité culturelle influence la façon dont les PSP vivent la santé mentale, font face au stress et cherchent du soutien.

- Les PSP autochtones peuvent s'appuyer sur les traditions culturelles pour faire preuve de résilience, mais ces approches ne sont pas toujours reconnues ou soutenues dans les contextes d'intervention d'urgence traditionnels.
- Les PSP immigrés peuvent se tourner vers des organisations communautaires ou confessionnelles plutôt que vers des services officiels de santé mentale.
- Les PSP BIPOC (Black, Indigenous and People of Color) subissent souvent un stress supplémentaire en raison de la discrimination ou des obstacles systémiques sur leur lieu de travail.

Une étude de D'Alessandro-Lowe (2024) a révélé que les PSP qui bénéficiaient d'un soutien organisationnel et avaient un fort sentiment de bien-être spirituel présentaient moins de symptômes de blessure morale pendant la pandémie de COVID-19.

Questions de réflexion

Comment la race, le sexe ou l'origine ethnique peuvent-ils avoir un impact sur la santé mentale des PSP ?

Comment l'identité culturelle façonne-t-elle l'expression de la santé mentale, la recherche d'aide et les préférences de traitement ?

Compétences

Objectifs d'apprentissage	Pourquoi est-ce important ?
• Utiliser des compétences adaptées à la culture pour soutenir efficacement les PSP. • Fournir un soutien compatissant et efficace en matière de santé mentale pendant les situations d'urgence.	Soutenir les PSP nécessite une approche bienveillante et sans jugement qui reconnaisse leurs difficultés de santé uniques. La flexibilité et la sensibilisation culturelle sont essentielles, en particulier lorsqu'il s'agit d'aider les personnes issues de groupes sous-représentés qui sont confrontées à des obstacles supplémentaires.

Développer une communication culturellement compétente

Une communication efficace est essentielle pour soutenir les PSP :

- Utilisez des approches tenant compte des traumatismes qui reconnaissent leurs expériences.
- Écoutez activement et validez leurs préoccupations.
- Respectez les perspectives culturelles sur la santé mentale et les stratégies d'adaptation.

Un professionnel du PSP a décrit l'importance de la résilience dans son domaine :

« Nous discutons de choses très choquantes, des choses dont nous ne nous rendons pas compte qu'elles sont choquantes. [Les personnes qui tiennent ce rôle] doivent être vraiment honnêtes sur le fait qu'elles vont

bien le supporter. Nous ne voulons pas traumatiser quelqu'un en essayant de partager notre traumatisme. Cela va à l'encontre du but recherché [en] créant une autre victime. »

Établir la confiance dans les situations de crise

Établir la confiance prend du temps, mais c'est essentiel pour soutenir les PSP.

- Les programmes de soutien par les pairs adaptés à leurs rôles peuvent contribuer à briser la stigmatisation.
- Des ressources accessibles, telles que des services de santé mentale multilingues, peuvent renforcer l'engagement.

Questions de réflexion

Comment pouvez-vous établir la confiance avec les PSP tout en respectant la diversité des origines culturelles ?

Comment la compétence culturelle peut-elle améliorer le soutien en matière de santé mentale pour les PSP en période de crise ?

5. Compétence culturelle pour les militaires

Qui compose l'armée canadienne ?

Les Forces armées canadiennes (FAC) se composent de trois branches principales :

- La Marine royale canadienne
- L'Armée canadienne
- L'Aviation royale canadienne

Au sein des FAC, il y a des membres de la Force régulière, des membres de la Force de réserve et des Rangers canadiens.

De plus, le personnel de soutien, tel que le personnel civil, joue un rôle essentiel dans les opérations militaires.

Sensibilisation

Objectifs d'apprentissage	Pourquoi est-ce important ?
• Reconnaître comment les antécédents culturels et les préjugés influencent les perceptions des militaires. • Comprendre comment les préjugés affectent les idées préconçues sur leurs besoins en matière de santé mentale. • Identifier les facteurs de stress uniques que le personnel militaire subit lors de conflits, de catastrophes et d'urgences.	Le service militaire a des effets durables sur la santé et le bien-être. Lorsque vous soutenez ce groupe, il est essentiel de réfléchir à vos propres opinions et idées préconçues sur les militaires. Ces perceptions peuvent influencer leur volonté de demander de l'aide et avoir un impact sur les relations que vous établissez avec eux. Une réflexion régulière sur soi-même est essentielle pour garantir un soutien impartial et efficace.

Comprendre les rôles des militaires dans les situations d'urgence

Le personnel militaire est souvent parmi les premiers intervenants en cas de catastrophe et de crise. Leurs responsabilités s'accompagnent de défis uniques, notamment :

- Traumatisme dû au combat et exposition à des situations à haut risque
- Blessure morale due à des décisions difficiles et à des dilemmes éthiques
- Tension mentale due à des déploiements prolongés loin de la famille
- Pression pour réprimer les difficultés de santé mentale dues à la culture militaire

L'accent que met l'armée sur la résilience, la discipline et les missions à accomplir peut créer des obstacles à une discussion ouverte sur la santé mentale.

Reconnaître l'impact de l'identité sociale dans les situations de stress élevé

Les facteurs d'identité sociale, tels que la race, le sexe et le milieu socio-économique, peuvent influencer la façon dont les militaires vivent le stress et cherchent du soutien.

- Les militaires issus de groupes marginalisés peuvent être confrontés à des pressions supplémentaires liées à leur identité et à leurs expériences passées.
- Les militaires BIPOC et immigrants peuvent être victimes de stigmatisation ou de préjugés lorsqu'ils accèdent aux soins de santé mentale.

Question de réflexion

Quelles sont vos idées préconçues concernant l'impact des situations d'urgence sur la santé mentale des militaires ?

Sensibilité

Objectifs d'apprentissage	Pourquoi est-ce important ?
---------------------------	-----------------------------

- Développer une compréhension émotionnelle des défis en matière de santé mentale auxquels sont confrontés les militaires.
- Reconnaître comment la diversité des origines et des facteurs de stress professionnels façonnent leurs expériences.

Pour fournir un soutien efficace, vous devez être motivé à en apprendre davantage sur les facteurs de stress uniques des militaires, à améliorer vos compétences culturelles et à développer les compétences nécessaires pour aider les militaires à faire face aux effets des crises.

Facteurs de stress émotionnel et mental pour le personnel militaire

Le personnel militaire est confronté à d'intenses défis émotionnels et psychologiques.

- L'exposition au combat et à des situations moralement complexes augmente le risque de SSPT et de dépression.
- Les difficultés de réintégration, c'est-à-dire le retour à la vie civile après le déploiement, peuvent être difficiles, en particulier si les membres de la famille manquent de compréhension ou de soutien.
- Les séparations prolongées vis-à-vis des proches peuvent contribuer à l'isolement et à la détresse émotionnelle.

Sensibilité culturelle aux disparités en matière de santé mentale dans la réponse aux crises

- Les militaires 2SLGBTQIA+ peuvent être victimes de discrimination ou de rejet, ce qui rend plus difficile l'accès à un soutien en matière de santé mentale.
- Les facteurs culturels, raciaux et économiques peuvent affecter la manière dont le personnel militaire recherche et reçoit des soins.

Question de réflexion

Quelles sont les préoccupations et les émotions que le personnel militaire peut ressentir en situation d'urgence et qui sont exacerbées par leur rôle ?

Connaissances

Objectifs d'apprentissage	Pourquoi est-ce important ?
• Identifier les défis courants en matière de santé mentale auxquels le personnel militaire est confronté en situation de crise. • Comprendre comment l'identité culturelle influence le stress, les stratégies d'adaptation et le comportement de recherche d'aide.	Les membres des forces armées subissent souvent des répercussions à long terme sur leur santé en raison de leurs fonctions. Comprendre ces risques vous permet de fournir un meilleur soutien pendant et après les crises.

Problèmes de santé mentale chez le personnel militaire

Les membres des FAC sont fréquemment confrontés à des problèmes de santé mentale en raison des exigences physiques et émotionnelles de leur travail. Ces défis comprennent :

- Le SSPT dû au combat ou à des expériences traumatisantes
- Dépression et anxiété liées à un stress prolongé et à un traumatisme moral
- Risque accru de suicide dans certaines populations
- Troubles liés à la consommation de substances comme stratégie d'adaptation

Rôle de l'identité culturelle dans les expériences de santé mentale

L'identité culturelle influence les symptômes de santé mentale, les mécanismes d'adaptation et les comportements de recherche d'aide.

- Les membres des minorités culturelles peuvent être stigmatisés au sein de la culture militaire pour avoir eu recours à un soutien en santé mentale.
- La foi, la communauté et les traditions culturelles peuvent influencer la façon dont le personnel militaire gère le stress et les traumatismes.

Questions de réflexion

Quels sont les facteurs de stress spécifiques qui rendent le personnel militaire plus vulnérable à la dépression et à l'anxiété ?

Quels sont les troubles mentaux – tels que le SSPT ou la blessure morale – les plus fréquents chez les militaires qui reviennent de missions à risque ?

Compétences

Objectifs d'apprentissage	Pourquoi est-ce important ?
• Appliquer des compétences adaptées à la culture pour soutenir efficacement le personnel militaire. • Fournir un soutien compatissant et efficace en matière de santé mentale en cas d'urgence.	Soutenir le personnel militaire exige de l'empathie, de la flexibilité et une sensibilité culturelle. Pour instaurer la confiance, engagez-vous auprès des militaires sans les juger et avec respect. Reconnaissez et abordez leurs difficultés uniques en matière de santé mentale, en particulier parmi les populations victimes de discrimination, et restez ouvert à l'apprentissage de leurs besoins spécifiques.

Compétences en communication pour le soutien en situation de crise

Une communication efficace avec le personnel militaire implique :

- Une écoute active pour favoriser la confiance et faire preuve de compréhension
- Utiliser un langage respectueux qui s'aligne sur la culture et les valeurs militaires
- Tenir compte des considérations de confidentialité lors des discussions sur la stigmatisation liée à la santé mentale

La communication militaire est façonnée par la discipline, les missions et les structures de la chaîne de commandement. Adapter votre approche à ces cadres peut aider à établir des relations et la confiance.

Établir la confiance dans les situations de crise

Établir la confiance avec le personnel militaire nécessite :

- Une écoute active et le respect des traditions militaires
- La compréhension des aspects culturels de la vie et des valeurs militaires
- Reconnaître les défis de la réintégration et la stigmatisation de la santé mentale.

Questions de réflexion

Comment pouvez-vous vous assurer que le personnel militaire reçoit le soutien en matière de santé mentale dont il a besoin pendant et après les crises ?

Quelles stratégies pouvez-vous utiliser pour établir la confiance tout en respectant leur contexte culturel et professionnel ?

6. Compétence culturelle pour les anciens combattants

Qui sont les anciens combattants ?

Les anciens combattants sont d'anciens membres des Forces armées canadiennes (FAC), y compris ceux qui ont servi dans :

- l'Armée canadienne
- la Marine royale canadienne
- l'Aviation royale canadienne

De plus, les anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) sont souvent considérés comme des anciens combattants.

Sensibilisation

Objectifs d'apprentissage	Pourquoi est-ce important ?
• Reconnaître comment les antécédents culturels et les préjugés influencent la perception des anciens combattants. • Comprendre comment ces préjugés façonnent les idées préconçues sur les besoins des anciens combattants en matière de santé mentale. • Identifier les facteurs de stress uniques que les anciens combattants peuvent ressentir pendant et après les conflits, les catastrophes et les situations d'urgence.	Les vétérans ont servi dans des environnements à forte pression et à haut risque qui peuvent avoir des effets durables sur leur santé et leur bien-être. Lorsque vous soutenez cette population, réfléchissez à vos propres perceptions des vétérans et à la manière dont ces idées préconçues pourraient influencer leur volonté de demander de l'aide. Une autoréflexion continue est essentielle pour garantir un soutien impartial et efficace.

Les vétérans et les interventions d'urgence

Les vétérans peuvent être appelés à apporter leur aide lors de catastrophes et d'urgences nationales. Leur formation militaire leur confère des compétences essentielles, mais l'expérience de la réinsertion dans des environnements très stressants peut également :

- Déclencher un traumatisme passé ou une blessure morale.
- Renforcer la stigmatisation autour des difficultés de santé mentale.
- Exacerber les blessures physiques subies pendant le service.

Reconnaître l'impact de l'identité sociale dans les situations de stress élevé

L'identité sociale – telle que la race, le sexe et le milieu socio-économique – façonne la façon dont les vétérans vivent les crises et accèdent au soutien.

- Les vétérans issus de communautés racialisées peuvent être victimes de discrimination ou de stigmatisation culturelle lorsqu'ils cherchent à obtenir des soins de santé mentale.
- Les vétérans de sexe féminin peuvent avoir vécu des expériences de service différentes de celles de leurs homologues masculins, ce qui influence la manière dont elles relèvent les défis de l'après-service.
- Les vétérans à faible revenu peuvent rencontrer des difficultés à accéder à des soins de santé et à un soutien social adéquats.

Questions de réflexion

Quelles sont vos hypothèses concernant les besoins des vétérans en matière de santé mentale ?

Comment les urgences ou les catastrophes peuvent-elles réactiver des traumatismes passés chez les vétérans ?

Sensibilité

Objectifs d'apprentissage	Pourquoi est-ce important ?
• Développer une compréhension émotionnelle des défis en matière de santé mentale auxquels sont confrontés les anciens combattants. • Reconnaître comment la culture militaire et l'identité personnelle façonnent leurs expériences.	Les anciens combattants ont souvent un sens aigu du devoir, de la résilience et de la camaraderie, ce qui peut rendre difficile la reconnaissance des difficultés en matière de santé mentale. Ils peuvent ressentir un sens accru des responsabilités en cas de crise, même au détriment de leur propre bien-être.

Facteurs de stress émotionnel et mental pour les vétérans

- L'exposition à un traumatisme passé peut refaire surface lors de situations d'urgence, en particulier s'ils sont appelés à participer à des efforts de réponse à une crise.
- Un sens aigu du devoir et de la camaraderie peut les pousser à aider, même lorsque cela a un impact négatif sur leur santé mentale.
- L'isolement et la perte de but après le service peuvent contribuer à la dépression, à l'anxiété et à la difficulté à se réintégrer dans la vie civile.

Sensibilité culturelle aux disparités en matière de santé mentale dans la réponse aux crises

- Les anciens combattants issus de milieux culturels divers peuvent être stigmatisés s'ils cherchent à obtenir des soins de santé mentale.
- Les blessures liées au service peuvent s'aggraver lors de situations de crise physiquement éprouvantes.
- Le manque de soins de santé culturellement adaptés peut empêcher les anciens combattants de recevoir le soutien dont ils ont besoin.

Question de réflexion

Comment le sens du devoir d'un ancien combattant peut-il avoir un impact sur sa volonté de demander de l'aide en cas de crise ?

Connaissances

Objectifs d'apprentissage	Pourquoi est-ce important ?
• Identifier les défis courants en matière de santé mentale auxquels sont confrontés les vétérans en situation de crise. • Comprendre comment l'identité culturelle influence leur stress, leurs stratégies d'adaptation et leur comportement de recherche d'aide.	Les vétérans sont confrontés à des défis en matière de santé mentale qui sont souvent exacerbés par les catastrophes et les situations d'urgence. Reconnaître ces défis vous permet d'offrir un soutien meilleur et plus ciblé.

Les défis en matière de santé mentale chez les vétérans

Les vétérans peuvent être confrontés aux choses suivantes :

- TSPT et blessure morale dus à des déploiements et des combats passés.
- Anxiété ou dépression accrues dues à un nouvel engagement dans des situations de crise.
- Sentiment de perte ou de désespoir s'ils ne peuvent pas servir en cas de besoin.
- Exacerbation des blessures liées au service lors d'événements très stressants.

Le rôle de l'identité culturelle dans les expériences de santé mentale

L'identité culturelle influence la façon dont les vétérans gèrent les traumatismes, cherchent du soutien et se réintègrent dans la vie civile.

- Les vétérans issus de communautés racialisées peuvent être confrontés à des facteurs de stress supplémentaires tels que la discrimination ou le manque de soins culturellement adaptés.
- Les expériences de blessure morale peuvent rendre difficile la participation de certains vétérans aux efforts de réponse de première ligne.

Questions de réflexion

Quels sont les facteurs de stress spécifiques qui rendent les vétérans plus vulnérables à la dépression et à l'anxiété ?

Comment ces facteurs doivent-ils être pris en compte si les vétérans sont rappelés en service ?

Compétences

Objectifs d'apprentissage	Pourquoi est-ce important ?
• Appliquer des compétences adaptées à la culture pour soutenir efficacement les vétérans. • Fournir un soutien compatissant et efficace en matière de santé mentale pendant les situations d'urgence.	Les vétérans ont des besoins uniques, façonnés par leur historique de service, leur contexte culturel et leurs expériences personnelles. Fournir un soutien efficace exige de la flexibilité, de l'empathie et un engagement à fournir des soins culturellement adaptés.

Compétences en communication pour le soutien en situation de crise

Soutenir les vétérans signifie :

- Pratiquer l'écoute active pour établir la confiance et valider leurs expériences.

- Utiliser un langage respectueux et adapté au milieu militaire pour créer un sentiment de compréhension.
- Reconnaître la méfiance institutionnelle qui peut empêcher les anciens combattants de demander de l'aide.

Établir la confiance dans les situations de crise

Soutenir les anciens combattants signifie :

- Pratiquer l'écoute active pour établir la confiance et valider leurs expériences.
- Utiliser un langage respectueux et adapté au milieu militaire pour créer un sentiment de compréhension.
- Reconnaître la méfiance institutionnelle qui peut empêcher les anciens combattants de demander de l'aide.

Questions de réflexion

Comment créer un environnement dans lequel les vétérans se sentent en sécurité pour partager leurs difficultés ?

Quelles stratégies permettent d'établir la confiance tout en respectant leurs expériences vécues ?

7. Compétence culturelle pour les travailleurs des services essentiels

Qui sont les travailleurs des services essentiels ?

Les travailleurs des services essentiels (TSE) jouent un rôle essentiel en cas d'urgence et de catastrophe. Leur travail permet de garantir le fonctionnement des infrastructures, des chaînes d'approvisionnement et des services publics.

Cette catégorie comprend :

- les travailleurs des services publics, les opérateurs d'usine, les ingénieurs
- les travailleurs des épiceries, les transformateurs de produits alimentaires, les travailleurs agricoles
- Travailleurs des transports, y compris les chauffeurs de camion, les équipages ferroviaires, les chauffeurs de bus, les équipages aériens et les équipages de bateaux

En termes simples, les travailleurs des services essentiels sont les personnes qui assurent le fonctionnement de la société en cas de crise.

Sensibilisation

Objectifs d'apprentissage	Pourquoi est-ce important ?
• Reconnaître comment le contexte culturel et les préjugés influencent la perception des TSE. • Comprendre comment les préjugés façonnent les idées préconçues sur les besoins des TSE en matière de santé mentale.	Les travailleurs des services essentiels jouent un rôle essentiel dans le maintien du fonctionnement de la société en cas d'urgence, travaillant souvent dans des conditions exigeantes et à haut risque. Malgré leur importance, leurs contributions sont parfois négligées et ils peuvent avoir

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Identifier les facteurs de stress uniques auxquels les TSE sont confrontés lors des situations d'urgence. | du mal à accéder au soutien dont ils ont besoin. |
|---|--|

Comprendre le rôle des TSE lors des urgences

Les TSE travaillent dans des conditions intenses, souvent sans bénéficier des mêmes protections ou de la même reconnaissance que les autres travailleurs de première ligne. Leurs défis sont les suivants :

- Une forte exposition aux risques, notamment aux risques pour la santé et aux dangers physiques.
- Horaires imprévisibles avec des temps de gardes longs et épuisants.
- Sécurité de l'emploi limitée, en particulier pour les travailleurs précaires ou à bas salaire.

Pendant la pandémie de COVID-19, les employés des épiceries ont été confrontés à l'hostilité du public, à une charge de travail accrue et à un manque de directives de sécurité claires, ce qui a entraîné des répercussions sur leur santé mentale.

Reconnaître l'impact de l'identité sociale dans les situations de stress élevé

L'identité sociale, telle que la race, le sexe et le milieu socio-économique, façonne la façon dont les TSE vivent les crises et cherchent du soutien.

- Les travailleurs racialisés peuvent être victimes de discrimination ou de manque de protection sur leur lieu de travail.
- Les travailleurs précaires (par exemple, les travailleurs temporaires et les employés temporaires) peuvent ne pas avoir accès à des avantages tels que les congés maladie ou le soutien en matière de santé mentale.
- Les barrières linguistiques peuvent empêcher certains TSE d'accéder aux ressources d'urgence.

Question de réflexion

En quoi les besoins en matière de santé mentale des TSE diffèrent-ils de ceux des travailleurs traditionnels de première ligne en situation d'urgence ?

Sensibilité

Objectifs d'apprentissage	Pourquoi est-ce important ?
• Développer une compréhension émotionnelle des défis en matière de santé mentale auxquels sont confrontés les TSE. • Reconnaître comment la diversité des origines et des conditions de travail façonne leurs expériences.	Pour apporter un soutien efficace, il faut être prêt à comprendre le stress, les risques et les pressions auxquels sont confrontés les TSE. De nombreux TSE manquent de sécurité d'emploi, d'avantages sociaux ou de protection adéquate en matière de santé, ce qui les rend particulièrement vulnérables en cas de crise.

Stress émotionnel et mental pour les TSE

Les facteurs de stress courants sont les suivants :

- Anxiété et épuisement dus à une forte exposition et à de longues heures de travail.
- Agression du public, en particulier dans les commerces et les transports.
- Isolement, en particulier pour les camionneurs longue distance ou ceux qui travaillent dans des environnements à haut risque.

Par exemple, les employés des épiceries ont signalé des niveaux élevés de stress et de peur lorsqu'ils ont eu affaire à des clients agressifs pendant la pandémie. Beaucoup n'avaient pas reçu de formation en matière de gestion de crise et n'étaient pas préparés à une hostilité extrême.

Sensibilité culturelle aux disparités en matière de santé mentale dans la réponse à la crise

Les disparités culturelles et économiques influencent la façon dont les TSE vivent le stress et accèdent au soutien :

- Les travailleurs migrants peuvent avoir des droits limités ou craindre des représailles s'ils s'expriment.
- Les TSE à faibles revenus peuvent manquer de ressources financières pour se faire soigner.
- Les barrières linguistiques peuvent empêcher certains TSE d'accéder aux services.

Pendant la pandémie de COVID-19, de nombreux livreurs ont été victimes de harcèlement, n'avaient pas d'assurance maladie et avaient du mal à trouver un soutien en matière de santé mentale.

Question de réflexion

Quelles émotions et préoccupations les TSE peuvent-ils ressentir pendant les crises qui sont exacerbées par leur rôle ?

Connaissances

Objectifs d'apprentissage	Pourquoi est-ce important ?
• Identifier les défis courants en matière de santé mentale auxquels les TSE sont confrontés pendant les crises. • Comprendre comment l'identité culturelle influence leur stress, leurs stratégies d'adaptation et leur comportement de recherche d'aide.	Les TSE sont souvent confrontés à des risques pour leur santé mentale qui vont au-delà de la crise immédiate. La reconnaissance de ces risques permet de s'assurer qu'ils reçoivent un soutien significatif et à long terme.

Défis en matière de santé mentale chez les TSE

Les TSE peuvent être confrontés à :

- Une augmentation de l'anxiété et de la dépression due à l'incertitude de l'emploi.
- Épuisement professionnel et surmenage dus à la surcharge de travail et à l'exposition.
- Isolement et solitude, en particulier chez les travailleurs temporaires ou les travailleurs des transports.

Pendant les crises, de nombreux TSE déclarent se sentir invisibles ou sous-estimés, alors qu'ils jouent un rôle essentiel dans la survie de la société.

Le rôle de l'identité culturelle dans les expériences de santé mentale

L'identité culturelle façonne la façon dont les TSE gèrent le stress et recherchent un soutien :

- Les TSE racialisés peuvent être victimes de discrimination ou de microagressions sur leur lieu de travail.
- Les travailleurs migrants peuvent s'appuyer sur les réseaux communautaires plutôt que sur les soins de santé formels.
- Les femmes occupant des postes à prédominance masculine (par exemple, dans les transports) peuvent être confrontées à un stress supplémentaire dû aux préjugés sur le lieu de travail.

Question de réflexion

Pourquoi les chauffeurs-livreurs ou les travailleurs temporaires courent-ils un risque plus élevé d'isolement et de dépression en période de crise ?

Compétences

Objectifs d'apprentissage	Pourquoi est-ce important ?
• Appliquer des compétences adaptées à la culture pour soutenir efficacement les TSE. • Fournir un soutien compatissant et efficace en matière de santé mentale pendant les situations d'urgence.	Les TSE n'ont souvent pas accès aux systèmes de soutien traditionnels. Pour leur apporter une aide significative, vous devez vous engager avec eux de manière empathique et sans jugement, tout en reconnaissant les obstacles aux soins.

Compétences en communication pour le soutien en situation de crise

Lorsque vous interagissez avec les TSE :

- Utilisez l'écoute active pour valider leurs expériences.
- Respectez les préférences culturelles et les besoins linguistiques.
- Reconnaissez les obstacles systémiques qui empêchent l'accès aux soins.

Les efforts de réponse aux crises doivent donner la priorité à une intervention précoce et à des stratégies de communication culturellement compétentes afin de réduire la stigmatisation et d'accroître l'engagement.

Établir la confiance dans les situations de crise

Les TSE peuvent avoir un statut d'emploi précaire, être de nouveaux immigrants ou manquer de connaissances sur les ressources disponibles.

Pour établir la confiance :

- Reconnaissez la méfiance institutionnelle que certains travailleurs peuvent ressentir.
- Veiller à ce que les services soient accessibles, y compris la traduction et les soins culturellement adaptés.

- Tirer parti des programmes de soutien par les pairs adaptés aux différents rôles des TSE.

Question de réflexion

Comment pouvez-vous instaurer la confiance avec les travailleurs des services essentiels en favorisant un environnement sans jugement et en respectant la diversité de leurs origines ?