



RELANCE TÉLÉPHONIQUE EN PRÉVENTION DU SUICIDE

DÉFINITION

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. Ce dernier doit consentir à cette modalité. La relance téléphonique s'intègre dans une optique de gestion de risque, de continuité clinique et d'intensification des services, entre autres en contexte de suivi étroit.

À QUI LA RELANCE TÉLÉPHONIQUE S'ADRESSE

Il s'agit d'une modalité qui peut s'adresser à la clientèle volontaire de tout âge qui réside sur le territoire du CIUSSS Capitale-Nationale et dont la situation correspond à un ou plusieurs éléments suivants :

- Qui est, ou a été en danger grave à court terme (**orange**);
- Qui a fait une tentative de suicide récente (8 semaines ou moins);
- Qui est vulnérable au suicide;
- Qui présente plusieurs facteurs de risque;
- Qui anticipe un moment critique¹;
- Dont le filet de sécurité est jugé « faible ».

**La relance
téléphonique,
à elle seule,
ne constitue
jamais un filet
de sécurité.**

**Elle s'inscrit
dans une
continuité
d'intervention.**

QUAND EFFECTUER UNE RELANCE TÉLÉPHONIQUE

Selon le jugement de l'intervenant, ce dernier procède à des relances téléphoniques auprès d'un usager vulnérable afin de :

- Créer ou resserrer un filet de sécurité;
- Vérifier l'état de l'utilisateur advenant l'actualisation du moment critique;
- Offrir un soutien ponctuel durant une période d'attente d'un suivi ou d'une prise en charge;
- Réévaluer le risque suicidaire.

PRINCIPES DES RELANCES TÉLÉPHONIQUES

- Effectuer la relance téléphonique selon l'entente préalable avec l'utilisateur en fonction de sa situation (ex. : si moment critique anticipé);
- Estimer l'urgence et la dangerosité de la personne suicidaire;
- Mobiliser les ressources de la personne en référant à son plan de sécurité et inclure les proches;
- Planifier un protocole de non-réponse avec l'utilisateur;
- Mettre en place des interventions supplémentaires assurant la sécurité de l'utilisateur (ex. : retirer le moyen, inclure les proches, référer vers un centre de crise, informer des ressources pertinentes, etc.).

Une relance peut être faite par un partenaire sous certaines conditions, le lecteur est invité à consulter le document [Bonnes pratiques pour la mise en place du suivi étroit](#) pour plus d'informations.

Notons également que la mise en place de la relance téléphonique est conditionnelle au consentement libre et éclairé de l'utilisateur. En aucun cas, ce dernier ne peut se voir imposer d'accepter ce service, de sorte à obtenir un congé d'un établissement, par exemple. D'autres modalités de suivi étroit peuvent alors être explorées.

Document inspiré de : [Table de concertation des centres de prévention du suicide sur l'harmonisation des demandes de relance téléphonique pour le territoire de la Mauricie et du centre-du-Québec \(ciussmccq.ca\)](#)

¹ **Moment critique** : Ce sont des moments susceptibles d'engendrer un passage à l'acte suicidaire (Bazinet, Roy & Lavoie, 2011).