



Montréal, le 31 janvier 2022

Monsieur Claude Doucet
Secrétaire général
Conseil de la radiodiffusion
et des télécommunications canadiennes
Ottawa (Ontario) K1A 0N2

Objet : Intervention du Comité 9-1-1 du SCFP-Québec
Mise en œuvre d'un numéro de composition abrégé de trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide
Avis de consultation de télécom CRTC 2021-191 et CRTC 2021-191-1

Monsieur,

1. Le Comité 9-1-1 du Syndicat canadien de la fonction publique au Québec (SCFP-Québec) représente environ 700 préposé.e.s aux télécommunications d'urgence répondant aux appels acheminés aux centres d'appels de la sécurité publique (CASP) des municipalités québécoises.
2. Chaque jour, les préposé.e.s du service 9-1-1 font face à des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale. Ils assistent également les services d'urgence dans un trop grand nombre d'interventions impliquant des personnes sur le point de s'enlever la vie. Beaucoup d'appels logés au 9-1-1 par des personnes suicidaires ou leurs proches¹ permettent de sauver des vies – notamment en localisant la personne dont on s'inquiète ou en discutant avec elle pour éviter le pire en attendant l'arrivée des policiers –, mais ce n'est malheureusement pas toujours le cas.
3. Dans certaines situations, la personne en détresse aurait eu besoin de l'aide d'un ou d'une intervenant.e en prévention du suicide ou en santé mentale pour désamorcer la situation et renoncer à son plan funeste. Ces spécialistes, qu'ils soient professionnels ou bénévoles, ont bénéficié de formations en prévention du suicide beaucoup plus poussées que les préposé.e.s des CASP. À ce titre, ils ont accès à des outils légaux supplémentaires² leur permettant d'intervenir encore plus efficacement en cas de crise suicidaire et peuvent agir efficacement en amont d'une tentative de suicide. C'est pourquoi le Comité 9-1-1 soutient la mise en place d'un numéro unique de trois chiffres – facile à mémoriser comme le 9-8-8 – pour rendre ce genre de services plus accessibles aux personnes qui pensent à s'enlever la vie.

¹ Le Comité 9-1-1 évalue que les trois quarts des appels d'urgence reliés à une personne suicidaire sont logés par un proche inquiet.

² En vertu de l'article 82 de la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui*, les intervenant.e.s d'un service d'aide en situation de crise peuvent demander aux policiers d'amener contre son gré une personne qui présente un danger pour elle-même ou les autres dans un établissement de santé où elle sera prise en charge : <http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/P-38.001>.

4. Toutefois, il serait utile de clarifier à quels services précisément mènera le numéro pour lequel l'avis de consultation CRTC 2021-191 a été publié. En introduction et dans sa mise en contexte, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC ou Conseil) parle de cibler les crises de santé mentale et la prévention du suicide, comme aux États-Unis, mais il indique également que la motion de la Chambre des communes demande une ligne nationale de prévention du suicide regroupant tous les numéros d'urgence en cas de crise suicidaire.
5. Cette motion se lit effectivement comme suit et se concentre sur la prévention du suicide :

« Du consentement unanime, il est résolu, — Que, étant donné que le taux de suicide alarmant au Canada représente une crise nationale en matière de santé, la Chambre demande au gouvernement d'agir immédiatement, en collaboration avec les provinces, pour regrouper tous les services d'écoute téléphonique pour la prévention du suicide en un seul service national accessible à tous les Canadiens au moyen d'un numéro à trois chiffres faciles à mémoriser (988)³. »

[notre soulignement]
6. Fort des expériences de ses membres, le Comité 9-1-1 constate que les crises de santé mentale peuvent revêtir différentes formes et des niveaux de sévérité variés. Cependant, ces crises ne mènent pas toutes au suicide. Les personnes qui appellent au 9-1-1 peuvent souffrir de dépression, d'anxiété, de trouble de l'adaptation, de délire, de paranoïa, de toxicomanie, etc. Quel que soit leur problème, elles vivent toutes une détresse certaine face à laquelle il faut agir avec doigté et empathie, mais elles ne cherchent pas toutes à s'enlever la vie.
7. En conséquence, le numéro 9-8-8 envisagé devrait-il se concentrer sur la prévention du suicide comme demandé par la Chambre des communes ou offrir un éventail plus large de services psychologiques en cas de crise de santé mentale comme aux États-Unis? Il s'agit d'une question primordiale à laquelle il faut répondre avant la mise en œuvre du numéro abrégé afin de s'assurer de la cohérence entre ce qui sera promis à la population canadienne et ce qui sera réellement offert au bout du fil aux personnes qui composeront le 9-8-8.

La situation du Québec

8. Il est d'autant plus important de répondre à cette question que le service 1-866-APPELLE auquel on semble faire référence comme point de chute éventuel du 9-8-8 au Québec⁴ est surtout connu pour sa mission de prévention du suicide bien qu'il offre également d'autres types de soutien⁵, tout comme le Service de prévention du suicide du Canada⁶.
9. Le Conseil doit aussi savoir que le gouvernement du Québec a mis en place depuis quelques années le service Info-Social 811, un complément d'Info-Santé axé sur la santé mentale et accessible au même numéro à trois chiffres (après avoir choisi l'option 2). Info-Social permet de joindre rapidement, 24 heures sur 24 un ou une professionnel.le en intervention psychosociale :

³ Chambre des communes, *Journaux n° 48*, 43^e législature, 2^e session, 11 décembre 2020.

⁴ CRTC 2021-191, note 5.

⁵ Ligne 1-866-APPELLE : <https://besoinaide.ca/ligne-1866appelle/>.

⁶ Service de prévention du suicide du Canada : <https://www.crisisservicescanada.ca/fr/>.

« Les professionnels du service Info-Social 811 donnent des conseils et peuvent répondre aux questions d'ordre psychosocial. Ils peuvent aussi, au besoin, vous référer vers une ressource appropriée dans le réseau de la santé et des services sociaux ou une ressource communautaire⁷. »

10. Ce service semble répondre aux mêmes besoins d'écoute, de conseil et de référence vers des ressources spécialisées que la ligne 9-8-8 proposée à l'échelle pancanadienne, mais en plus :

« Si vous êtes en situation de crise, il est possible que le professionnel en intervention psychosociale décide d'envoyer un intervenant à l'endroit où vous vous trouvez, afin que vous puissiez obtenir l'aide nécessaire immédiatement⁸. »

11. Si la personne a des idées suicidaires, Info-Social 811 la réfère au 1-866-APPELLE, à son site Internet suicide.ca ou à la messagerie texte à 10 chiffres du service⁹. L'intervenant.e d'Info-Social 811 peut aussi en cas d'urgence contacter le 9-1-1 pour obtenir une intervention immédiate des policiers. Ces derniers font également appel à Info-Social 811 pour résoudre certaines situations délicates impliquant des problèmes de santé mentale.
12. Bref, les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide sont déjà intégrés et accessibles à l'aide d'un numéro à trois chiffres au Québec. Il y a donc un réel risque de confusion si une ligne 9-8-8 nationale voit le jour avec une mission similaire à celle d'Info-Social 811.
13. Pour réduire ce risque et éviter de démanteler un service qui semble bien fonctionner, le Comité 9-1-1 recommande que le numéro abrégé national se concentre exclusivement sur les services de prévention du suicide. Avec une mission plus claire et spécifique, le service 9-8-8 agirait ainsi en complémentarité d'Info-Social 811 au Québec. De plus, comme le réseau de partenaires régionaux associés au 1-866-APPELLE existe déjà (en partie du moins), cela accélérerait grandement la mise en œuvre du numéro abrégé par les fournisseurs de services de télécommunication (FST) tout en limitant les coûts.
14. Si, par contre, le Conseil maintenait l'idée d'un service plus large d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide, le Comité 9-1-1 estime que le numéro 9-8-8 devrait être attribué pour le Québec à Info-Social qui continuerait à diriger les personnes ayant des idées suicidaires au 1-866-APPELLE.

Réponses aux questions du Conseil

15. Au paragraphe 26 de l'avis de consultation de télécom CRTC 2021-191, le Conseil demande des observations sur l'avis préliminaire suivant :

« ... la traduction 1-8XX devrait être utilisée comme méthode d'acheminement d'un numéro à trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide. »

⁷ Québec, Info-Social 811 : <https://www.quebec.ca/sante/trouver-une-ressource/info-social-811>.

⁸ *Idem*.

⁹ Québec, *Ressources d'aide et de soutien en santé mentale* : <https://www.quebec.ca/sante/conseils-et-prevention/sante-mentale/obtenir-aide-en-sante-mentale/ressources-aide-et-soutien-en-sante-mentale>.

16. Le Comité 9-1-1 est d'accord avec cette position parce que les organismes ciblés comme point de chute du numéro 9-8-8 par le Conseil disposent déjà à notre connaissance de lignes 1-8XX qui sont reliées aux centres de prévention du suicide de différentes régions. Traduire les numéros 1-8XX par 9-8-8 permettrait de raccourcir les délais d'implantation du nouveau numéro, et ainsi d'augmenter l'accessibilité de ces services plus rapidement comme le souhaitent les députés fédéraux¹⁰.
17. Même si le taux de suicide semble atteindre un plateau au Québec après avoir diminué depuis plusieurs années, l'année 2021 a vu le nombre de visites aux urgences et d'hospitalisations pour tentative de suicide ou idées suicidaires augmenter chez les jeunes Québécois¹¹. L'Institut national de santé publique du Québec estime qu'il est également à prévoir que les impacts de la pandémie sur la santé mentale se manifesteront encore au cours des prochaines années, ce qui milite pour l'implantation rapide du 9-8-8 afin de joindre le plus grand nombre de personnes à risque de mettre fin à leurs jours.

Q4. Le numéro à trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide devrait-il être déployé partout au Canada en même temps, ce qui pourrait retarder le déploiement, ou faire l'objet d'une approche progressive?

18. Le Comité 9-1-1 réitère d'abord que le 9-8-8 devrait mener exclusivement aux services de prévention du suicide. Idéalement, son déploiement devrait se faire en même temps, partout au Canada.
19. Toutefois, les services de prévention du suicide n'étant pas sous la compétence du Conseil¹², un tel objectif sera difficile à atteindre. Il est donc proposé que le CRTC planifie une mise en œuvre du numéro 9-8-8 par grandes régions (Atlantique, Québec, Ontario, Prairies, Colombie-Britannique et Nord) ou par provinces.
20. Il faudra par la suite s'assurer que les campagnes de sensibilisation de chaque région ne sont lancées que sur leur territoire et seulement une fois le 9-8-8 en fonction. Une étude de la Commission de la santé mentale du Canada portant sur les considérations entourant la mise en œuvre d'un numéro à trois chiffres pour la prévention du suicide rapporte en effet que deux personnes ont mis fin à leurs jours aux Pays-Bas après avoir tenté de joindre la ligne 1-1-3 avant sa mise en service¹³.

¹⁰ La Presse canadienne, *Prévention du suicide : une ligne téléphonique nationale qui se fait toujours attendre*, Le Soleil, 29 décembre 2021 : <https://www.lesoleil.com/2021/12/29/prevention-du-suicide-une-ligne-telephonique-nationale-qui-se-fait-toujours-attendre-0455decfb4d397d74458917036ac9062>.

¹¹ Institut national de santé publique du Québec, *La mortalité par suicide est stable, alors que les visites aux urgences bondissent*, Communiqué, 31 janvier 2022 : <https://www.quebec.ca/nouvelles/actualites/details/la-mortalite-par-suicide-est-stable-alors-que-les-visites-aux-urgences-bondissent-37618>.

¹² CRTC 2021-191, par. 9.

¹³ Commission de la santé mentale du Canada, *Considérations entourant la mise en œuvre d'une ligne de prévention du suicide à trois chiffres au Canada*, Document d'orientation, mars 2021, p. 4 : https://www.mentalhealthcommission.ca/wp-content/uploads/drupal/2021-03/Three_Digit_Suicide_Prevention_Number_Brief_fr.pdf.

Q6. Dans quelle mesure les réseaux offrant des services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide par un numéro à trois chiffres devraient-ils être interconnectés aux réseaux 9-1-1?

21. L'interconnexion du 9-8-8 avec le 9-1-1 serait justifiée pour faire passer un appel du centre de prévention du suicide vers le CASP approprié lorsque la situation le nécessite. Présentement, les intervenant.e.s en prévention du suicide du Québec doivent à notre connaissance contacter Bell Canada pour avoir accès au numéro de téléphone de l'appelant. L'appel ne peut donc être transféré directement au 9-1-1, ce qui ajoute des délais pouvant mettre encore davantage en danger la vie de la personne suicidaire.
22. Une éventuelle ligne 9-8-8 devrait être interconnectée au 9-1-1 de façon à ce que les intervenant.e.s en prévention du suicide puissent rapidement et directement faire basculer l'appel vers le 9-1-1.
23. Pour les préposé.e.s des CASP, par contre, cette interconnexion n'est pas nécessaire puisque le déplacement des policiers est exigé dès que l'appelant.e évoque le suicide. En ce qui a trait aux autres situations de crise de santé mentale traitées par le service 9-1-1, elles peuvent entraîner un transfert d'appel vers une ressource externe, mais la vie n'étant pas menacée, un numéro à 10 chiffres peut être utilisé sans entraîner de conséquences fâcheuses.

Q7. Les appels vers un numéro à trois chiffres doivent-ils saisir automatiquement des renseignements sur l'emplacement d'acheminement?

iv. L'emplacement d'acheminement devrait-il seulement être saisi si un appel est transféré au 9-1-1?

24. Le Comité 9-1-1 est d'avis que les informations sur l'emplacement de l'appelant devraient toujours être saisies automatiquement dès qu'un appel est fait à une ligne de prévention du suicide. L'intervenant.e n'a pas à y avoir accès, mais le système devrait conserver les renseignements en mémoire en prévision d'un rappel (si la ligne est coupée pendant la conversation), ou d'un éventuel acheminement au 9-1-1.
25. Pour les services d'urgence, avoir accès aux informations de l'appelant est crucial et peut réellement permettre de sauver des vies.

Espérant le tout conforme, nous vous prions d'accepter, Monsieur, nos meilleurs sentiments.

[original signé]

Jocelyn Bourdon
Vice-président, secteur Municipal et
responsable politique, Comité 9-1-1
SCFP-Québec

FIN DU DOCUMENT