



AQPS
Association québécoise
de prévention du suicide

DÉTECTER

UNE PERSONNE VULNÉRABLE AU SUICIDE ET L'ACCOMPAGNER ADÉQUATEMENT

DANS CERTAINS MILIEUX PROFESSIONNELS, DONT CELUI DES ASSURANCES, LES TRAVAILLEURS CÔTOIENT AU QUOTIDIEN DES CLIENTS OU DES COLLABORATEURS QUI TRAVERSENT DE GRANDES ÉPREUVES. CEUX-CI PEUVENT MANIFESTER DES SYMPTÔMES DE STRESS (IRRITABILITÉ, PLEURS, TROUBLES DE LA MÉMOIRE, DÉCOURAGEMENT, INSOMNIE, ETC.) ET PARFOIS MÊME DE DÉTRESSE. COMMENT Y RÉAGIR DE FAÇON ADÉQUATE? IL FAUT D'ABORD SAVOIR DÉTECTER LA DÉTRESSE CHEZ LA PERSONNE, PUIS ABORDER DIRECTEMENT CE SUJET AVEC ELLE.

COMMENT DÉTECTER LA DÉTRESSE?

Plusieurs éléments peuvent indiquer que quelqu'un vit de la détresse, dont ses réactions face à diverses situations. Certaines personnes sont plus démonstratives, ce qui rend leurs émotions et leurs difficultés plus faciles à détecter, alors que d'autres ont des réactions plus intériorisées.

De plus, la nature de notre lien à l'autre, le contexte et notre disponibilité peuvent influencer sur notre capacité à bien repérer ces manifestations. Par conséquent, **pour être en mesure de détecter la détresse de l'autre, il importe d'être attentif tant à ses mots qu'à ses gestes.**

QUELS SONT LES SIGNES DE DÉTRESSE?

Voici une liste non exhaustive de signaux de détresse. À noter que certaines personnes peuvent en présenter plusieurs à la fois.

MESSAGES VERBAUX DIRECTS ET INDIRECTS

- Je veux me suicider.
- Je vais me tuer.
- Je n'ai plus le goût de vivre.
- La vie n'en vaut pas la peine.
- Je ne m'en sortirai jamais.
- Vous seriez bien mieux sans moi.
- Bientôt, vous allez avoir la paix, je vais débarrasser le plancher.
- Je ne suis plus capable, il faut que ça arrête.

INDICES COMPORTEMENTAUX

- Changements de comportement
- Dons d'objets
- Rédaction d'une lettre d'intention
- Intérêt soudain face au suicide et aux moyens
- Isolement
- Tendance à négliger son corps et son environnement physique
- Difficulté à se mettre en action

INDICES ÉMOTIONNELS

- Symptômes de dépression (ex.: tristesse prononcée, défaitisme, perte d'espoir en l'avenir, dévalorisation)
- Symptômes d'anxiété (ex.: malaise physique et émotionnel, respiration saccadée, perte de contrôle, tremblements)
- Délire de persécution (ex.: la personne a l'impression que les gens sont contre elle ou que la vie s'acharne sur elle)

INDICES COGNITIFS

- Difficultés de concentration
- Incohérence et confusion
- Fixations
- Perte ou absence de motivation
- Pertes de mémoire

LES SIGNES DE DÉTRESSE SONT-ILS LES MÊMES CHEZ UNE PERSONNE VULNÉRABLE AU SUICIDE ?

Oui. La majorité des personnes qui pensent au suicide démontrent des signes de détresse. **Pour savoir si quelqu'un a des idées suicidaires, il est recommandé de lui demander directement** : est-ce que vous pensez au suicide ? Avez-vous des idées suicidaires ? Pensez-vous à vous enlever la vie ?

Il peut paraître surprenant de poser des questions aussi précises et directes. C'est toutefois la meilleure façon d'avoir l'heure juste et cela donne à la personne l'occasion de verbaliser ce qu'elle ressent. **Une bonne manière d'aborder le sujet est de nommer d'abord les indices de détresse perçus et de poser ensuite la question concernant la présence d'idées suicidaires.** Voici un exemple : « Vous me dites qu'en ce moment, ça ne va pas du tout et que vous n'en pouvez plus. Est-ce que la situation actuelle vous amène à penser au suicide ? »

QUOI DIRE ? QUOI FAIRE ?

AVOIR UNE ÉCOUTE ATTENTIVE

Il est important de prendre le temps d'écouter la personne sans l'interrompre et de l'aider à mettre des mots sur ce qu'elle vit. Il faut également éviter de lui donner des conseils trop rapidement et plutôt la questionner sur ce qu'elle a tenté de faire jusqu'à présent pour aller mieux. Enfin, on peut explorer avec elle qui sont les personnes vers qui elle peut se tourner pour avoir de l'aide et du soutien (membres de la famille, amis ou entourage).

VALIDER LA DÉTRESSE DE L'AUTRE

En vue d'aider la personne, certains auront tendance à tenter d'éloigner sa détresse, à vouloir la divertir ou encore à tenter de la rassurer en lui disant que la situation « n'est pas si grave que ça ». Toutefois, la personne en difficulté pourrait interpréter cela comme une banalisation de sa situation ou de sa souffrance. Il est donc préférable de reconnaître que ce qu'elle vit crée de la détresse et que ses réactions et ses émotions, quelles qu'elles soient, ont de la valeur. La personne a le droit de les ressentir et il importe de les nommer.

AGIR EN CONTEXTE DE TÉLÉTRAVAIL ET D'INTERVENTION TÉLÉPHONIQUE

Certains trouvent plus difficile de détecter la détresse d'une personne lorsqu'ils ne sont pas en sa présence. Il est vrai que les réactions physiques de l'autre peuvent en dire beaucoup sur son état (yeux dans l'eau, bras croisés, etc.). Toutefois, même lors d'une conversation téléphonique, certains éléments peuvent nous renseigner sur l'état de la personne (silences, hésitations, accélération ou ralentissement du débit, confusion dans les propos, etc.). Par ailleurs, pour certains, il sera même plus facile de se confier au téléphone qu'en personne.

QUELS SONT LES MOMENTS CRITIQUES ?

En prévention du suicide, nous devons porter attention non seulement aux indices de détresse, mais aussi aux moments critiques. **Ces moments sont des événements ou des situations qui rendent les individus vulnérables, car ils touchent leurs raisons de vivre ou leurs buts et objectifs personnels ou professionnels.** Il peut s'agir, par exemple, d'une rupture amoureuse, d'une faillite ou de difficultés financières, de pertes significatives (décès d'un proche, incendie, fermeture d'entreprise, retrait de la garde de ses enfants, etc.), d'un échec ayant des conséquences importantes pour la personne ou d'un traumatisme (agression, décès dont on est témoin, etc.).

POSER DES QUESTIONS OUVERTES

Bien qu'elles permettent d'avoir des réponses précises et de valider certains éléments, les questions fermées (c'est-à-dire auxquelles on répond par oui ou non) donnent peu d'information. À l'inverse, les questions ouvertes aident la personne à organiser sa pensée et à cerner ses besoins et éclairent par le fait même le rôle qu'il est possible de jouer. Par exemple : comment vivez-vous cela ? Quels impacts cela a-t-il sur votre situation ? Qu'est-ce qui serait aidant ?

QUEL RÔLE PEUT-ON JOUER?

Que l'on aille au-devant d'une personne en détresse ou que l'on se retrouve soudainement face à quelqu'un qui pense au suicide, il est important de connaître son rôle et ses obligations. Selon la loi, tout citoyen doit porter assistance à une personne en danger (physique ou psychologique). **Sans être un professionnel de la santé mentale, vous pouvez jouer un rôle dans la prévention du suicide.** Une personne en détresse croit généralement qu'elle n'en vaut pas la peine et qu'elle est un fardeau pour les autres. En la guidant vers les ressources adéquates, vous faites une action non négligeable pour prévenir son suicide. **Pour obtenir du soutien, appelez la Ligne québécoise de prévention du suicide au 1 866 APPELLE (277-3553),** un service disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Un intervenant vous indiquera des actions à poser ou encore des ressources vers lesquelles diriger la personne en détresse.

COMMENT S'OUTILLER POUR AIDER QUELQU'UN?

Savoir comment aider une autre personne dans un contexte de travail n'est pas toujours évident. À cet effet, une procédure interne clarifiant les rôles et les responsabilités de chacun peut être utile. Le centre de prévention du suicide de votre région peut accompagner votre organisation dans l'élaboration

d'une telle procédure ainsi que dans la formation du personnel. Il peut aussi être facilitant de connaître les informations à colliger pour orienter la personne en détresse vers les bons services et d'avoir en main les coordonnées d'une ressource en prévention du suicide de son territoire. Savoir qui, au sein de votre organisation, peut répondre à vos questions et vous accompagner au besoin est également fondamental. **Face au suicide, on n'agit jamais seul.**

Certains travailleurs craignent parfois que d'intervenir auprès d'un client ayant potentiellement des idées suicidaires ne vienne augmenter leur charge de travail. Toutefois, il ne faut pas négliger les impacts que peut avoir l'inaction, et ce, à la fois sur la vie du client que sur le bien-être du travailleur ainsi que sur la baisse de productivité associée au sentiment d'impuissance et aux pensées parasitaires liées à la situation. Ainsi, à long terme, il sera beaucoup plus efficace d'agir que d'attendre.

Enfin, même bien outillé, il n'est jamais banal d'avoir à intervenir auprès d'une personne ayant des pensées suicidaires. **Il est donc fondamental de prendre soin de soi et de sa santé psychologique tant au travail que dans sa vie personnelle.**

► Lire l'article:
Quand la détresse des autres nous atteint

BESOIN D'AIDE POUR VOUS OU UN PROCHE ?

COMMENTPARLERDUSUICIDE.COM
1 866 APPELLE (277-3553)



AQPS

Association québécoise
de prévention du suicide

Document réalisé en 2020 par l'AQPS en collaboration avec **Catherine Plante, courtière en assurance de dommages des particuliers** et **Mimi Létourneau, expert en sinistre** chez Laguë Vary Verreault & Associés – bureau de Québec



Laguë | Vary | Verreault
& Associés inc.
Cabinet d'expertise en règlement de sinistres