

## Récapitulatif de caucus de la série virtuelle *Apprendre ensemble*

### Réduction des méfaits – Ligne de soutien virtuel en cas de surdose

Jeudi 15 juillet 2021

#### Points à retenir

##### **La cocréation de plans de sécurité fonctionne bien.**

Elle donne aux gens du pouvoir et de l'autonomie quant à leurs soins, ce qui est un objectif clé du National Overdose Response Service, initiative menée et dirigée par des pairs.

##### **Il est essentiel de développer une culture de travail qui fait la promotion de la santé mentale et du bien-être des employés.**

Les employés ont des horaires flexibles, du soutien émotionnel et à la pleine conscience, un débriefage sur les surdoses et des occasions constantes de développement professionnel.

#### Récapitulatif

Le **D<sup>r</sup> Monty Ghosh de l'Université de l'Alberta et de l'Université de Calgary** et **Kim Ritchie de Grenfell Ministères** ont présenté leur ligne de soutien virtuel en cas de surdose, qui aide les personnes consommant des substances seules. Ils ont parlé de leur expérience de travail dans des refuges d'urgence et d'amélioration de l'accès aux services de réduction des méfaits. Les deux panélistes encouragent les gens à communiquer avec eux, pour bâtir des liens avec la communauté et mieux servir les patients.

#### National Overdose Response Service (NORS)

Près de 60 % des surdoses d'opioïdes au Canada surviennent chez des gens qui consomment seuls à la maison, et de 80 à 90 % des surdoses, chez des gens seuls.

Les surdoses d'opioïdes peuvent être contrées grâce à la naloxone. Les services de consommation supervisée réduisent la mortalité, mais présentent des restrictions géographiques. Il doit y avoir une façon d'atteindre la population qui vit en dehors des zones comptant ce type de services, qui ne veut pas être vue lorsqu'elle consomme ou qui est en isolement. Le [National Overdose Response Service \(NORS\)](#) a reproduit l'initiative américaine [Never Use Alone](#) et mis sur pied une ligne de prévention des surdoses menée et dirigée par des pairs (sans frais de partout au Canada, en tout temps) pour les personnes qui consomment seules. L'intention derrière sa création est de bâtir une relation et une communauté par du soutien positif, confidentiel, respectueux et sans stigmatisation.

Le NORS est une initiative collaborative entre des personnes qui consomment des drogues, [Grenfell Ministères](#), [BRAVE Technologies Co-Op](#) et le D<sup>r</sup> Monty Ghosh. La ligne téléphonique a été lancée en décembre 2020, avec les résultats suivants :

- Plus de 2 000 appels et 18 surdoses contrées jusqu'ici.

- 71 bénévoles et 15 employés.
- Gestion de cas complète, et renvoi vers des soins, des services et des ressources supplémentaires au besoin.

### Fonctionnement du NORS

- Une personne appelle au 1 888 688-NORS (6677).
- On lui demande d'allumer sa lampe de véranda, de déverrouiller sa porte avant, de garder ses animaux à l'écart et de cacher son matériel de consommation et ses drogues.
- L'appelant est mis en contact avec un superviseur, qui l'aide à créer un plan de sécurité et garde la ligne pendant que la personne consomme la drogue.
- Le superviseur offre du soutien additionnel si l'appelant en fait la demande.
- Si l'appelant est inconscient, le superviseur enclenche le plan de sécurité ou contacte Northern911, qui dépêche des services d'urgence au domicile de l'appelant.

Un **plan de sécurité** est cocréé à chaque appel, pour tenir compte de la géographie unique du Canada et des besoins particuliers de la personne. Si un voisin a de la naloxone, on ajoute son numéro de téléphone. Le 911 peut être appelé dans certaines situations convenues d'avance. Le NORS travaille avec l'entreprise Northern911, qui est en mesure d'atténuer ce problème en rejoignant même les régions les plus éloignées du Nunavut.

Comme le NORS travaille avec des personnes qui ont été bannies d'autres lignes téléphoniques du Canada (par exemple, parce qu'elles ont des besoins très aigus et complexes), le personnel cocrée souvent un **protocole** avec l'appelant, pour tenir compte de ces besoins tout en atténuant les difficultés associées aux activités de la ligne.

Le service est **mené et dirigé par des pairs**. Les opérateurs de la ligne téléphonique du NORS peuvent obtenir un débriefage instantané et du soutien en santé mentale. Des usagers travaillent aussi, de façon salariée ou bénévole, pour le NORS. Les membres du personnel qui consomment activement des substances peuvent apprendre à gérer leur propre traumatisme et à trouver un sens en aidant d'autres personnes. Le NORS vise à éradiquer les hiérarchies qui existent en services sociaux pour fournir un service complet qui supplémente et favorise un milieu de travail aidant réellement les gens.

En ce qui a trait à la **responsabilité**, le NORS est protégé par la loi sur les bons samaritains de chaque province et par la *Loi sur les bons samaritains secourant les victimes de surdose* du fédéral. L'équipe juridique de Grenfell a fait les vérifications requises pour s'assurer de la protection contre la responsabilité. Une assurance protège l'agence et les bénévoles.

Toute personne qui travaille avec des personnes consommant des substances peut utiliser le NORS pour les aider comme suit :

- Tout comme on peut remettre une trousse de naloxone, transmettre le numéro de la ligne de soutien (1 888 688-NORS [6677]) et l'adresse du site Web du NORS ([www.nors.ca](http://www.nors.ca)) à tous les patients qui pourraient consommer seuls.
- Leur expliquer le fonctionnement du service et la façon de l'utiliser.

- Les encourager à ne pas consommer de drogues seuls dans la mesure du possible.

Les gens peuvent aussi utiliser l'**application Brave**, qui fonctionne comme le NORS à deux différences près :

- Connectivité – Le NORS utilise un service cellulaire, ce qui permet d'appeler de partout au Canada sans avoir besoin d'une connexion Wi-Fi ou d'un forfait avec données, tandis que Brave passe par Internet, ce qui permet d'appeler de partout dans le monde, à condition d'avoir accès au Wi-Fi ou d'avoir des données.
- Anonymat – Avec le NORS, la personne qui répond demandera l'adresse de l'appelant et d'autres renseignements pour savoir comment et où envoyer de l'aide en cas de problème. Ces renseignements sont strictement confidentiels. Dans l'application Brave, les utilisateurs inscrivent les renseignements essentiels au secours dans une fiche uniquement communiquée au bénévole dans l'application Brave en cas d'urgence.

Pour en savoir plus sur la série virtuelle *Apprendre ensemble*, rendez-vous sur notre [site Web](#).

Enregistrement du webinaire – Pour écouter l'enregistrement du webinaire sur YouTube, cliquez [ici](#).