



Mental Health Commission of Canada / Commission de la santé mentale du Canada



CANADIAN DISTRESS LINE NETWORK - CDLN

Le Canada reste en contact : appuyer la santé mentale et émotionnelle, et prévenir les suicides

Elizabeth Fisk	Directrice générale, Distress Centres Ontario; membre de l'équipe de direction, Canadian Distress Line Network
Karen Letofsky	Directrice générale, Distress Centres Toronto
Janet Smith	Directrice des programmes, Manitoba Farm and Rural Support Services; Manitoba Suicide Line (Clinic)
Megan Schellenberg	Agente de transmission du savoir, Centre d'échange de connaissances de la Commission

10 septembre 2014 - de 14 h à 15 h15 (heure normale de l'Est)

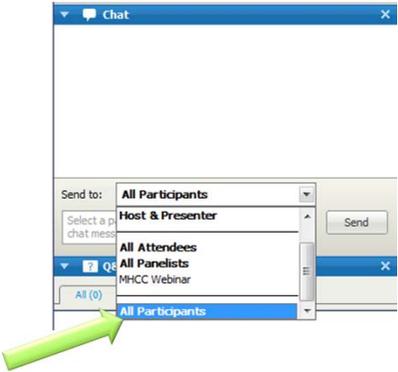


Mental Health Commission of Canada / Commission de la santé mentale du Canada



CANADIAN DISTRESS LINE NETWORK - CDLN

Important! Envoyez vos questions/commentaires à : « tous les participants »



Send to: All Participants

Select a p chat mess: Host & Presenter

All Attendees

All Panelists

MHCC Webinar

All (0)

All Participants

/2

Mandat de la Commission (2007-2017)

« La Commission de la santé mentale du Canada exerce un rôle moteur dans l'amélioration du système de la santé mentale et dans l'évolution des attitudes et des comportements des Canadiens à l'égard de la santé mentale.

Par le mandat unique que lui a confié Santé Canada, elle réunit des acteurs influents et des organismes de partout au Canada en vue d'accélérer ces changements. »

/ 3

Volets et priorités (2013-2015)



Stratégie en matière de santé mentale du Canada

/ 4

Série de webinaires sur la prévention du suicide

Objectif

- Mettre l'accent sur la prévention du suicide, la postvention et l'intervention sur la durée de vie;
- Partager les connaissances, les ressources et les leçons apprises avec les Canadiens;
- Faire la promotion des pratiques prometteuses provenant de partout au Canada et de l'étranger.

Objectifs d'apprentissage

- Créer et échanger des connaissances sur le sujet;
- Comprendre le lien entre le suicide et la maladie mentale;
- Augmenter les niveaux de confort et de confiance concernant le traitement et la discussion sur le suicide;
- Augmenter la conscience relative aux ressources et à la manière d'y accéder.

/5

Journée mondiale de la prévention du suicide - 10 sept.

« Le Canada reste en contact »

...être en contact avec soi-même, avec les autres et avec une collectivité est crucial pour le sentiment d'espoir et le bien-être d'un individu.

Voici la liste des événements communautaires :

<http://www.mentalhealthcommission.ca/English/issues/suicide-prevention/wspd-community-events>

/6

Conférence virtuelle sur la prévention du suicide

« *Le Canada reste en contact : Conservations au sujet des collectivités, de la collaboration et de l'espoir* »

Du 19 au 21 novembre 2014

NOUVELLE, FACILE et **GÉNIALE** de participer à une conférence nationale sur la prévention du suicide, la postvention et les interventions!

S'inscrire ici : <http://caspconference.ca/?lang=fr>

Adresse courriel :

suicideprevention@commissiondelasantementale.ca

/7

Ordre du jour

- Introductions
- Contacts - la raison pour laquelle il s'agit d'une source d'aide
- Canadian Distress Line Network, un peu d'histoire et un aperçu de la situation actuelle
- Modèle de développement communautaire
- Forces et lacunes des lignes/services d'écoute téléphonique pour personnes en détresse et crise
- Distress Centres Toronto - une étude de cas urbaine
- Manitoba Farm and Rural Support Services – une étude de cas rurale
- Qu'est-ce que nous réserve l'avenir?
- Q et R

/8



Mental Health Commission of Canada / Commission de la santé mentale du Canada



Présentateurs

Elizabeth Fisk – Directrice générale, Distress Centres Ontario; membre de l'équipe de direction, Canadian Distress Line Network



Karen Letofsky – Directrice générale, Distress Centres Toronto



Janet Smith – Directrice des programmes, Manitoba Farm and Rural Support Services; Manitoba Suicide Line (Klinic)



/ 9



Mental Health Commission of Canada / Commission de la santé mentale du Canada



Les contacts sont une source d'aide - quelques renseignements contextuels

- Au cours des 12 derniers mois, 10 % des Canadiens ont signalé des symptômes cohérents avec un trouble de santé mentale ou de la toxicomanie ([Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes - Santé mentale 2012](#))
- Chaque jour au Canada, 11 personnes se suicident et 210 font une tentative ([MHCC](#))
- Les préoccupations relatives au bien-être psychologique comprennent l'expérience de troubles de l'humeur (50 %), d'une anxiété (25 %), de la toxicomanie (50 %)
- Soutien social = des gens vers qui se tourner lorsque le besoin se fait sentir ou en cas de crise aident à avoir une vision plus globale des problèmes existentiels/améliorer la qualité de vie/amortir les événements négatifs de la vie ([Université du Minnesota](#))



/ 10



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

CANADIAN DISTRESS
LINE NETWORK - CDLN

Les contacts sont une source d'aide – centres de détresse/lignes d'écoute téléphonique

- Plus de 40 ans de soutien psychosocial
- Principalement par téléphone; s'agrandit pour assurer une présence en ligne
- Plusieurs de ces ressources ont commencé comme des organisations de base utilisant des bénévoles
- Les services varient du soutien émotionnel en passant par l'intervention en cas de crise et à la prévention du suicide/les interventions/la postvention
- La possibilité d'accéder à ces services varie à travers le pays



/ 11



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

CANADIAN DISTRESS
LINE NETWORK - CDLN

Canadian Distress Line Network

L'initiative a été lancée en 2002

Elle collabore avec des organisations qui mettent l'accent sur les services de centre de détresse et de crise, et la prévention du suicide

Elle se concentre sur la construction d'un réseau national doté d'une structure formelle

Le CDLN est une œuvre évolutive

Elle se dédie à augmenter la résilience personnelle des individus qui sont vulnérables du point de vue émotionnel et/ou en crise

/ 12




Canadian Distress Line Network

Les initiatives comprennent :

- Transfert de connaissances
- Meilleures pratiques pan-nationales
- Établissement d'un service de prévention du suicide national 1-800 accessible par tous les Canadiens, où qu'ils se trouvent au pays



/ 13




Fondé sur les collectivités = Développement des collectivités

- Liens vers les organismes communautaires locaux et les services existants
- Travaille afin de renforcer et d'améliorer l'état immédiat des individus vulnérables
- Membres de continuum de soins dans les collectivités
- Modèle de service hybride - utilise du personnel et des bénévoles hautement formés pour offrir des services
- Formé en intervention face au suicide et sur l'évaluation et la prévention du risque

/ 14

Forces des services

- Des intervenants téléphoniques hautement formés qui sont *empathiques et non critiques*
- Ils offrent une vaste gamme d'interactions depuis un soutien émotionnel en passant par la désescalade d'une crise et les interventions
- Le renvoi à des ressources ou des services communautaires
- Des experts en désescalade
- Les situations n'évoluent pas en situations de crise
- Des services d'appel et de rappel
- Des services téléphoniques et de clavardage (messagerie instantanée et textos)

/ 15

Forces des services (suite)

- Il ne s'agit pas d'une approche « grande surface » de la prestation de services
- La plupart de ces organismes sont ouverts jour et nuit dans leur région
- Réseau de soutien social (filet de sécurité) pour les individus vulnérables et à risques
- Collecte de données sur la santé psychologique des appelants
- Une formation bien établie assure que les intervenants offrent une qualité élevée soutien en matière désescalade
- Ils sont liés aux réseaux locaux de prévention du suicide dans leur collectivité

/ 16

Lacunes des services

- Les services se concentrent principalement dans les centres urbains et autour de ceux-ci
- Les modèles de financement ne sont pas toujours cohérents ou durables
- La formation et la prestation des services varient à travers le Canada
- Il existe toujours une grande dépendance sur les levées de fonds et les demandes de subvention
- La technologie n'est pas toujours au rendez-vous ou cohérente
- Difficultés à assurer une couverture jour et nuit dans plusieurs régions

/ 17

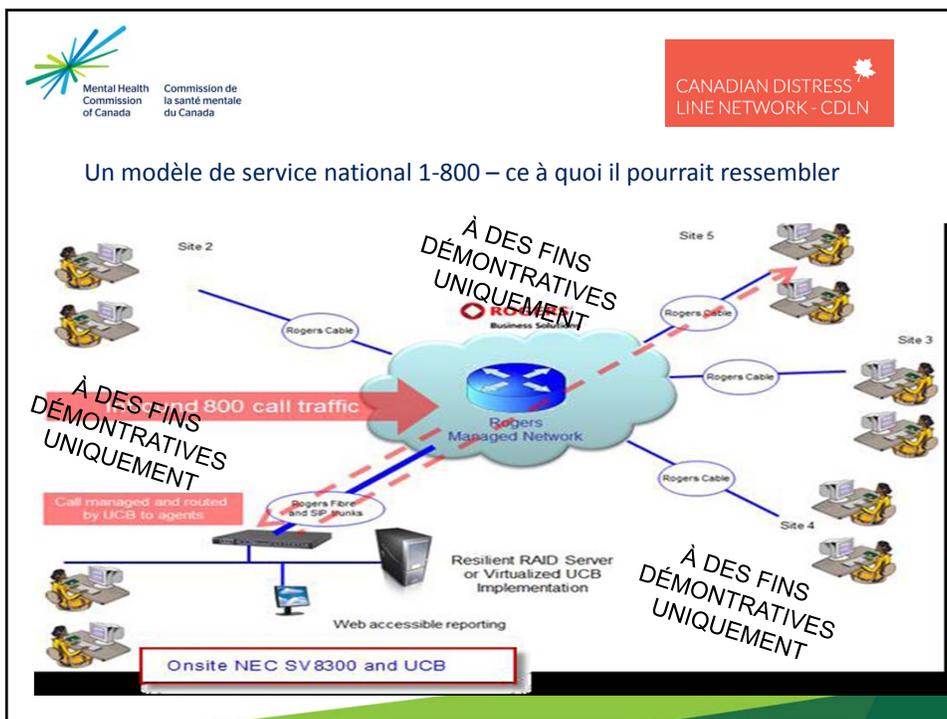
Prévention du suicide

Une composante importante du service.

- Les intervenants téléphoniques possèdent une formation spécialisée dans les techniques de prévention du suicide (y compris ASSIST)
- Les centres ont établi des protocoles d'intervention avec le service de gestion des urgences, 911 et les services de police locaux
- Soutien aux individus à risque, survivants au suicide, tiers préoccupés et fournisseurs de services
- Offre d'un suivi et d'appels aux individus à risque (service intégral)
- Un seul numéro pan-national facile à se rappeler aidera à prévenir des suicides

**Service national de prévention du suicide 1-800
– une prochaine étape très importante**

/ 18



Études de cas

Ce à quoi le système ressemble actuellement; un exemple urbain et un autre rural

Distress Centres Toronto - une étude de cas urbaine

Les faits

- La plus ancienne ligne secours en cas de crise au Canada; 1er novembre 1967
- Une ville de plus de 3 millions de résidents, une des plus diverses au monde du point de vue linguistique
- L'organisme actuel est le résultat de l'amalgame de quatre lignes secours indépendantes
- Il offre plusieurs services relatifs à la d'intervention en cas de crise par l'e numéro d'accès central



/ 21

Distress Centres Toronto - une étude de cas urbaine

Les faits

- Le modèle organisationnel comprend 3 emplacements liés en réseau et un personnel d'intervenants téléphoniques composé de plus de 400 bénévoles
- Réception de plus de 130 000 appels annuellement
- Répond à plus de 78 000 appels annuellement
- 80 % des appels répondus le sont en 15 minutes ou moins, ce qui correspond aux lignes directrices sur les meilleures pratiques
- Le délai moyen pour obtenir une réponse est de 2:20 minutes



/ 22



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

CANADIAN DISTRESS
LINE NETWORK - CDLN

Distress Centres Toronto - une étude de cas urbaine

Bon à savoir

- 60 % des appels sont reçus hors des heures d'ouverture normales, lorsque d'autres services sont fermés
- L'organisation est identifiée comme une ressource offerte hors des heures d'ouverture normale par la plupart des organismes/professionnels des services sociaux/secteurs de la santé mentale
- Soutien offert sur le continuum, de l'engagement émotionnel des individus socialement isolés en passant par le soutien de gestion dans des situations de détresse émotionnelle et à l'intervention en cas de crise avec des individus vulnérables à risque

/23



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

CANADIAN DISTRESS
LINE NETWORK - CDLN

Distress Centres Toronto - une étude de cas urbaine

Bon à savoir

- 68 % de nos appelants souffrent d'une préoccupation de santé mentale identifiée
- 13 % de nos appelants parlent de suicide lors de leurs contacts avec nous
- 58 % de nos appelants sont des utilisateurs récurrents connus de notre service
- Plus de 7800 bénévoles ont gradué d'un de nos cours de formation intensifs de 50 heures, plusieurs d'entre eux s'orientant vers une carrière liée à la prestation de services en santé mentale

ET

- Seulement 30 % de notre budget annuel est financé par la ville de Toronto ou Centraide. Annuellement, nous devons lever environ 700 000 \$

/24

Distress Centres Toronto - une étude de cas urbaine

Nos services

- Ligne d'écoute téléphonique ouverte jour et nuit : (416) 408-HELP. Ligne ATS, service d'interprètes en 173 langues
- Programme de soutien aux survivants : Soutien en personne suite à des décès par suicide et/ou homicide
- Programme de réconfort pour les aînés : Appels programmés à des aînés isolés aux prises avec des préoccupations de santé mentale
- Approche et éducation communautaires : Consultation et formation
- Centre de ressources en ligne sur le suicide fondé sur la collectivité : Bibliothèque en ligne

/ 25

Distress Centres Toronto - une étude de cas urbaine

Nos programmes de partenariat

- Ligne d'appel assisté au service de gestion des urgences : Ligne téléphonique de soutien dédiée pour les appelants suicidaires qui attendent que des services médicaux d'urgence arrive sur la scène
- Ligne secours PARO : ligne ontarienne dédiée pour les étudiants en médecine et les résidents en crise
- Lien de crise : En partenariat avec la Toronto Transit Commission et Bell Canada, un service d'assistance téléphonique à accès immédiat depuis toutes les plateformes de métro
- St. Elizabeth's : Couverture nocturne de leur ligne d'écoute téléphonique

/ 26

Distress Centres Toronto - une étude de cas urbaine

Les défis

- Répondre aux périodes de pointe suite à des événements locaux, nationaux ou internationaux. Par exemple, après le suicide de Robin Williams, il y a eu une augmentation du double des appels et des délais d'attente supérieurs, le tout par de nouveaux appelants asymptomatiques en crise
- Prioriser les appels de crise sur une ligne secours générale comportant un grand volume



/ 27

Distress Centres Toronto - une étude de cas urbaine

Les défis

- Bâtir une capacité pour répondre à une augmentation de la demande du service
- Engagement au bénévolat comme modèle de service (recherche fondée sur des données probantes) lorsque la culture du bénévolat change
- Rester à l'affût de la technologie et de son impact sur la prestation des programmes
- Manque d'un financement durable pour plusieurs années



/ 28



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

CANADIAN DISTRESS
LINE NETWORK - CDLN

Distress Centres Toronto - une étude de cas urbaine

Les opportunités

- Modèles de prestation de services novateurs
 - Hybride : personnel payé et bénévoles
 - lignes payantes dédiées
 - Nouveaux canaux de prestations des services
 - Technologie
 - En personne
 - Collaborations
 - À but lucratif avec à but non lucratif
 - Professionnel et bénévole
 - Plusieurs organismes en un
- /29 - Distress Centres Ontario



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

CANADIAN DISTRESS
LINE NETWORK - CDLN

Distress Centres Toronto - une étude de cas urbaine

Les opportunités

- Services de ligne secours intégrés
 - 1-800 Suicide
 - Clavardage/texto en situation de crise
- Élaboration de normes sur les meilleures pratiques
 - Échange de connaissances
 - Construction de la capacité des collectivités



/30

Manitoba Farm and Rural Support Services – une étude de cas rurale

- Le service a été lancé en 2000 en réponse aux crises continues sur les fermes du Manitoba
- Service spécialisé : reconnaissance des besoins et des attributs culturels uniques (« agri-culture ») de la population agricole
- Une recherche a démontré que l'agriculture était une des professions les plus dangereuses et stressantes dans le monde (OMS). Les gens des collectivités rurales et éloignées (y compris les Premières Nations) présentent un risque accru de suicide en raison de l'accès à des moyens mortels, un accès réduit à des services de santé mentale et de plus faibles comportements de recherche d'aide, entre autres.

/ 31

Manitoba Farm and Rural Support Services – une étude de cas rurale

- Le service dessert aussi la partie rurale et le nord du Manitoba (50 % de la population vit hors de la ville de Winnipeg)
- Entièrement financé par le gouvernement provincial (ministère de la Santé) et administrés par Klinik Community Health Centre (Winnipeg)
- Bureau situé à Brandon (« centre » agricole)
- Personnel d'aide professionnel payé doté d'une expérience agricole et bénévoles formés (« modèle hybride »)

/ 32

Mandat

« Offrir des renseignements, du soutien, des conseils et des orientations aux fermiers et aux Manitobains ruraux et nordiques. »



/ 33

Services

- Ouvert du lundi au vendredi, de 10 h à 21 h, y compris les jours fériés
- Le programme de formation des bénévoles (2007) nous a permis de partager la ligne d'écoute téléphonique et la ligne de prévention du suicide du Manitoba avec Klinic. Il vise un meilleur accès aux lignes, un moral accru du programme et des résultats de qualité
- Soutien en ligne (ligne secours par courriel et clavardage (messagerie instantanée) 2010.
- Site Web, médias sociaux (Facebook, Twitter et Youtube)
- Engagement et éducation du public
- Groupe de soutien pour le deuil lié au suicide (partenariat avec le comité local de prévention du suicide)

/ 34



Mental Health Commission of Canada / Commission de la santé mentale du Canada



www.ruralsupport.ca

Manitoba Farm & Rural Support Services
stay healthy, stay connected

Home About Us Our Services Stress & Wellness Resource Centre Privacy & Security Contact Us

Stress getting you down? Let's talk.

Manitoba Farm & Rural Support Services offers free and confidential information, support, counselling and outreach to all rural Manitobans.

Whether you farm or live in rural / remote parts of Manitoba we are here for you. Call our toll free Help Line or use any one of our on-line counselling

Stress Getting to You? Let's Talk..

Manitoba Farm & Rural Support Services

/ 35



Mental Health Commission of Canada / Commission de la santé mentale du Canada



Ligne secours par courriel

Manitoba Farm & Rural Support Services
stay healthy, stay connected

Home About Us Our Services Stress & Wellness Resource Centre Privacy & Security Contact Us

Email a Counsellor

Would you like to connect with us by email? Drop us a line at help@ruralsupport.ca.

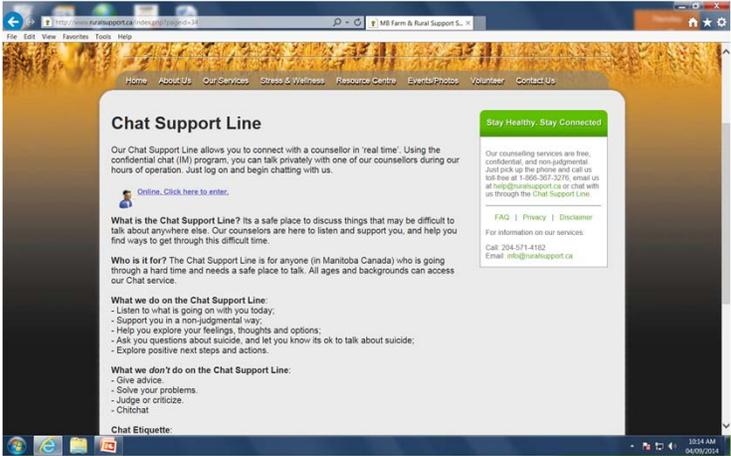
Stress Getting to You? Let's Talk..

- Manitoba Farm & Rural Stress Line 1-800-942-3276
- Email a Counsellor
- LiveChat with a Counsellor
- Skype Video Counselling

Manitoba Farm & Rural Support Service

DISCLAIMER: Hours of operation are Monday - Friday, 10am - 9pm. We will do our very best to answer you during these hours, but we cannot guarantee an immediate response. If it is an emergency, and

/ 36



The screenshot shows the website for the Chat Support Line. At the top left is the logo for the Mental Health Commission of Canada / Commission de la santé mentale du Canada. At the top right is the logo for the Canadian Distress Line Network - CDLN. The main heading is "Clavardage en direct". Below this is a screenshot of the website's content, which includes a navigation menu, a "Chat Support Line" section with introductory text, a "Stay Healthy, Stay Connected" sidebar with contact information, and a "Chat Etiquette" section.

Mental Health Commission of Canada / Commission de la santé mentale du Canada

CANADIAN DISTRESS LINE NETWORK - CDLN

Clavardage en direct

Chat Support Line

Our Chat Support Line allows you to connect with a counsellor in 'real time'. Using the confidential chat (IM) program, you can talk privately with one of our counsellors during our hours of operation. Just log on and begin chatting with us.

[Online, Click here to enter.](#)

What is the Chat Support Line? Its a safe place to discuss things that may be difficult to talk about anywhere else. Our counsellors are here to listen and support you, and help you find ways to get through this difficult time.

Who is it for? The Chat Support Line is for anyone (in Manitoba Canada) who is going through a hard time and needs a safe place to talk. All ages and backgrounds can access our Chat service.

What we do on the Chat Support Line:

- Listen to what is going on with you today;
- Support you in a non-judgmental way;
- Help you explore your feelings, thoughts and options;
- Ask you questions about suicide, and let you know its ok to talk about suicide;
- Explore positive next steps and actions.

What we don't do on the Chat Support Line:

- Give advice.
- Solve your problems.
- Judge or criticize.
- Chitchat

Chat Etiquette:

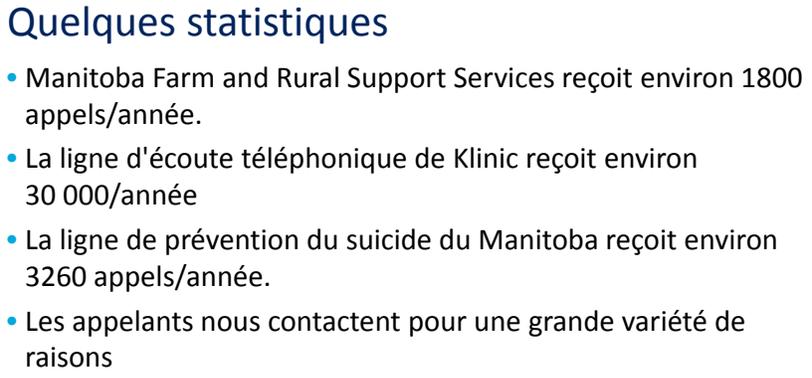
Stay Healthy, Stay Connected

Our counselling services are free, confidential, and non-judgmental. Just pick up the phone and call us toll free at 1-866-967-5276, email us at help@manitobasupport.ca or chat with us through the Chat Support Line.

FAQ | Privacy | Disclaimer

For information on our services:
Call: 204-571-4162
Email: info@manitobasupport.ca

/ 37



The slide features the same logos as the previous slide. The main heading is "Quelques statistiques". Below this is a bulleted list of statistics regarding the services provided.

Mental Health Commission of Canada / Commission de la santé mentale du Canada

CANADIAN DISTRESS LINE NETWORK - CDLN

Quelques statistiques

- Manitoba Farm and Rural Support Services reçoit environ 1800 appels/année.
- La ligne d'écoute téléphonique de Klinik reçoit environ 30 000/année
- La ligne de prévention du suicide du Manitoba reçoit environ 3260 appels/année.
- Les appelants nous contactent pour une grande variété de raisons

/ 38



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

CANADIAN DISTRESS
LINE NETWORK - CDLN

Défis et opportunités

- Besoin de plus de ressources pour l'engagement et la sensibilisation du public
- Besoin de plus de financement pour le soutien émotionnel en ligne (logiciel, heures prolongées de fonctionnement et promotion du service)
- Favoriser la recherche d'aide chez les populations à haut risque (fermiers, jeunes, Premières Nations)
- Répondre aux besoins croissants de l'immigration rurale
- Partenariats avec d'autres programmes offrant un soutien en cas de crise et la prévention du suicide pour les populations agricoles, rurales et nordiques.

/ 39

Canadian Distress Line Network
Le Canada reste en contact

La raison pour laquelle le CDLN est une bonne idée.

- Les Canadiens ont besoin d'un accès à un service national de prévention du suicide gratuit, confidentiel et facile à retenir (téléphone et en ligne)
- Un système de routage sera en mesure de rediriger les appels vers les lignes d'écoute téléphonique provinciales qui font partie du réseau, ce qui permettra de répondre aux besoins régionaux et culturels uniques de l'appelant
- Ceux qui répondront à cette ligne seront des travailleurs formés (payés et bénévoles) qui se spécialisent dans la prévention du suicide et l'intervention en cas de crise (le « modèle hybride »)

/ 41

La raison pour laquelle le CDLN est une bonne idée.

- Le CDLN appuiera les nombreuses lignes d'écoute téléphonique régionales qui opèrent actuellement de manière indépendante et selon différentes normes, comme suit : des meilleures pratiques, un processus d'accréditation canadien et un échange des connaissances
- On espère également que le CDLN aidera les lignes d'écoute téléphonique plus récentes et sous financées afin qu'elles atteignent leur plein potentiel

/ 42




Le CDLN, et maintenant quelle direction prenons-nous!

- Formaliser la structure d'un réseau national, y compris les meilleures pratiques, l'accréditation et l'échange des connaissances
- Développer des partenariats pour appuyer le développement d'un service 1-800 national au cours des 12 prochains mois
- Comment aiderez-vous à appuyer cette initiative??**

/ 43




Questions pour les présentateurs?

Elizabeth Fisk – Directrice générale, Distress Centres of Ontario; membre de l'équipe de direction, Canadian Distress Line Network
 Téléphone : 416-486-2242
 Adresse courriel : evfisk@dcontario.org

Karen Letofsky – Directrice générale, Distress Centres Toronto
 Téléphone : 416-598-0168
 Adresse courriel : karen@torontodistresscentre.com

Janet Smith – Directrice des programmes, Manitoba Farm and Rural Support Services; Manitoba Suicide Line (Klinic)
 Téléphone : 204-571-4182
 Adresse courriel : manager@ruralsupport.ca

Continuez la conversation en visitant la plateforme de collaboration de la Commission de la santé mentale du Canada :
<http://www.mentalhealthcommission.ca/Francais/mhcc-collaborative-spaces>

Meg Schellenberg, agente de transmission du savoir, Commission de la santé mentale du Canada
 Bureau : 613-683-3739
 Adresse courriel : mschellenberg@mentalhealthcommission.ca

/ 44

Conférence virtuelle sur la prévention du suicide

« *Le Canada reste en contact : Conservations au sujet des collectivités, de la collaboration et de l'espoir* »

Du 19 au 21 novembre 2014

NOUVELLE, FACILE et **GÉNIALE** de participer à une conférence nationale sur la prévention, la postvention et l'intervention concernant le suicide!

S'inscrire ici : <http://caspconference.ca/?lang=fr>

Adresse courriel :

suicideprevention@commissiondelasantementale.ca

/ 45

Merci!

Nous contacter : info@commissionsantementale.ca

Visitez : <http://www.commissionsantementale.ca>

Nous suivre :    

The views represented herein solely represent the views of the Mental Health Commission of Canada.
Production of this document is made possible through a financial contribution from Health Canada.
Les opinions exprimées aux présentes sont celles de la Commission de la santé mentale du Canada.
La production de ce document a été rendue possible grâce à la contribution financière de Santé Canada.

/ 46