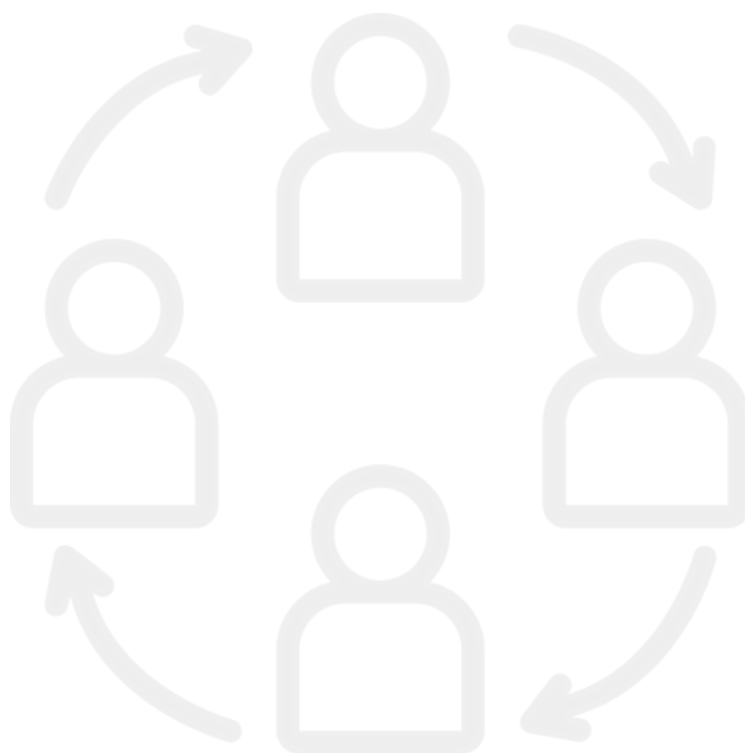


# HARMONISATION RÉGIONALE DES PRATIQUES EN TERMES DE RELANCE TÉLÉPHONIQUE



# LA RELANCE TÉLÉPHONIQUE

La relance téléphonique est un acte professionnel effectué de façon ponctuelle auprès d'un individu volontaire et dont l'objet est de réaliser une estimation de la dangerosité du passage à l'acte suicidaire, de travailler l'ambivalence et le repositionnement, de faire grandir l'espoir de même que de contribuer à l'élaboration d'un filet de sécurité pour l'utilisateur.

En contexte de partenariat, bien que la relance téléphonique puisse s'inscrire dans un plan d'intervention visant à assurer la sécurité de l'utilisateur, elle devrait impérativement être associée à une démarche de soins initiée par le milieu demandeur. De par sa nature même, la relance téléphonique ne peut assurer un rôle de suivi à moyen ou long terme ni se substituer au suivi étroit. De même, il importe de rappeler que l'instauration d'une relance téléphonique ne constitue pas, à elle seule, un filet de sécurité pour la personne suicidaire.

La relance téléphonique constitue une intensification de l'offre de services. Ainsi, sa mise en place est généralement conditionnelle à la présence de facteurs de risque précis auprès de la personne suicidaire ou vulnérable au suicide. Il importe de rappeler que la relance téléphonique s'avère contre-indiquée en contexte de dangerosité nulle ou faible. Celle-ci trouve sa pertinence en cas de dangerosité grave ou encore en contexte de dangerosité faible jumelée à la présence de stressors biopsychosociaux pouvant précipiter un passage à l'acte. Ces stressors, couramment nommés « moment critique », correspondent ainsi à un événement de vie identifiable à court terme dont l'actualisation est susceptible d'engendrer une désorganisation chez l'utilisateur de sorte à augmenter considérablement le risque d'un passage à l'acte suicidaire. Notons que le moment critique est à départager du moment « de vulnérabilité ». Par exemple, un utilisateur verbalisant qu'il est plus susceptible de vivre de la détresse en soirée puisqu'il vit seul fait face à un moment de vulnérabilité et non pas à un moment critique.

La relance téléphonique se subdivise en deux sous-types : la relance de suivi et la relance de sécurité. La relance de suivi est applicable auprès d'utilisateurs dont la dangerosité est faible, mais jumelée à la présence d'un moment critique. Un suivi téléphonique sous forme de relance est alors utilisé de sorte à vérifier l'état de l'utilisateur advenant l'actualisation du moment critique. Exceptionnellement, la relance de suivi peut être applicable auprès d'utilisateurs présentant une dangerosité nulle, mais dont les antécédents illustrent de multiples facteurs de risque qui, associés à un contexte particulier (ex. stressors biopsychosociaux), rendent l'individu particulièrement vulnérable à l'égard du suicide. Dans un tel contexte, le milieu peut assumer lui-même la relance de suivi auprès de l'utilisateur.

Le second type, à savoir la relance de sécurité, est applicable auprès d'utilisateurs présentant une dangerosité grave et un faible filet de sécurité. La relance téléphonique vient alors s'harmoniser à l'ensemble des actions afin de consolider le filet de sécurité mis en place par le milieu. Puisqu'elle vient pallier une absence réaliste de sécurité auprès de l'utilisateur, la relance téléphonique ne saurait se substituer aux services courants et est dès lors contre-indiquée dans les contextes où les ressources proximales du milieu peuvent assurer la sécurité de l'utilisateur, par exemple en contexte d'hébergement supervisé. Lorsque l'utilisateur présente un danger grave à court terme, associé à une possible actualisation d'un moment critique, le milieu peut joindre un protocole de sécurité à la relance de sécurité. Dans ce cas précis, un utilisateur qui n'aurait pu être rejoint à trois (3) reprises dans un intervalle d'une heure entourant la plage horaire prévue de la relance téléphonique se verrait soumis à une vérification policière dont l'objet est d'assurer la sécurité physique de l'utilisateur. L'application d'un protocole de sécurité est conditionnelle à ce que l'utilisateur soit averti de la mise en place de ladite mesure.

Qu'elle soit de suivi ou de sécurité, la relance téléphonique est qualifiée de ponctuelle puisque sa mise en place est conditionnelle à l'estimation finale de la dangerosité de passage à l'acte suicidaire, qui vient dicter le barème de l'intensité des services. L'intensité de services est modulée en fonction du jugement clinique du professionnel effectuant l'intervention. Notons également que la mise en place de la relance téléphonique est conditionnelle au consentement libre et éclairé de l'utilisateur et qu'en aucun cas ce dernier peut se voir imposer d'accepter ce service, de sorte à obtenir un congé d'un établissement, par exemple.

# PRÉ-REQUIS

Le milieu, dépendamment de son rôle et avant de procéder à la demande de mise en place d'une relance téléphonique, doit avoir effectué les démarches initiales de mise en place du filet de sécurité et doit se référer à la trajectoire pour personnes suicidaires selon les indices de dangerosité afin de déterminer l'intensité de services à déployer.

01

## ESTIMATION

Effectuer une estimation de la dangerosité du passage à l'acte suicidaire.

Si l'intervenant n'est pas en mesure de réaliser l'estimation, il doit se référer à un partenaire afin d'obtenir du soutien d'un intervenant ayant reçu la formation (spécialiste en activité clinique, intervenant désigné en prévention du suicide, etc.).

02

## TRAJECTOIRE

Se référer à la trajectoire en prévention du suicide pour la mise en place d'une intervention adaptée au niveau de dangerosité.

03

## MOBILISATION DE L'USAGER

Mobiliser prioritairement les ressources proximales de l'utilisateur (ex. proche, famille, conjoint) dans l'élaboration du filet de sécurité.

04

## RESSOURCES INTERNES

Mobiliser prioritairement les ressources internes du milieu dans l'élaboration du plan d'intervention

05

## RELANCE (SI APPLICABLE)

Se référer à l'arbre de décision afin de valider l'admissibilité à une relance téléphonique.

05

## FORMULAIRE

Si la relance téléphonique est à effectuer par un partenaire, compléter le formulaire uniformisé de demande de services.

06

## TRANSMISSION

Transmettre le formulaire dûment complété au partenaire et **confirmer la réception par téléphone** (référence personnalisée).

## FAQ

### **DOIS-JE ABSOLUMENT CONTACTER LE CPS POUR CONFIRMER LA RÉCEPTION DE LA DEMANDE DE SERVICES?**

Oui, absolument.

Cette mesure vise à s'assurer d'éviter des erreurs informatiques (envoi, etc.). Il est également possible que l'intervenant psychosocial puisse vous poser davantage de questions pour éclaircir quelques éléments (ex. moment critique, protocole de sécurité, risque d'homicide, etc.).

Aucune relance téléphonique ne sera réalisée si le référent ne communique pas avec le CPS pour confirmer la réception de la demande.

### **POURQUOI DOIS-JE METTRE EN PLACE UN FILET DE SÉCURITÉ SI JE FAIS UNE DEMANDE DE RELANCE TÉLÉPHONIQUE?**

Car la relance téléphonique, à elle seule, ne constitue jamais un filet de sécurité.

Il est à éviter que la relance téléphonique soit le seul moyen mis en place pour assurer la sécurité, notamment s'il adviendrait que l'utilisateur ne réponde pas au moment prévu ou encore qu'il refuse les services offerts par le CPS.

Comme la relance téléphonique correspond à une intensification de l'offre de services et qu'elle s'inscrit dans un contexte de complémentarité des services et des soins, un filet de sécurité doit préalablement être initié par le milieu demandeur. Il lui est par exemple possible de mobiliser un proche sur les lieux physiques, de travailler l'ambivalence et le repositionnement, d'éloigner le moyen, de vérifier la présence d'armes à feu, d'informer à l'égard des ressources existantes, de demander ou d'appliquer un suivi étroit\*, de mobiliser l'intervenant déjà au dossier, de faire une demande d'hébergement dans un service de crise, d'accompagner la personne vers l'urgence si elle est volontaire ou encore d'appliquer les lois visant à assurer l'intégrité physique de l'utilisateur, etc.

### **LE CENTRE DE PRÉVENTION DU SUICIDE S'ENTRETIENT-IL AVEC L'USAGER DANS LE CONTEXTE D'UNE RÉFÉRENCE?**

Lorsque le référent effectue une demande pour le service de relance téléphonique, notamment dans les contextes ambulatoires ou d'hospitalisation, les *Centres de prévention du suicide* n'échangent pas directement avec l'utilisateur.

Le référent doit compléter le formulaire de référence, le faire parvenir au *Centre de prévention du suicide* du territoire concerné puis communiquer avec ceux-ci par téléphone. À ce moment, l'intervenant en prévention du suicide confirmera la réception de la demande, évaluera celle-ci et pourra demander certaines précisions.

\* Rappelons que chaque intervenant est responsable d'appliquer le suivi étroit.

## FAQ

### **L'USAGER QUITTERA VERS UN ÉTABLISSEMENT OFFRANT UNE STRUCTURE ENCADRANTE - PUIS-JE FAIRE UNE RÉFÉRENCE ?**

Si le milieu offrant la structure encadrante (hébergement de crise, de dépannage ou de transition psychosociale, hébergement spécialisé en violence conjugale ou en dépendance, etc.) est apte à assurer la sécurité de l'individu, une demande de relance s'avère généralement contre-indiquée lors de la transition vers cette ressource. Lorsque l'utilisateur transige vers ce type d'établissement, il est préconisé que l'intervenant au dossier contacte ladite ressource afin que celle-ci bénéficie des informations pouvant lui permettre d'assurer la sécurité de l'utilisateur.

Lorsque des services sont offerts par les CPS au sein d'un établissement offrant une structure encadrante, le référencement est généralement initié par le milieu, en concertation avec l'utilisateur. Une approche transversale collaborative est ainsi mise en place afin de contribuer à assurer la sécurité de l'utilisateur. Il s'avère toutefois pertinent de relever que la ressource encadrante peut contacter les *Centres de prévention du suicide* afin d'effectuer un référencement pour les services de relance téléphonique afin de préparer l'éventuelle sortie de la structure encadrante.

### **L'USAGER QUITTERA NOS SERVICES, MAIS IL N'A PAS DE DOMICILE FIXE ET N'A GÉNÉRALEMENT PAS ACCÈS À UN TÉLÉPHONE.**

Advenant ce cas de figure, les *Centres de prévention du suicide* ne peuvent s'engager à réaliser une relance téléphonique puisqu'il pourrait ne pas être possible de rejoindre l'individu.

Dans ce type de situation, le référent doit indiquer qu'il s'agit d'une demande de type « relance inversée » - c'est-à-dire que ce sera l'individu qui contactera la ressource au jour et à l'heure convenue. Le référent doit tout de même compléter le formulaire de référence et convenir d'un moment et d'une plage horaire avec l'utilisateur et transmettre les informations à la ressource.

### **DOIS-JE ABSOLUMENT COMPLÉTER LA GRILLE D'ESTIMATION DE LA DANGÉROSITÉ D'UN PASSAGE À L'ACTE SUICIDAIRE ?**

Oui, si cette action fait partie de vos responsabilités organisationnelles.

En effet, la relance téléphonique constitue une augmentation de l'intensité des services chez l'utilisateur. Sa mise en place doit donc reposer sur des éléments permettant d'attester de la dangerosité d'un passage à l'acte suicidaire.

Sans l'estimation, il est impossible d'apprécier la dangerosité de l'utilisateur et d'initier une intensification de l'offre de services. Si vous n'avez pas la formation requise pour compléter l'instrument et qu'aucune personne de votre équipe ne peut le compléter, indiquez minimalement les informations recueillies sur le document de référence, sans coter les indicateurs de dangerosité.

## FAQ

### **J'UTILISE UN OUTIL D'ESTIMATION DIFFÉRENT DE CELUI PROPOSÉ DANS LE FORMULAIRE DE RÉFÉRENCE. QUE DOIS-JE FAIRE?**

Si vous utilisez un outil d'estimation différent pour attester de la dangerosité d'un passage à l'acte suicidaire (GÉRIS, AUDIS, etc.), vous devez employer la démarche suivante.

Utilisez le même formulaire de référence, sans compléter la *Grille d'estimation de la dangerosité d'un passage à l'acte suicidaire*. Venez par la suite positionner une copie de votre estimation, réalisée avec votre outil d'estimation, en annexe. Ainsi, vous acheminerez au CPS : 1) le document de référence et 2) une copie de votre estimation.

À noter qu'il demeure indispensable de contacter le CPS suivant votre envoi afin d'obtenir une confirmation.

### **J'AI DÉJÀ COMPLÉTÉ UN RAPPORT D'ESTIMATION DE LA DANGÉROSITÉ D'UN PASSAGE À L'ACTE SUICIDAIRE SUR UN AUTRE FORMULAIRE. DOIS-JE REMPLIR À NOUVEAU LA GRILLE SUR LE DOCUMENT DE RÉFÉRENCE?**

Non.

Vous pouvez tout simplement placer votre rapport d'estimation de la dangerosité d'un passage à l'acte suicidaire en annexe du formulaire de référence. Vous devez toutefois compléter les autres informations du formulaire de référence.

### **JE N'AI PAS LA FORMATION ME PERMETTANT D'ESTIMER LA DANGÉROSITÉ D'UN PASSAGE À L'ACTE SUICIDAIRE. QUE DOIS-JE FAIRE?**

Si l'intervenant n'est pas en mesure de réaliser l'estimation, il doit se référer à un partenaire afin d'obtenir du soutien d'un intervenant ayant reçu la formation (spécialiste en activité clinique, intervenant désigné en prévention du suicide, etc.).

S'il s'avère impossible d'obtenir du soutien à l'interne d'un intervenant formé, le référent doit minimalement consigner les informations dont il dispose à l'égard des indices de dangerosité, sans procéder à la cotation de l'instrument.

## FAQ

### **À QUEL MOMENT DEVRAIS-JE PLANIFIER LA RELANCE TÉLÉPHONIQUE ?**

Dans la vaste majorité des cas de figure, les relances téléphoniques sont prévues pour le lendemain ou le surlendemain, notamment dans les cas où l'utilisateur quitte une structure encadrante (hospitalisation, services ambulatoires, ressources d'hébergement, etc.).

En effet, en cas de sortie d'un milieu encadrant, le milieu doit estimer que le filet de sécurité mobilisé permet d'assurer la sécurité nécessaire pour que l'utilisateur puisse quitter les services. De même, réaliser la relance téléphonique le lendemain ou le surlendemain permet à l'individu de réintégrer son milieu et d'assurer une intensité de services congruente au niveau de risque.

Notons que cet élément ne s'applique pas lors d'un moment critique impliquant un partenaire tel que les GMF, les partenaires communautaires, scolaires, etc. Concrètement, un intervenant d'un GMF pourrait, par exemple, effectuer une demande de référence pour le soir même s'il constate que l'utilisateur qu'il rencontre pourrait vivre un moment critique en soirée (ex. enjeux légaux, enjeux relationnels importants, etc.).

Dans tous les cas de figure, le référent doit recueillir le consentement libre et éclairé de l'utilisateur, s'assurer de son volontariat et le sonder pour déterminer le jour de la relance ainsi qu'une plage horaire de contact. Par la suite, il acheminera le document au *Centre de prévention du suicide* et, lors de l'appel de validation, ce dernier pourra lui confirmer la plage horaire.