

Rapport communautaire

Solution de rechange communautaire pour l'intervention en cas de crise (ANCRE)

**Une solution de rechange plus sécuritaire pour l'intervention en
cas de crises de santé mentale et de consommation de substances**





En juillet 2023, le Conseil municipal d'Ottawa a approuvé un prototype de solutions de rechange plus sécuritaires pour l'intervention en cas de crises de santé mentale et de consommation de substances. Ce prototype comprend la création d'un numéro autre que le 9-1-1 pour trier les appels liés aux crises de santé mentale et de consommation de substances et la mise en place d'une équipe d'intervention communautaire mobile disponible à toute heure du jour et de la nuit.



Introduction

La décision du Conseil municipal d'Ottawa repose sur de solides travaux de recherche menés par le Conseil d'orientation sur la santé mentale et les dépendances d'Ottawa (le Conseil d'orientation). Ces travaux comprenaient :

- des recherches sur le système 9-1-1 en place à Ottawa et sur les solutions de rechange dans d'autres villes qui ne misent pas sur l'intervention policière;
- une revue de la littérature concernant le rôle que l'intervention policière et la formation au recours à la force ont joué dans les interventions auprès de personnes vivant une crise de santé mentale et les pratiques exemplaires pour intervenir lors d'appels liés à la santé mentale;
- la mise sur pied d'un groupe de référence composé de personnes ayant une expérience concrète, actuelle ou passée, en lien avec la maladie mentale ou la consommation de substances, chargé de guider la mise au point d'une solution d'intervention en cas de crises de santé mentale et de consommation de substances;
- des consultations publiques ayant mobilisé près de 1 200 personnes, sous la forme de groupes de discussion, d'entrevues et de sondages.

La mise en œuvre d'une solution de rechange plus sécuritaire montre bien le leadership et la vision solides

du Conseil d'orientation, qui préconise une approche communautaire non policière, antiraciste, anticoloniale, culturellement appropriée et qui tient compte des traumatismes pour les personnes en crise de santé mentale et de consommation de substances.

La Ville d'Ottawa est fière d'être membre du Conseil d'orientation et de financer cet organisme. Elle est déterminée à continuer de travailler de concert avec ses partenaires communautaires pour concevoir et offrir des services adaptés aux personnes qui rencontrent les plus grands obstacles, en particulier les personnes autochtones, noires ou racisées qui ont vécu des traumatismes disproportionnés dans les systèmes actuels.

En mars 2024, le prototype de solutions de rechange plus sécuritaires pour l'intervention en cas de crises de santé mentale et de consommation de substances a été rebaptisé Solution de rechange communautaire pour l'intervention en cas de crise (ANCRE) à la suite d'un vote du Conseil d'orientation.

ANCRE s'inscrit dans de grands mouvements à l'échelle nationale et internationale qui réclament une nouvelle approche des interventions en cas de crise de santé mentale et de consommation de substances, une approche qui soit axée sur la personne et culturellement adaptée.

La mise en œuvre d'une solution de rechange plus sécuritaire est la première des trois stratégies du pilier « Bien-être mental » du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités (Plan de SBEC). C'est aussi l'un des objectifs stratégiques du Plan stratégique de la Ville d'Ottawa 2023-2026 : promouvoir et soutenir les ressources proactives d'aide en santé mentale, les stratégies et les modèles communautaires d'intervention en situation de crise.



Table des matières



1

Chronologie



2

**Contexte
de l'initiative**



3

**Ce que nous
avons entendu**
Points de vue
de la communauté



4

Géographie



5

**Solution de rechange
plus sécuritaire**
Modèle



6

ANCRE
En action



7

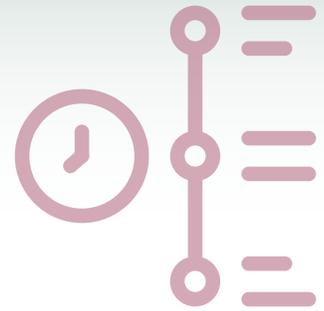
Suite
Étapes à venir



8

Termes clés
Glossaire





1

Chronologie

Progrès dans la mise en œuvre d'une solution de rechange plus sécuritaire

Planification

De janvier à décembre 2021

- Le Conseil d'orientation est établi par une motion de la Commission de services policiers d'Ottawa. Il est chargé d'**examiner des solutions de rechange à l'intervention policière** dans les situations de crise de santé mentale et de consommation de substances.
- Le Conseil municipal approuve le Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités; le bien-être mental est l'une des **six priorités**.
- Le Conseil municipal demande au personnel de collaborer avec le Conseil d'orientation en vue d'**élaborer une solution de rechange pour l'intervention en cas de crises de santé mentale** et, par voie de motion, alloue des fonds au projet.

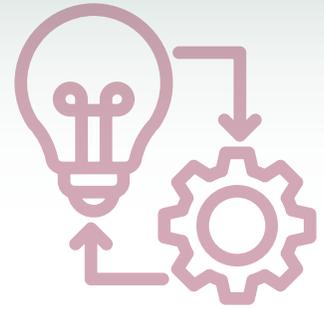
Élaboration

De mars 2022 à juin 2023

- Le Conseil d'orientation établit un secrétariat chargé de mener des consultations et de recueillir des commentaires en vue d'**élaborer une stratégie d'intervention 24 heures sur 24, 7 jours sur 7**, à mettre en œuvre à Ottawa.
- Le Secrétariat du Conseil d'orientation **adopte une approche fondée sur des données probantes** qui repose sur une revue de la littérature, une analyse conjoncturelle et une analyse des données et des enregistrements de plusieurs lignes d'écoute téléphonique.
- Le Secrétariat **dirige les activités de conception, de mise en œuvre, de collecte des données et d'analyse** pour l'exercice de consultation publique, qui comprend des groupes de discussion virtuels et en personne, des sondages et des entrevues.

De juin 2023 à juillet 2024

- Le Conseil d'orientation **présente les résultats de ses travaux de recherche** au Comité des services communautaires et recommande un prototype de solution de rechange pour l'intervention en cas de crises qui se veut antiraciste et adapté à la culture et qui tient compte des traumatismes.
- **Le Conseil municipal approuve un financement de 3 M\$** pour la prestation de services afin de mettre en œuvre la première phase d'un prototype de solutions de rechange plus sécuritaires pour l'intervention en cas de crises de santé mentale et de consommation de substances dans un secteur géographique de la ville.
- La Ville d'Ottawa et le Conseil d'orientation mènent un processus exhaustif, fondé sur des faits et des données, pour choisir le **secteur où sera lancé le prototype**. C'est le centre-ville qui est retenu pour la première phase.
- Le Centre de santé communautaire du Centre-Ville, en collaboration avec le Centre de santé communautaire Somerset Ouest, est retenu pour **diriger les services d'intervention du prototype**.
- Navigation communautaire de l'Est ontarien (NCEO) / le 2-1-1 de l'Est de l'Ontario est l'organisme sélectionné pour **diriger la réorientation des appels** (à un autre numéro que le 9-1-1).
- Le Bureau de la sécurité et du bien-être dans les collectivités met en place une **équipe de mise en œuvre**. Pilier du projet, il travaille en partenariat avec les auteurs de propositions pour faciliter la gestion du programme.
- Par vote, le Conseil d'orientation nomme le prototype de solutions de rechange plus sécuritaires pour l'intervention en cas de crises de santé mentale et de consommation de substances la **Solution de rechange communautaire pour l'intervention en cas de crise** (ANCRE).



2

Contexte de l'initiative

Les incidents et tragédies récemment survenus en particulier chez les personnes autochtones et noires en situation de crise dans la ville d'Ottawa nous poussent à examiner d'autres modèles d'intervention en sécurité communautaire pour répondre aux crises de santé mentale et de consommation de substances, modèles qui doivent exclure le recours à la police.

En janvier 2021, le Conseil d'orientation s'est réuni une première fois à la suite d'une motion (janvier 2021) adoptée par la Commission de services policiers d'Ottawa en réponse aux pressions exercées par les membres de la communauté d'Ottawa. Il s'agissait de se pencher sur des solutions pouvant remplacer l'intervention policière en réponse aux crises de santé mentale et de consommation de substances suivant une approche inclusive, antiraciste et favorable à la diversité. Le Conseil d'orientation est composé de 11 réseaux représentant 150 organisations dans toute la ville.

Alors que le Conseil d'orientation était en train de se former, le Conseil municipal approuvait le premier Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités d'Ottawa, en octobre 2021. Le Plan prévoit six priorités, établies dans le cadre d'une vaste consultation publique, dont l'une porte sur le bien-être mental. Au nombre des stratégies de cette priorité, travailler avec les partenaires à l'exploration de solutions de rechange plus sûres pour les interventions en cas de crises de santé mentale.

Afin de mieux coordonner le travail en matière de santé mentale qui se fait dans le cadre du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités et celui effectué par la Commission de services policiers d'Ottawa, le Conseil municipal a donné des instructions le 26 mai 2021, ce qui a mené à l'inclusion dans le mandat du Conseil d'orientation du bien-être mental, la priorité énoncée dans le Plan, avec pour objectif principal l'élaboration d'une solution d'intervention de rechange. Le Secrétariat a été créé pour diriger les efforts au nom du Conseil d'orientation en vue d'élaborer un plan de mise en œuvre de cette solution.

En mars 2022, le Secrétariat a commencé à définir une stratégie (ottawagcmha.ca/fr/report) en vue d'instaurer une solution d'intervention plus sûre pour les crises de santé mentale et de consommation de substances. Il a suivi une approche fondée sur des données probantes et axée sur le développement communautaire pour recueillir l'avis des personnes ayant directement affaire au système de santé mentale.

Les recherches du Secrétariat ont jeté les bases ayant servi à la conception d'une solution d'intervention plus sécuritaire pour Ottawa, et le financement du Conseil municipal a permis la mise en œuvre d'un modèle communautaire d'intervention en cas de crise. L'ensemble de ces mesures reflète l'approche communautaire qu'Ottawa a adoptée pour mettre en place une nouvelle solution d'intervention pour les personnes vivant des crises de santé mentale et de consommation de substances.



En situation de crise, il faut simplement avoir le sentiment d'être écouté par quelqu'un, et non se faire proposer des solutions. »





3

Ce que nous avons entendu Points de vue de la communauté

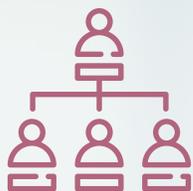
Les principaux constats de « Ce que nous avons entendu – Rapport du Conseil d’orientation sur la santé mentale et les dépendances d’Ottawa »



Les gens ont le même droit d’avoir de l’aide que qui que ce soit d’autre, sans égard à leur situation. »



La participation des gens



50

organismes

Le Secrétariat du Conseil d'orientation agit de concert avec plus de 50 organismes.



11

personnes

Un groupe de référence de 11 personnes ayant une expérience concrète, actuelle ou passée, a été chargé de formuler des conseils et d'examiner et de commenter les recherches.



100

entrevues

Un total de 100 entrevues individuelles ont été réalisées.



50

groupes de discussion

747

participants

Un total de 747 personnes ont participé à 50 groupes de discussion.



2

sondages en ligne

347

répondants

Deux sondages en ligne ont été menés, et 347 personnes y ont répondu.



Services d'intervention en cas de crises de santé mentale et de consommation de substances : expériences positives

- Interventions qui font appel à des équipes communautaires et collaboratives. Elles permettent de désamorcer la situation et parfois de fournir un espace calme aux personnes en crise.
- Les travailleurs sociaux, les services de proximité et les répondants de première ligne qui fournissent des services d'orientation et de soutien par l'intermédiaire des centres de santé communautaire et des lignes d'écoute.



L'équipe d'intervention mobile fait du bon travail. Elle connaît plus de ressources que bon nombre de plusieurs services d'urgence. »



Services d'intervention en cas de crises de santé mentale et de consommation de substances : expériences négatives

- De nombreuses personnes issues des communautés africaine, caribéenne et noire, racisées, de la rue et nouvellement arrivées ont dit avoir été victimes de discrimination et de racisme de la part des premiers répondants et des fournisseurs de services. Par conséquent, elles craignent d'être maltraitées ou criminalisées, ce qui les empêche de demander de l'aide.
- Des gens qui se sont rendus à l'hôpital ou ont appelé une ligne d'écoute ont dit avoir ressenti du désespoir et de l'insatisfaction par rapport à l'aide apportée (p. ex. pas de suivi, aggravation de la situation). Cette situation était également perçue comme un obstacle au rétablissement, car si la crise n'est pas résolue, elle est plus susceptible de se reproduire.



Les gens me parlent de manière condescendante (en raison de l'accent) et croient pour cela qu'ils peuvent me maltraiter. »

Recommandations pour un système d'intervention idéal

Culturellement adapté

Constatations

- Les services doivent être représentatifs d'une plus grande diversité culturelle.
- Les services, le personnel et les approches répondent aux besoins précis de chaque personne.
- « Lorsqu'on vit une crise de santé mentale, il faut gérer ses émotions et essayer d'exprimer ce que l'on vit dans une deuxième langue, et c'est trop. »
- « Nous avons besoin de plus de professionnels de la santé mentale issus de la même communauté : ils sauront mieux quoi faire pour répondre aux besoins et aux attentes [du client]. »

Relations

Constatations

- Les gens veulent une approche d'intervention axée sur la personne.
- Ils veulent que les fournisseurs de services reconnaissent leurs traumatismes et la validité de la crise qu'ils vivent. Les participants veulent se sentir écoutés et en sécurité et avoir la conviction qu'on ne les laissera pas tomber et qu'on leur fait confiance.
- « Obliger des personnes à faire ce que vous voulez ne fait qu'empirer la situation : vous obtiendrez de bien meilleurs résultats en nouant des liens. »
- « En situation de crise, il faut simplement avoir le sentiment d'être écouté par quelqu'un, et non se faire proposer des solutions. »

Réduction de la stigmatisation

Constatations

- Des efforts concertés et ciblés pour atténuer la stigmatisation et la discrimination qui en découle chez les fournisseurs de services qui interviennent en cas de crises de santé mentale et de consommation de substances.
- « Un service d'intervention en cas de crise non discriminatoire qui offre une équité des soins. »
- « Les gens ont le même droit d'avoir de l'aide que qui que ce soit d'autre, sans égard à leur situation. »

Collaboration

Constatations

- Renforcer les liens, la coordination et le transfert d'information en ce qui concerne l'intervention des hôpitaux, de la communauté et de la police.
- Investir dans les ressources communautaires existantes.



4

Géographie

Pourquoi avoir choisi le centre-ville?

Ce service communautaire sera initialement déployé dans un secteur d'Ottawa où les besoins sont manifestes et où le volume d'appels de crise est élevé.

Au terme d'un processus exhaustif, fondé sur des faits et des données, c'est le centre-ville qui a été choisi comme secteur géographique de la première phase. L'analyse repose sur les « meilleures données disponibles », même si l'on sait que les données sur le soutien en santé mentale et en dépendances sont rares, surtout dans les petits secteurs. On sait que les données actuelles présentent des lacunes et des limites, et notamment qu'il manque de données sur les races et l'équité. Certes, Statistique Canada fournit des données démographiques sur les personnes qui habitent officiellement dans ces secteurs, mais ces données excluent les gens qui sont en situation d'itinérance.

Des besoins communautaires pressants

Les données sur les appels à la police et les visites à l'urgence en lien avec des problèmes de santé mentale et de consommation de substances ont mis en évidence d'importants besoins dans le secteur choisi. Il y a aussi les données sur le nombre de lits dans les refuges, l'emplacement des campements et le ramassage des aiguilles.

Données sociodémographiques

Exploiter les données des indicateurs socio-économiques et d'équité de l'indice d'équité des quartiers ainsi que les données sociodémographiques du recensement de Statistique Canada, particulièrement celles qui concernent les personnes racisées ou noires.

Harmonisation des pratiques exemplaires

Cette approche cadre avec les pratiques exemplaires conseillées par des municipalités ayant déployé des modèles d'intervention communautaire similaires. Il est recommandé de commencer dans un secteur petit mais densément peuplé et d'élargir la zone à mesure que l'équipe montre son efficacité.

Services sociaux existants

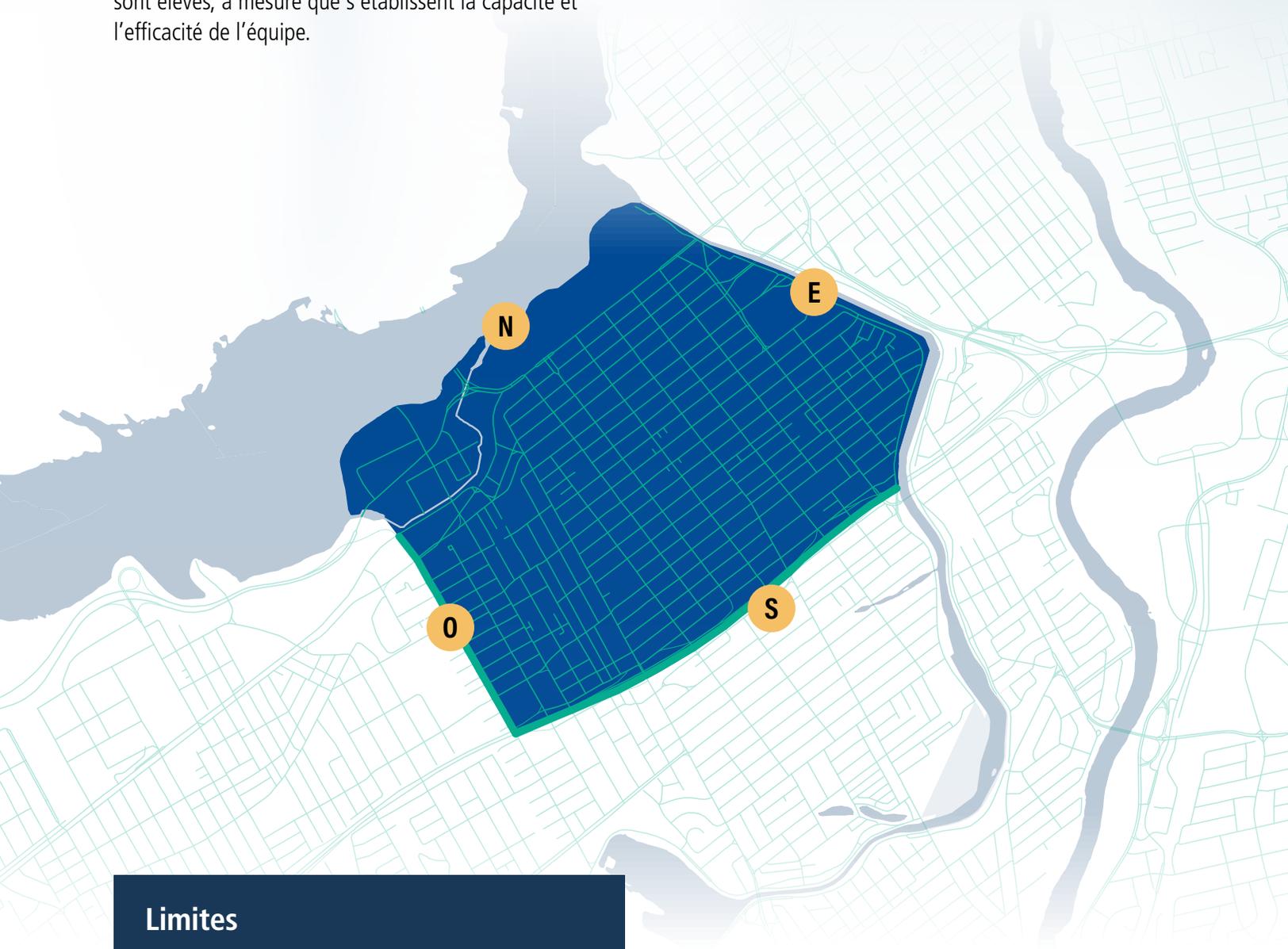
Déterminer les autres services humains et sociaux disponibles dans le secteur choisi permet d'offrir un soutien complet. Cette façon de faire couvre non seulement les crises de santé mentale et de consommation de substances, mais aussi les facteurs de stress qui viennent s'y greffer : logement, inclusion sociale, emploi et besoins fondamentaux.

Secteur central

Le caractère central du secteur choisi offre la possibilité d'étendre le service aux rues adjacentes également identifiées comme des zones où les besoins sont élevés, à mesure que s'établissent la capacité et l'efficacité de l'équipe.

Accessibilité urbaine

Le choix de ce secteur permet à l'équipe d'intervention en cas de crise de rejoindre les clients..



Limites

- Au nord : rivière des Outaouais
- À l'est : canal Rideau
- Au sud : transcanadienne / autoroute 417
- À l'ouest : rue Preston



5

Solution de recharge plus sécuritaire

Modèle

Principales composantes

1.

Approche « aucune mauvaise voie d'accès »

Les résidents d'Ottawa qui vivent une crise de santé mentale ou de consommation de substances pourront avoir accès à une gamme de services d'intervention de leur choix qui sauront les mettre à l'aise et répondre à leurs besoins individuels.

2.

Intervention pluridisciplinaire

Un système d'intervention concerté, communautaire, pluridisciplinaire et culturellement adapté sera établi pour mieux répondre aux besoins des résidents d'Ottawa.

3.

Soutien par les pairs et système de soutien intégré

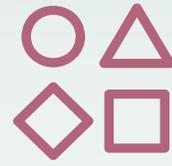
Sera mis en place un réseau d'organismes communautaires de soutien qui servent le secteur choisi et qui peuvent soutenir les clients de façon continue pour leur assurer une stabilité, les aider à s'orienter dans le système et leur offrir un suivi.



Professionnels de la santé mentale, intervenants communautaires et pairs aidants disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7



Liens avec des centres d'intervention communautaire



Représentation de communautés spécifiques et de la diversité



Participation de personnes ayant une expérience concrète, actuelle ou passée



Inclusion de services de soutien intégré, y compris de suivi





6

ANCRE En action

ANCRE est un service communautaire non policier qui est culturellement adapté, tient compte des traumatismes et est axé sur l'équité. Elle permet le déploiement d'équipes d'intervention qualifiées auprès des personnes en situation de crise de santé mentale ou de consommation de substances.

Équipes mobiles

Pluridisciplinaires et communautaires, composées de professionnels et de pairs.



Conseil d'orientation

Favorise l'harmonisation du projet pilote avec la stratégie en matière de santé mentale et de consommation de substances d'Ottawa.



Partenaires en santé

Les centres de santé communautaire de Somerset Ouest et du Centre-ville fournissent des services ancrés dans une approche antiraciste et anti-oppressive qui est axée sur la personne et tient compte des traumatismes.



Ville d'Ottawa



Fournit des fonds et le soutien de base pour la phase 1. Apporte les ressources nécessaires à une solution d'intervention proactive et communautaire.



Accès et prise en charge

L'organisme NCEO/2-1-1 sert de système de rechange pour la prise des appels de santé mentale et de consommation de substances, le triage et la répartition.



Crise

Appel au 2-1-1

Si vous ou quelqu'un d'autre vivez une situation de crise de santé mentale ou de consommation de substances, appelez le 2-1-1. Le service est offert à toute heure du jour et de la nuit, tous les jours de l'année.



Évaluation complète



Des préposés formés écoutent la personne, évaluent la situation et fournissent un soutien et des services, y compris un aiguillage ou l'intervention d'une équipe mobile.

Déploiement d'une équipe mobile

Une équipe communautaire mobile composée de professionnels de la santé mentale et de pairs aidants est envoyée sur place.



Intervention sur les lieux



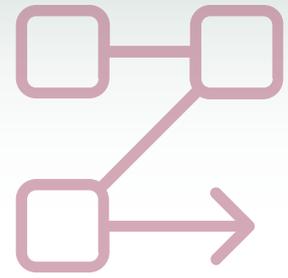
L'équipe mobile rencontre la personne là où elle se trouve, l'accompagne dans sa crise et l'oriente vers des services intégrés au besoin.

Suivi et aiguillage

Suivi rapide des personnes qui ont besoin de plus de soutien, ce qui permet d'assurer la continuité du parcours de soins et d'aiguillage.



Système de soutien intégré



7

Suite Étapes à venir

La Solution de rechange communautaire pour l'intervention en cas de crise (ANCRE) sera mise en œuvre par étapes afin d'en garantir l'efficacité, la cohérence et la fiabilité.

En limitant la première phase à un secteur géographique donné, l'équipe de projet pourra mettre la solution d'intervention à l'essai, l'évaluer et la renforcer avant de la déployer à plus grande échelle. Cette façon de faire cadre avec les pratiques exemplaires mises en avant par d'autres villes qui ont créé des équipes similaires.

L'organisme Navigation communautaire de l'Est ontarien (NCEO) / 2-1-1 de l'Est de l'Ontario est un leader du secteur des services de renseignements et d'aiguillage. C'est la porte d'entrée du système des services sociaux et communautaires à Ottawa. Le NCEO / 2-1-1 de l'Est de l'Ontario sera le partenaire communautaire chargé de la répartition des appels pour ANCRE. Son rôle, crucial, consistera à diriger les appels de crise et de veiller à ce que les gens soient orientés vers les services dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin.

ANCRE sera déployée pour la population du centre-ville d'Ottawa. Le service d'intervention mobile sera fourni par les centres de santé communautaires partenaires, qui œuvrent à l'instauration de pratiques de gestion de crises culturellement adaptées et tenant compte des traumatismes et à l'offre de services de suivi permanent.

Le Centre de santé communautaire du Centre-ville (CSCC) et le Centre de santé communautaire Somerset Ouest (CSCSO) ont tous deux une vaste expérience auprès de diverses communautés, notamment les populations noires et racisées et les personnes en situation d'itinérance. Ils suivent une approche antiraciste et anti-oppressive axée sur la personne qui vise à réduire les méfaits et met l'accent sur la confiance et le maintien des relations avec les clients, leurs familles et l'ensemble de la communauté.

Un cadre d'évaluation collaboratif fournira une approche structurée pour évaluer l'efficacité, l'efficience et la portée d'ANCRE. Il exposera les éléments clés à évaluer, les critères de succès, les méthodes de collecte de données et les indicateurs à utiliser pour mesurer les résultats. Cette solution de rechange plus sécuritaire a pour principaux objectifs de réduire le nombre de situations de crises de santé mentale et de consommation de substances qui sont prises en charge par le Service de police d'Ottawa, et d'améliorer le parcours de suivi social et de santé menant au soutien permanent.

La solution de rechange fera l'objet d'une surveillance et d'une évaluation continues qui serviront à définir les besoins financiers pour les prochaines années et à déterminer s'il est possible d'élargir le programme au-delà de sa capacité actuelle.

Le Conseil d'orientation reste à la barre du déploiement de cette solution d'intervention communautaire. La Ville, les partenaires offrant des services d'intervention de rechange plus sécuritaires et le Conseil d'orientation continueront de chercher à consulter la population et les personnes ayant une expérience concrète, actuelle ou passée, afin

d'améliorer les résultats pour les gens vivant des crises de santé mentale et de consommation de substances.

[Transformer la réaction aux crises en matière de santé mentale et de consommation de substances à Ottawa : La Stratégie](#)

Appels à l'action :

Abonnez-vous
au bulletin
d'information
du Conseil
d'orientation

Abonnez-vous
au bulletin
d'information
du Plan
de SBEC

Aidez-nous
à faire
connaître
le service
au centre-ville

Consultez régulièrement le
site Web du Plan de SBEC
pour rester au courant
ottawa.ca/psbec

Autres services disponibles pour les personnes en situation de crise de santé mentale qui souhaitent parler à quelqu'un

Si vous avez des pensées suicidaires

9-8-8

Centre de détresse d'Ottawa et la région

613-238-3311

Ligne de crise en santé mentale

613-722-6914 ou 1-866-996-0991

Ressources en santé mentale, en traitement des dépendances et en santé en contexte de consommation de substances

SantépubliqueOttawa.ca



8

Termes clés Glossaire

Approche tenant compte des traumatismes :

« Les approches tenant compte des traumatismes et de la violence sont des politiques et des pratiques qui reconnaissent les liens entre les traumatismes, la violence et leurs répercussions négatives sur la santé et les comportements. Ces approches sont favorables à la sécurité, au contrôle et à la résilience pour les personnes à la recherche de services liés à des expériences de violence ou qui ont des antécédents de telles expériences » (Gouvernement du Canada; Agence de la santé publique du Canada – Sécurité et risque pour la santé, 2018).

Discrimination : Différence de traitement fondée sur des caractéristiques personnelles, comme la race, l’ascendance, le lieu d’origine, la couleur, l’origine ethnique, la croyance, le sexe, l’orientation sexuelle, l’identité de genre, l’expression de genre, l’âge, l’état matrimonial, le statut de partenaire de même sexe, le statut familial, ou un handicap qui pénalisent la personne quant au logement, aux soins de santé, à l’emploi et à l’accès à des biens, des services et des installations. (Stratégie sur la condition féminine et l’équité des genres de la Ville d’Ottawa, 2021)

Équité : L’équité, contrairement à la notion d’égalité, ne consiste pas à accorder à chaque personne un traitement identique. L’équité renvoie à la justice dans le processus et dans les résultats. Pour obtenir des résultats équitables, il faut souvent un traitement différencié et une redistribution des ressources afin

de mettre toutes les personnes et toutes les communautés sur un même pied d’égalité. Cela implique de reconnaître et d’éliminer les obstacles afin de donner la possibilité de s’épanouir à toutes les personnes et toutes les communautés. (Université McGill; L’équité à McGill 2024)

Fondé sur des données probantes :

Les politiques, programmes et/ou initiatives qui découlent des recherches empiriques ou pratiques valides les plus récentes corroborées par des données et des mesures, ou qui sont inspirés de ces recherches ou pratiques. (Gouvernement de l’Ontario; ministère du Solliciteur général, 2018)

Groupes méritant l’équité : Le professeur Tettey explique ceci : « Les personnes qui vivent aux marges de la communauté ont droit à l’équité. Elles ne devraient pas avoir le fardeau de chercher à l’obtenir ni sentir qu’elle leur est accordée comme un privilège découlant de la générosité de ceux qui ont le pouvoir de la leur donner, et donc de la leur reprendre ». (Tettey, 2019)

Marginalisation : Processus structurel de discrimination systémique sur le long terme qui crée une classe de minorités défavorisées. Ces groupes sont cantonnés de façon permanente en marge de la société; leur statut se perpétue en raison des diverses dimensions de l’exclusion, qui se manifeste en particulier sur le marché du travail, mais qui empêche aussi leur participation pleine et constructive à la société. (Gouvernement de l’Ontario, 2021)

Personne vivant une crise de santé mentale ou de consommation de substances : Personne qui s'identifie comme traversant, ou dont le comportement indique qu'elle traverse ou risque bientôt de traverser, une crise de santé mentale ou de consommation de substances, et qui bénéficierait d'une intervention communautaire culturellement adaptée et axée sur l'équité, et d'un aiguillage vers des soins au sein du système de santé mentale, le but étant de réduire les interventions des représentants de la justice pénale et le recours aux services d'urgence. Cela comprend les personnes qui peuvent nécessiter une évaluation aux termes de la *Loi sur la santé mentale*, L.R.O. 1990, chap. M.7.

Racisées (personnes) : Personnes issues d'un riche mélange d'origines ethniques, de cultures et de nationalités, liées par le seul fait qu'elles ne sont pas de race blanche. (Conseil de planification sociale d'Ottawa, 2008) Le terme « racialisé » est préconisé, puisqu'il reconnaît le fait que les obstacles que nous rencontrons prennent racine dans les préjugés transmis au fil de l'histoire jusqu'à aujourd'hui dans la société et ne sont donc pas le produit de notre identité ou de nos propres lacunes. (Personnes racialisées : Optique d'équité et d'inclusion – Portrait, Une ville pour tous, Ville d'Ottawa, 2016)

Sécurité communautaire et bien-être : Désigne l'état idéal d'une collectivité durable où tout le monde se sent en sécurité, a un sentiment d'appartenance et des occasions de participer, et où les personnes et les familles peuvent combler leurs besoins en matière d'éducation, de soins de santé, d'alimentation, de logement, de revenu et d'expression sociale et culturelle. (Gouvernement de l'Ontario; ministère du Solliciteur général, 2018)

Sensibilité culturelle : Processus d'autoréflexion visant à comprendre les préjugés personnels et les obstacles systémiques ainsi qu'à établir et maintenir des relations et des processus respectueux reposant sur une confiance mutuelle. Il s'agit d'une connaissance de base de la diversité, des visions du monde, des valeurs spirituelles et culturelles des différents peuples, et des questions historiques et contemporaines qui les influencent. (Bureau de l'équité et de l'inclusion de l'Université de la Colombie-Britannique, 2020)

Sécurisation culturelle : Terme désignant un environnement sécuritaire sur le plan physique, social, émotionnel et spirituel où, plutôt que de contester ou nier l'identité des personnes, de qui elles sont ou de ce dont elles ont besoin, on reconnaît et respecte les identités culturelles de chacune et chacun. Ce concept, lorsqu'il a vu le jour dans le domaine des soins de santé, visait à faire reconnaître le déséquilibre de pouvoir inhérent à la relation patient-praticien. (Bureau de l'équité et de l'inclusion de l'Université de la Colombie-Britannique, 2020)

Solution de rechange plus sécuritaire : Service communautaire non-policier qui déploie des équipes qualifiées auprès des personnes en situation de crise de santé mentale ou de consommation de substances. Une solution de rechange plus sécuritaire répond aux besoins holistiques de la personne et couvre tous les facteurs sous-jacents, sur le moment et à plus long terme, grâce à un suivi et à des liens permanents.

