

Québec ne fera pas la promotion de la nouvelle ligne d'urgence 988



PHOTO DAVID BOILY, ARCHIVES LA PRESSE

Parmi les équipes d'intervention, on craint donc de devoir délaissier l'approche québécoise pour des méthodes canadiennes uniformes en adhérant au 988.

(Montréal) La toute nouvelle ligne d'urgence en prévention du suicide 988 fera son apparition au Canada le 30 novembre prochain. Or, si l'on promet un service 24/7 d'un océan à l'autre, ce numéro ne remplacera pas la structure québécoise et ni le ministère ni les organismes d'aide ne vont en faire la promotion.

Publié le 21 octobre

UGO GIGUÈRE

LA PRESSE CANADIENNE

En résumé, bien peu d'acteurs impliqués veulent de la ligne fédérale 988 au Québec, incluant le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), le

Regroupement des centres de prévention du suicide du Québec (RCPSQ) et l'Association québécoise de prévention du suicide (AQPS).

Au cabinet du ministre responsable des Services sociaux, Lionel Carmant, on confirme qu'aucune forme de promotion du 988 n'est prévue. On continue toutefois de collaborer avec les instances fédérales afin de s'assurer que les appels en provenance du territoire québécois soient redirigés adéquatement vers le 1866 APPELLE.

Président-directeur général par intérim de l'AQPS, Luc Massicotte affirme à son tour que « le 988 ne va pas remplacer le 1866 APPELLE » et que son organisation ne moussera pas sa popularité. Il insiste toutefois pour rassurer le public en soutenant que « personne ne va tomber entre deux chaises à partir du 30 novembre ».

Tous les intervenants consultés par La Presse Canadienne ont vanté l'efficacité de la structure actuelle bâtie autour de la ligne 1-866-APPELLE, de la messagerie texte 535-353 et du clavardage sur la plateforme Suicide.ca.

Si elle reconnaît qu'il pourrait y avoir un avantage à utiliser un numéro à trois chiffres, la directrice générale du RCPSQ, Claudia Charron, estime que le niveau de connaissance du numéro 1866 APPELLE augmente d'année en année.

« Les gens connaissent bien cette ressource-là sur le territoire parce qu'elle est implantée depuis plusieurs années », observe-t-elle.

De manière plus spécifique, les nombreux intervenants consultés considèrent que la force de la structure québécoise repose sur son approche régionale. Chaque appel est reçu par une ressource située dans la région de provenance de la personne en détresse. On est donc mieux outillé pour comprendre sa réalité et l'orienter vers les ressources disponibles autour d'elle.

On privilégie également une approche différente en misant davantage sur les facteurs de protection de l'appelant. « C'est une expertise particulière qu'on a au Québec, explique Mélanie Lapierre, du Centre de prévention du suicide 02 au Saguenay–Lac-Saint-Jean. On travaille sur l'espoir. On ne passe pas vraiment de temps à parler des idées suicidaires et de la situation problématique de la personne. »

Parmi les équipes d'intervention, on craint donc de devoir délaisser l'approche québécoise pour des méthodes canadiennes uniformes en adhérant au 988. D'autres risques suscitent de l'inquiétude, dont des problèmes techniques qui pourraient survenir où des appels se perdraient dans le système. « Il va y avoir un très fort accent mis sur la sécurité technologique, martèle Claudia Charron. On veut que les appels demeurent sur le territoire de l'appelant. On ne veut pas

qu'un appel de Québec soit répondu par quelqu'un qui parle français en Saskatchewan. »

Aucun retard en vue

Au fédéral, le projet semble aller bon train d'après les informations officielles fournies à la fois par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) et par l'Agence de santé publique du Canada (ASPC).

Le CRTC a le mandat de veiller au déploiement technique de la nouvelle ligne d'urgence dans l'ensemble du pays. Par courriel, une porte-parole a assuré que le service sera disponible dans toutes les provinces et les territoires à compter du 30 novembre prochain comme prévu.

La responsabilité de s'assurer que des professionnels compétents soient disponibles pour répondre aux appels en tout temps incombe à l'ASPC. Là encore, une porte-parole assure que le service sera prêt à temps.

Les équipes de prévention québécoises aussi entendent être bien préparées puisque l'on sait que chaque initiative de communication en lien avec la prévention du suicide entraîne inévitablement une hausse du volume d'appels. Une réalité que connaissent bien les organismes dans chacune des régions.