

ANNEXE 2 – CAHIER DES CHARGES

« Numéro national de prévention du suicide »

Cahier des charges

Table des matières

1. Contexte	2
2. Objectifs	2
3. Description	3
3.1 Ligne téléphonique	3
3.1.1 Fonctions	3
3.1.2 Description technique	3
3.2 Tchat individuel	3
3.2.1 Fonctions	3
3.2.2 Description technique	3
3.3 Site internet	3
3.3.1 Fonctions	3
3.3.2 Description technique	3
4. Structuration	4
4.1 Pôle national	4
4.1.1 Organisation	4
4.1.2 Missions	4
4.1.3 Composition	5
4.2 Équipes régionales ou interrégionales	5
4.2.1 Organisation	5
4.2.2 Missions	5
4.2.3 Composition	6
4.2.4 Formation	6
5. Articulations avec les autres dispositifs et acteurs	7
5.1 Articulations fonctionnelles	7
5.1.1 Avec le centre 15	7
5.1.2 Avec Vigilans	7
5.1.3 Avec les dispositifs d'écoute et d'aide à distance institutionnels et associatifs	7
5.2 Mutualisation des moyens	8
5.2.1 Avec le centre 15	8
5.2.2 Avec Vigilans	8
6. Système d'information	8
7. Promotion	8
8. Évaluation	8
9. Gouvernance	8
10. Déploiement	9

1. Contexte

Le suicide est un enjeu majeur de santé publique. Bien que le taux de suicide soit en baisse tendancielle depuis 20 ans, il reste en France l'un des plus élevés d'Europe avec 14 suicides pour 100 000 habitants, pour une moyenne européenne de 10,3 pour 100 000 habitants, soit près de 8 500 décès et 195 000 tentatives de suicide par an¹. Les coûts directs du suicide en France sont évalués à 1,2 Md€ par an, dont 1,1 Md€ pour le secteur sanitaire, et ses coûts indirects à 8,6 Md€ par an². Si le suicide est un phénomène complexe qui résulte de l'interaction de plusieurs facteurs, ses déterminants sont de mieux en mieux connus et il est en grande partie évitable. La prévention du suicide est donc une priorité du ministère chargé de la santé.

Depuis 2018, la politique de prévention du suicide est mise en œuvre à travers un ensemble d'actions intégrées, simultanées et territorialisées décrites dans l'action n° 6 de la *Feuille de route santé mentale et psychiatrie* et au niveau territorial par l'instruction n° DGS/SP4/2019/190 du 10 septembre 2019. Cette stratégie, dite multimodale, a pour objectifs de repérer et de maintenir le lien avec les personnes en souffrance et de les orienter vers les ressources appropriées par différentes actions :

- le maintien du contact avec la personne qui a fait une tentative de suicide (VigilanS),
- la formation actualisée au repérage, à l'évaluation et à l'intervention de crise suicidaire,
- la prévention de la contagion suicidaire,
- une meilleure information du public,
- et la mise en place d'un numéro national de prévention du suicide.

La mise en place d'une ligne dédiée à la prévention du suicide constitue une réponse clé à l'une des problématiques de la prévention du suicide : celle de l'accès et du maintien du lien des personnes en souffrance avec le système de soins.

Par nature, une telle ligne permet une prise en charge sanitaire immédiate. Elle permet d'évaluer et de prendre en charge de façon graduée (depuis les idées de suicide jusqu'à la crise suicidaire) selon des méthodes probantes. Elle permet également de promouvoir et d'accompagner l'accès aux soins et de repérer les troubles de santé mentale que l'on retrouve chez plus de 80 % des personnes suicidées. Elle permet enfin d'atteindre les populations les plus vulnérables (notamment les adolescents) qui sont précisément celles qui sont le moins à même de chercher de l'aide lorsque cela est nécessaire. L'efficacité d'un tel dispositif est déterminée par sa capacité à lever les freins structurels (coûts financiers, distance, disponibilité temporelle, accessibilité, etc.), mais également et surtout à amoindrir les barrières personnelles (stigmatisation et auto-stigmatisation, ambivalence, défaut de conscience des troubles, etc.).

Le numéro national est le levier qui contribue à la mise en cohérence des actions de prévention du suicide. Il est la porte d'entrée vers l'ensemble des dispositifs d'aide et la garantie d'une communication directe et optimisée à destination des personnes suicidaires.

C'est pour l'ensemble de ces raisons que la création du numéro national de prévention du suicide fait partie des actions portées par la mesure n° 31 du Ségur de la santé.

2. Objectifs

L'objectif du dispositif est de contribuer à réduire le nombre de suicides et de tentatives de suicide. À cette fin, il offre à l'ensemble de la population française (métropole et Outre-Mer) une réponse à travers un service téléphonique et un tchat individuel, à toute demande en rapport avec les idées et conduites suicidaires. Ces services confidentiels, assurés par des professionnels de santé, couvrent l'ensemble du territoire national.

¹ ONS, 4^e rapport, juin 2020.

² M-A, Vinet & A, Le & Lefèvre, Thomas & C, Quelen & K, Chevreul. (2013). Le fardeau économique du suicide et des tentatives de suicide en France. *Revue d'Épidémiologie et de Santé Publique*. 62. 10.1016/j.respe.2013.12.08.

Le dispositif s'adresse en premier lieu aux personnes suicidaires, puis à leur entourage, et aux professionnels soignants et non soignants en contact avec elles. Le tchat individuel permet de cibler plus particulièrement les adolescents, les jeunes et le public malentendant.

Les objectifs opérationnels du dispositif sont de :

- Permettre aux personnes suicidaires d'accéder rapidement par téléphone ou par tchat individuel à un service de professionnels d'écoute, d'information, d'évaluation, d'intervention et d'orientation, 24h/24 et 7 jours/7,
- Prendre en charge les appels que les régulateurs du centre 15 ou d'autres dispositifs d'aide à distance ont identifié comme relevant de la prévention, de la prise en charge ou de l'orientation des personnes suicidaires,
- Apporter des conseils à l'entourage des personnes suicidaires et aux professionnels non soignant en contact avec des personnes suicidaires,
- Apporter des conseils et des avis spécialisés aux professionnels soignants.

3. Description

Le dispositif s'appuie sur une ligne téléphonique, identifiée par un numéro national gratuit, un tchat individuel et un site internet.

3.1 Ligne téléphonique

3.1.1 Fonctions

La ligne téléphonique reçoit les appels de l'ensemble des personnes suicidaires, quel que soit leur degré d'intentionnalité, avec pour mission l'accueil, l'évaluation, l'intervention et l'orientation (cf. 4.2.2). Elle est également ouverte à l'entourage des personnes suicidaires, aux professionnels de santé et autres professionnels en contact avec des personnes suicidaires.

3.1.2 Description technique

La ligne téléphonique est accessible gratuitement sur l'ensemble du territoire (métropole et Outre-Mer) depuis un téléphone fixe ou un mobile, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Les appels vers le numéro national sont automatiquement basculés vers le centre de réponse régional correspondant à leur origine géographique. Un éventuel basculement en visiocommunication est rendu possible.

3.2 Tchat individuel

3.2.1 Fonctions

Le tchat individuel assure les mêmes fonctions que la ligne téléphonique, tout en permettant d'offrir un point d'entrée plus adapté à certains publics, particulièrement les adolescents, les jeunes adultes et les personnes malentendantes. Elle a également pour objectif de faciliter le basculement vers la ligne téléphonique ou éventuellement en visiocommunication, afin de faciliter l'évaluation et les interventions.

3.2.2 Description technique

Le tchat individuel est accessible gratuitement, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Il a notamment pour objectif de faciliter le basculement vers la ligne téléphonique ou en visiocommunication, afin de faciliter l'évaluation et les interventions.

3.3 Site internet

3.3.1 Fonctions

Le site internet a pour objectif de servir de vecteur de communication permettant d'assurer la visibilité du dispositif sur le web. Il offre également des ressources relatives à la prévention du suicide spécifiquement adaptées aux différents publics : personnes suicidaires, entourage, professionnels non soignant, professionnels soignants et grand public. Il est également un portail vers l'ensemble des ressources existantes en ligne en matière de prévention du suicide.

3.3.2 Description technique

Le site internet abrite des pages de ressources et d'information et le tchat.

4. Structuration

Le dispositif est constitué par un pôle national animant et coordonnant l'ensemble des équipes régionales (présentées au point 4.2) chargées d'assurer la réponse aux usagers de la ligne téléphonique et du tchat.

4.1 Pôle national

4.1.1 Organisation

La supervision, l'animation et la coordination globale du dispositif sont assurées par un pôle national. Ce pôle est également en charge du déploiement opérationnel du numéro national. Il est l'interlocuteur des acteurs nationaux de l'urgence et de la prévention du suicide.

Le pôle national est désigné suite à un appel à projet national. Il est placé sous l'autorité du ministère des solidarités et de la santé et lui rend compte de son activité et de l'activité du numéro national.

4.1.2 Missions

Les missions du pôle national sont les suivantes :

- Organisation et accompagnement du démarrage du dispositif conjointement avec le ministère des solidarités et de la santé :
 - Élaborer un plan de déploiement national articulant les aspects de ressources humaines, technologiques, de formation, de communication et de financement,
 - Déployer opérationnellement l'ensemble du dispositif,
 - Élaborer un référentiel théorique et pratique commun pour les intervenants (ou les professionnels) de la ligne téléphonique et du tchat,
 - Définir le cahier des charges du système d'information venant en appui à la ligne téléphonie et au tchat,
 - Définir les modalités de constitution et d'actualisation d'un annuaire de ressources en santé mentale et prévention du suicide utilisées par les équipes régionales,
 - Appuyer les ARS et les équipes régionales pour le déploiement en région,
 - Établir des partenariats avec les acteurs nationaux : SAMU, Vigilans, dispositifs d'écoute et d'aide à distance institutionnels et associatifs, etc. ;
- Coordination et pilotage du dispositif :
 - Superviser, animer et coordonner l'activité des équipes régionales,
 - Élaborer et garantir le respect du référentiel théorique et pratique commun,
 - Élaborer et piloter la formation des répondants en partenariat avec les sociétés savantes, les ARS et les établissements,
 - Organiser un temps annuel national d'échanges entre les équipes,
 - Rechercher et identifier les bonnes pratiques puis les diffuser,
 - Coordonner l'action du dispositif au niveau national avec l'ensemble des acteurs de l'urgence et de la prévention du suicide,
 - Définir et coordonner la stratégie de communication du numéro national de prévention de suicide,
 - Promouvoir le numéro national, notamment dans la communauté scientifique ;
- Fonctions techniques :
 - Gérer les aspects techniques de la ligne téléphonique et du tchat individuel en lien avec les équipes régionales et les opérateurs de télécommunication,
 - Administrer le système d'information,
 - Administrer le site internet et gérer son contenu ;
- Information et suivi :
 - Informer régulièrement le Comité de pilotage (présenté au point 9), ainsi que les ARS, des progrès du déploiement et des obstacles et leviers éventuels,
 - Informer régulièrement les équipes régionales sur l'activité du dispositif,
 - Proposer au Comité de pilotage d'éventuelles adaptations du dispositif,
 - Transmettre au Comité de pilotage un état mensuel du déploiement et de l'activités des répondants,

- Réaliser et remettre au Comité de pilotage un rapport annuel contenant le bilan de l'activité du pôle national (formations, déplacements, journée d'échange, etc.) ainsi qu'un bilan national de l'activité du dispositif ;
- Évaluation et recherche :
 - Proposer, en lien avec Santé publique France, les modalités d'évaluation du dispositif à travers le développement d'indicateurs de suivi et d'évaluation ;

4.1.3 Composition

Le pôle national se compose d'une équipe pluridisciplinaire de professionnels experts dans les domaines suivants :

- Animation de réseau (réseau des équipes régionales),
- Scientifique et médical (suicidologie),
- Formation,
- Communication (promotion du numéro),
- Système d'information et télécommunication,
- Recherche,
- Administratif et logistique.

4.2 Équipes régionales ou interrégionales

4.2.1 Organisation

Le territoire national est partagé entre les équipes (régionales ou interrégionales) chargées d'apporter la réponse de proximité aux appelants. Lorsqu'une personne suicidaire ou en souffrance appelle le numéro national de prévention du suicide, son appel est acheminé automatiquement vers le centre de réponse le plus proche du lieu d'appel.

Les appels ne sont pas anonymes, mais sont confidentiels, la non-anonymisation permet l'intervention des secours en cas de besoin. Les professionnels sont soumis au secret professionnel.

4.2.2 Missions

Les missions des équipes régionales sont les suivantes :

Fonctions	Objectifs	Modalités
Accueil	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre à tous les appels et discussions par tchat • Nouer, consolider et préserver le lien de confiance et d'engagement avec l'utilisateur 	<ul style="list-style-type: none"> • Écoute bienveillante • Travail d'alliance, • Information, • Valorisation de la démarche de demande d'aide
Évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Déceler les situations d'urgence requérant une intervention immédiate par les services spécialisés • Renseigner une orientation personnalisée et adaptée • Fournir les premiers leviers d'intervention par téléphone ou par tchat 	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation du risque, de l'urgence et de la dangerosité suicidaire • Évaluation des éléments psychopathologiques • Évaluation du contexte psychosocial
Intervention	<ul style="list-style-type: none"> • Permettre un premier apaisement • Assurer une désescalade émotionnelle et temporiser dans l'attente de l'intervention d'urgence en cas de crise • Renforcer l'engagement et la motivation de l'appelant à être accompagné • Apporter les premiers éléments de résolution de problème 	<ul style="list-style-type: none"> • Intervention de crise • Intervention motivationnelle • Intervention de counselling

Orientation	<ul style="list-style-type: none"> • Faciliter la mise en correspondance entre les besoins de l'appelant et les services d'aide ou de soin adaptés • Faciliter l'articulation entre les différents dispositifs d'accompagnement et penser leur complémentarité • Fournir à l'appelant une solution de prévention claire et rassurante 	<ul style="list-style-type: none"> • Délivrance d'informations et de coordonnées valides et précises • Éventuellement, prise de contact avec les services de prévention pour préparer l'orientation de l'appelant • Éventuellement, recontacter les appelants en cas de nécessité dans la prise en charge
--------------------	--	--

Le principe de la réponse aux appels est celui d'une réponse graduée, proportionnée aux besoins de l'appelant. Tout appel donne lieu à une évaluation du potentiel suicidaire puis à une intervention téléphonique ou une orientation en fonction des besoins identifiés :

- Le régulateur spécialisé en prévention du suicide répond à chaque appel et évalue le potentiel suicidaire.
- En présence de critères d'urgence suicidaire et de dangerosité, une intervention de crise est assurée par un clinicien formé à l'intervention de crise suicidaire par téléphone, ou à défaut par tchat, qui décidera ou non de faire appel aux moyens d'interventions du centre 15.
- En l'absence de critères d'urgence, une intervention téléphonique est assurée permettant, en fonction des besoins identifiés :
 - un soutien psychologique immédiat,
 - la remise d'informations et de conseils,
 - un travail de crise (mobilisation de l'entourage, résolution de problème, recadrage, etc.),
 - une intervention de counselling et du renforcement motivationnel,
 - une orientation vers les ressources locales adaptées (sanitaires, médico-sociales ou communautaires),
 - une orientation vers l'une des lignes d'écoute conventionnée avec le numéro national.

Les équipes régionales ont une connaissance fine du contexte sociodémographique, historique et culturel de leur terrain d'action ainsi que des dispositifs de soin et d'accompagnement dans la proximité des appelants. Cela leur permet de disposer d'un large panel d'orientations possibles et de proposer aux appelants des ressources proches, fiables et adaptées à leurs conditions psychosociales. Pour ce faire, chaque équipe régionale dispose d'un annuaire actualisé des ressources en santé mentale et en prévention du suicide présentes sur leur territoire.

En lien avec l'Agence régionale de santé dont leur territoire relève, les équipes régionales se coordonnent et s'articulent avec l'ensemble des acteurs régionaux de la santé mentale et de la prévention du suicide, particulièrement les ressources sanitaires (SAMU, Vigilans, établissements de santé, professionnels de santé libéraux, CMP, CMPP, etc.), les réseaux associatifs, les éventuels numéros locaux de téléphonie sociale, les acteurs de la précarité, les éventuels observatoires régionaux du suicide, les observatoires régionaux de santé, les IReSP, etc.

4.2.3 Composition

Les équipes régionales en charge de la réponse aux appels se composent :

- de professionnels de la santé formés à l'intervention de crise suicidaire : psychologues cliniciens et infirmiers psychiatriques,
- d'un psychiatre assurant la supervision du dispositif régional,
- d'assistants administratifs.

Les mêmes professionnels de santé répondent à la ligne téléphonique et au tchat.

4.2.4 Formation

Les professionnels de santé répondant au téléphone ou au tchat sont spécifiquement formés à l'évaluation et l'intervention auprès des personnes souffrant d'idées suicidaires. Ils se basent en cela sur un référentiel théorique et pratique commun mis à leur disposition par le pôle national.

L'élaboration du contenu de la formation est menée par le pôle national en partenariat avec les sociétés savantes. Son déploiement est piloté par le pôle national en lien avec les sociétés savantes, les réseaux de formateurs existants et les ARS.

La formation de l'ensemble des personnels s'appuie sur la réingénierie de la formation au repérage, à l'évaluation et à l'intervention de crise suicidaire (cf. instruction n° DGS/SP4/2019/190 du 10 septembre 2019 relative à la stratégie multimodale de prévention du suicide).

5. Articulations avec les autres dispositifs et acteurs

5.1 Articulations fonctionnelles

5.1.1 Avec le centre 15

Un protocole formalise et standardise les échanges et la coopération entre le centre 15 et la ligne nationale de prévention du suicide. La ligne nationale de prévention du suicide permet de réduire le nombre d'appels reçus et pris en charge par le centre 15. Elle permet d'améliorer la prise en charge des personnes appelant le 15 pour motif suicidaire.

5.1.1.1 Articulation amont

Les régulateurs du centre 15 peuvent rediriger vers la ligne nationale de prévention du suicide l'ensemble des appels qu'ils identifient comme relevant de la prévention, de la prise en charge ou de l'orientation des personnes suicidaires.

5.1.1.2 Articulation aval

En cas de crise suicidaire, après évaluation et intervention de crise, les équipes régionales répondant au numéro national peuvent décider de rediriger l'appel vers le centre 15 ou un autre numéro d'urgence s'ils estiment qu'il est nécessaire de faire intervenir les secours directement auprès de la personne. Les informations utiles (adresse, nom de la personne, nécessité d'intervenir) peuvent être transmises directement à l'équipe de régulation du centre 15.

5.1.2 Avec Vigilans

Un protocole formalise et standardise les échanges entre le dispositif Vigilans et la ligne nationale de prévention du suicide.

5.1.2.1 Articulation amont

Les vigilanceurs peuvent éventuellement rediriger vers la ligne nationale de prévention du suicide les appels entrants de personnes suicidaires non incluses dans le dispositif Vigilans.

5.1.2.2 Articulation aval

Certains appelants, suite à leur prise en charge par la ligne nationale de prévention du suicide, peuvent être inclus dans le dispositif Vigilans. Les critères d'inclusions sont précisés dans le cadre d'un protocole qui formalise et standardise la coopération entre Vigilans et la ligne nationale de prévention du suicide.

5.1.3 Avec les dispositifs d'écoute et d'aide à distance institutionnels et associatifs

Des protocoles formalisent les échanges et la coopération entre les dispositifs d'écoute et d'aide à distance institutionnels et associatifs tels que :

- les dispositifs thématiques comme « Drogues info service » ou « Alcool info service », ou populationnels comme « Fil santé jeune », portés par des institutions ou des associations,
- et les lignes d'écoute et d'aide à distance portées par des associations de prévention du suicide et du mal être labélisées par Santé publique France selon un référentiel de qualité de services et un référentiel de prévention du suicide par l'aide à distance.

S'agissant de ces associations de prévention du suicide et du mal être, les protocoles sont établis dans le cadre de conventions nationales ou régionales.

5.1.3.1 Articulation amont

Ces protocoles formalisent les conditions (notamment en termes de formations au repérage des idées et des conduites suicidaires) et les modalités de redirection des appels reçus par les dispositifs d'écoute et d'aide à distance, et identifiés comme relevant de la ligne nationale de prévention du suicide.

5.1.3.2 Articulation aval

Ces protocoles formalisent les conditions et modalités de redirection des appels reçus par la ligne nationale de prévention du suicide et identifiés comme relevant des dispositifs d'écoute et d'aide à distance.

5.2 Mutualisation des moyens

La mutualisation des moyens est à rechercher partout où elle est possible et pertinente avec les dispositifs nationaux ou régionaux intervenant dans le champ de la prévention du suicide.

5.2.1 Avec le centre 15

Dans les régions où cela est possible, le partage des locaux des centres de réception et de régulation du centre 15 par les équipes régionales répondant au numéro national est encouragé. En effet, la proximité physique entre assistants de régulation médicale du centre 15 et répondants régionaux de la ligne nationale de prévention du suicide facilite les échanges.

5.2.2 Avec Vigilans

Des complémentarités sont à rechercher entre les équipes Vigilans et les équipes régionales répondant au numéro national qui peuvent être les mêmes personnes. En effet, les professionnels et les compétences attendues sont proches (IDE en psychiatrie, psychologues formés en prévention du suicide). L'annuaire des ressources et acteurs de la prévention du suicide présents sur le territoire est, de fait, partagé.

6. Système d'information

Le dispositif s'appuie sur un système d'information dont les spécifications seront définies et proposées par le pôle national.

7. Promotion

Le numéro national de prévention du suicide doit être identifié comme une ressource pour les personnes souffrant d'idées suicidaires et leurs proches, et comme un point de repère et d'appui pour les acteurs de la prévention du suicide.

La promotion du numéro national de prévention du suicide est élaborée et coordonnée par le pôle national. Elle est assurée :

- par tout moyen par le pôle national,
- au moyen d'une campagne de promotion nationale portée par le Ministère des solidarités et de la santé et Santé publique France,
- dans la presse, les médias et les réseaux sociaux, par le programme Papageno,
- par les opérateurs de transports sur leurs réseaux,
- et par voie d'affichage au niveau des « hotspots » identifiés.

8. Évaluation

L'évaluation vise à mesurer l'efficacité et l'efficience du dispositif, de façon globale, et dans chacune de ses composantes (ligne téléphonique et tchat). La méthodologie de cette évaluation et les méthodes de recueil des données doivent être proposées par le pôle national.

9. Gouvernance

Au niveau national le projet est piloté par un comité (COPIL) composé de la Direction générale de la santé qui en tient le secrétariat, de la Délégation ministérielle à la santé mentale et à la psychiatrie, de la Direction générale de l'offre de soins, de la Direction générale de la cohésion sociale, du Secrétariat général des ministères sociaux, de Santé publique France et du pôle national.

Le pôle national associe à l'ensemble de ses travaux un représentant du ministère des solidarités et de la santé qui assure le suivi et la coordination avec le COFIL national.

Au niveau régional, il appartient aux ARS d'assurer la coordination et le suivi du déploiement en tenant compte du dispositif Vigilans présent dans leur région. À cette fin, c'est à elles de décider de l'opportunité de mettre en place une instance spécifique de suivi du déploiement de numéro national de prévention du suicide ou de l'inscrire dans une instance globale de suivi de la stratégie régionale de prévention du suicide.

10. Déploiement

Le déploiement fera l'objet d'un plan élaboré conjointement entre le ministère des solidarités et de la santé, le pôle national et les ARS. Il se traduira par une instruction adressée aux ARS au cours du premier semestre 2021.

Dans ce cadre, le cahier des charges a vocation à s'adapter aux spécificités des différents terrains d'implantation du dispositif et à évoluer au regard de l'expérience acquise durant les premières phases de déploiement.