

Services de crises du Canada – Service canadien de prévention du suicide

Services de crises du Canada (SCC)

SCC est une collaboration de centres de services de ligne de détresse et de crise sans but lucratif du Canada dont les membres travaillent ensemble depuis 2002 pour réduire les conséquences du suicide. En 2017, l'organisation a été constituée sous le nom de Services de crises du Canada. Au cours des dernières années, le réseau a officialisé sa structure et se concentre maintenant sur le renforcement de la prestation de services régionaux et sur la garantie de combler les lacunes dans les services à l'échelle nationale.

Service canadien de prévention du suicide (SCPS)

Le 28 novembre 2017, SCC a lancé le nouveau **Service canadien de prévention du suicide** (SCPS).

Ce service permet aux appelants d'avoir accès à des services de soutien et de prévention du suicide en utilisant la technologie de leur choix (téléphone, messagerie texte ou clavardage), en français ou en anglais.

- Pour obtenir un soutien téléphonique, composez sans frais le 1-833-456-4566 (24 heures par jour, 7 jours sur 7).
- Pour un soutien par clavardage, allez au <http://www.crisisservicescanada.ca/fr/> (très bientôt).
- Pour un soutien par messagerie texte, composez le 45645 ou 1-833-456-4566 – à compter du 24 octobre 2018.

Lignes d'écoute téléphonique locales

Le SCPS n'a pas pour but de remplacer les lignes d'écoute téléphonique existantes. Le SCPS dispose d'un nouveau centre de contact qui assure le relais vers des fournisseurs de services locaux/régionaux de services de soutien en cas de crise. Lorsqu'une personne en situation de crise communiquera avec le SCPS, elle sera dirigée vers l'intervenant disponible le plus proche afin qu'elle puisse accéder aux ressources et aux services de soutien de sa collectivité qui répondent le mieux à ses besoins. Le SCPS se veut le complément des services locaux afin de veiller à ce que tous les Canadiens aient un accès immédiat et équitable à des services de soutien gratuits et confidentiels.

Fourni à l'échelle régionale, accessible à l'échelle nationale

À titre de service fourni à l'échelle régionale et accessible à l'échelle nationale, le SCPS offre un soutien 24 heures par jour, 7 jours sur 7 à toute personne au Canada qui pense au suicide ou qui est touchée par le suicide. Nous utilisons nos forces collectives, nos connaissances locales, nos ressources et notre technologie pour répondre aux besoins de toutes les personnes au Canada. Nos intervenants hautement qualifiés et supervisés exploitent notre culture, nos

attitudes et nos valeurs canadiennes uniques en offrant un réseau de soutien d'un océan à l'autre.

Pourquoi offrir ce service national?

Les raisons sont si nombreuses!

- Un numéro sans frais pour tout le Canada. Le but est de sauver des vies, et non de gagner du temps; par conséquent, les conversations sont toujours plus longues comparativement à d'autres centres d'appels (p. ex. une moyenne de 20 minutes pour un appel téléphonique, 60 minutes pour la messagerie texte/le clavardage).
- Services offerts dans des secteurs qui ne bénéficiaient auparavant d'aucun soutien.
- Accès plus facile, pas seulement par téléphone, mais aussi par messagerie texte et clavardage.
- Technologie d'acheminement qui permet aux personnes dans le besoin d'obtenir le plus rapidement possible du soutien et un accès rapide aux services d'intervention 911 à l'échelle nationale.
- Les centres de crise peuvent maintenant parler d'une seule voix à la table nationale avec le gouvernement, les ministres et d'autres services nationaux qui se lancent de plus en plus dans le secteur des services de soutien aux personnes en détresse ou en situation de crise.
- Échange de pratiques exemplaires, de ressources, d'expertise et d'expérience dans le domaine de la prévention, de l'intervention et de la postvention en matière de suicide.
- Mise à profit de pratiques exemplaires communes dans l'évaluation du risque de suicide, dans la prestation de services de soutien, dans l'offre de ressources et, surtout, dans l'élaboration d'un plan de sécurité et dans l'exécution d'une intervention d'urgence, au besoin.
- Évitement de visites inutiles et coûteuses des services médicaux d'urgence (SMU) en ayant recours à l'intervention la moins intrusive possible.
- Appels de suivi aux personnes qui ont des pensées suicidaires et appels de sensibilisation aux personnes touchées par les idées suicidaires d'une autre.
- Mai 2012 – Stratégie en matière de santé mentale du Canada – l'objectif était d'améliorer la santé mentale et le mieux-être de tous les Canadiens en proposant 26 priorités, et « prévenir le suicide dans toute la mesure possible » en fait partie.

Données statistiques depuis le lancement du SCPS

- Entre le 28 novembre 2017 et le 6 septembre 2018, le SCPS a reçu 17 878 demandes pour des services de soutien de la part de personnes dans le besoin dans l'ensemble du Canada (50 % par téléphone, 24 % par clavardage, et 26 % par messagerie texte).

- 3 965 utilisateurs du service ont confirmé avoir des pensées suicidaires au moment de leur prise de contact, 47 personnes étaient en train de se suicider, et 192 sauvetages ont été réussis et 110 appels de suivi ont été effectués.
- Chaque décès par suicide touche plus de 115 personnes au cours de leur vie; c'est donc dire que plus de 22 080 personnes ont été positivement touchées par les résultats obtenus par le SCPS depuis son lancement.
- Ventilation par âge – 2 % de 0 à 12 ans, 26 % de 13 à 18 ans, 20 % de 19 à 24 ans, 29 % de 25 à 44 ans, 6 % de 45 à 64 ans, 1 % de 65 ans et +, 17 % dont l'âge est inconnu.
- Ventilation par sexe – 66 % des utilisateurs du service s'identifient comme étant des femmes, 26 % comme étant des hommes, 2 % comme étant transgenres, 2 % s'identifient d'une autre façon, et 4 % ne se sont pas identifiés.
- Statistiques concernant les jeunes – 86 % des utilisateurs du service âgés de moins de 19 ans ont choisi le clavardage ou la messagerie texte, au lieu du téléphone, comme moyen pour obtenir de l'aide.

Et si l'interaction ne concernait pas le suicide?

Bien que le SCPS offre des services spécifiquement pour prévenir le suicide, nous ne voulons pas refuser trop rapidement d'aider les gens. Nous voulons établir un rapport et créer un lien avec tous les appelants. Nous allons leur offrir un soutien et, après nous être assurés qu'ils sont en sécurité et que tout est correct, nous allons leur expliquer qu'il existe des lignes d'écoute téléphonique locales qu'ils peuvent utiliser pour obtenir des services de soutien supplémentaires s'ils sont en détresse ou en crise. Une liste de toutes les lignes d'écoute téléphonique du Canada est mise à la disposition de tous les intervenants du SCPS.

Collaboration avec les intervenants

Le SCPS mise sur une « approche d'ouverture » pour ce qui est de l'accès à des services de soutien. Le SCPS s'est engagé à collaborer avec Jeunesse, J'écoute et la Ligne d'écoute d'espoir pour le mieux-être des Premières Nations et des Inuits pour faire progresser la recherche, l'échange de connaissances et la défense des droits afin que toute personne au Canada puisse accéder aux services de prévention du suicide dont elle a besoin, au moment voulu et de la façon souhaitée. Nous continuons de travailler en collaboration avec des organisations provinciales et régionales.

Soutien financier actuel

- L'Agence de la santé publique du Canada a investi 3 millions de dollars afin de soutenir la mise sur pied du SCPS par SCC dans le cadre de l'engagement du gouvernement du Canada à améliorer la santé mentale globale des Canadiens au moyen d'initiatives menées en collaboration avec des intervenants d'organisations privées, publiques ou sans but lucratif et des partenaires autochtones.
- Commission de la santé mentale du Canada.

- Initiatives en cours des secteurs public et privé.

Pour de plus amples renseignements

En anglais

M^{me} Stephanie MacKendrick, chef de la direction des Services de crises du Canada. Vous pouvez communiquer avec elle par courriel à l'adresse Stephanie.mackendrick@crisisservicescanada.ca.

M^{me} Alison Caird est présidente des Services de crises du Canada et directrice générale du Toronto Distress Centre. Vous pouvez communiquer avec elle en composant le 416-598-0168 ou par courriel à l'adresse Alison@torontodistresscentre.com.

M^{me} Elizabeth Newcombe membre du conseil d'administration des Services de crises du Canada et directrice générale de la Vancouver Island Crisis Society. Vous pouvez communiquer avec elle en composant le 250-753-2495, poste 114, ou par courriel à l'adresse elizabeth@vicrisis.ca.

En français

Charles Laframboise est directeur général du Distress Centre of Ottawa and Region. Vous pouvez communiquer avec lui en composant le 613-238-1089 ou par courriel à l'adresse CLaframboise@dcottawa.on.ca.