



Association québécoise
de prévention du suicide

Rencontre d'information à propos de l'appel d'intérêt pour recruter les mandataires de la Stratégie numérique – Questions / réponses 14 novembre 2018

Le 17 octobre 2018, l'AQPS a lancé un appel d'intérêt pour l'opération d'un service d'intervention par clavardage et texto en prévention du suicide. Les travaux entourant le développement d'une stratégie numérique en prévention suicide par l'utilisation des nouvelles technologies requièrent la participation active de deux organisations disposant d'une expertise reconnue en prévention du suicide. Ce partenariat permettra de développer ce nouveau modèle d'intervention et d'offrir le service d'intervention en ligne aux Québécois.

Pour répondre aux questions des organisations qui sont intéressées à soumettre leur candidature, une rencontre par conférence téléphonique a été proposée le 14 novembre dernier. Voici les questions et les réponses qui ont été soulevées lors de cet échange.

QUESTIONS / RÉPONSES

L'AQPS a-t-elle prévu quelle serait la répartition des 84h de service entre les deux mandataires?

Il est prévu que chaque mandataire opère le mandat sur une durée de 84h par semaine en moyenne, mais cela pourrait aussi être réparti autrement.

La présence des intervenants sera-t-elle en simultané dans les deux organisations?

Les deux mandataires pourront offrir le service en simultané, mais c'est un élément qui pourrait être discuté. Pour l'instant, l'attente de l'AQPS en lien avec les offres de service est que l'organisation soumissionnaire respecte les paramètres qui figurent dans l'appel d'intérêt. Rien n'empêche le candidat d'évoquer d'autres scénarios. Le meilleur scénario sera défini avec les mandataires choisis.

Par mandataire, le scénario de base est le suivant : 8 intervenants en moyenne par quart de travail, durant 12h par jour, 7 jours par semaine, à ajuster selon les périodes plus ou moins achalandées. Ces heures pourraient être prises en charge par un seul mandataire ou réparties entre les deux mandataires. Les mandataires pourraient se partager les plages de travail. En ayant des critères de comparaison, cela facilite le travail et la réflexion liés à l'appel d'intérêt.

Les quarts de travail pourraient-ils être de 6h plutôt que de 4? Il est très difficile, voire impossible d'embaucher pour des quarts de 4h par jour.

6h d'intervention par texto et clavardage risqueraient d'entraîner trop d'impacts négatifs sur les intervenants. Il faudra composer avec les enjeux de gestion que cette condition entraîne. Le scénario de 6h n'est pas exclu, mais il ne faut pas que le travail se fasse au détriment de la santé mentale des intervenants et de la qualité des interventions. Des solutions pourront être identifiées avec les mandataires.

L'AQPS est consciente de l'ampleur de cet enjeu, et ouverte à étudier les différents scénarios possibles avec les mandataires. Dans les offres de service, les soumissionnaires pourront identifier des scénarios de travail de plus de 4h, en fonction de ce qui est réaliste pour eux.

Si les quarts de travail étaient de 6h, il faudrait réfléchir à la façon d'occuper les intervenants pour les 2h de travail restantes, puisqu'ils ne pourront pas faire de l'intervention par clavardage ou texto plus de 4h d'affilée. S'ils font de la ligne téléphonique pendant les 2h de travail restantes, l'AQPS ne pourra pas forcément financer ces 2h. Ce temps pourrait être utilisé en lien avec la Stratégie numérique (coordination, soutien, développement des pratiques, etc.), mais pas en intervention.

Par exemple, en Ontario, il y a 20 à 30 intervenants formés dans les 4 organisations mandataires pour faire de l'intervention en ligne. Dans ces centres, les intervenants font à la fois de l'intervention par la ligne téléphonique et de l'intervention en ligne. En plus, ils embauchent des personnes qui ne font que de l'intervention en ligne.

Avez-vous une estimation de l'achalandage du service?

L'AQPS n'a aucune donnée fiable concernant l'achalandage du service. Nous ne pouvons pas nous baser sur les services similaires qui existent ailleurs, puisque les réalités sont trop différentes pour pouvoir être comparées. Notre approximation est basée sur la population au Québec. En ce qui concerne l'Ontario, ils ont en moyenne 8 intervenants disponibles en tout temps.

Ce que nous savons, c'est que partout dans le monde, les services sont saturés; il y a trop de demandes par rapport au nombre d'intervenants disponibles. Il faudra trouver des solutions au surplus d'achalandage.

Quelles sont vos attentes par rapport au cahier de l'intervenant?

Si l'organisation soumissionnaire possède présentement un document présentant ses pratiques internes, l'AQPS aimerait en prendre connaissance. Cette lecture nous permettrait de mieux connaître la philosophie d'intervention du mandataire et les outils déjà en place dans l'organisation afin de pouvoir développer des stratégies cliniques qui seront mises en ligne. Si cela n'existe pas présentement, ce n'est pas essentiel.

Quelles sont vos attentes au regard de l'encadrement clinique?

Les intervenants qui répondront au service devront être encadrés par des cliniciens d'expérience. Ces cliniciens devront être disponibles lors de la première année pour soutenir le développement des pratiques et des outils de formation et d'intervention liés à la Stratégie. Par la suite, ils devront encadrer les intervenants.

Quel sera l'échéancier pour choisir les mandataires?

Les dossiers de candidature peuvent maintenant être soumis jusqu'au 7 décembre 2018, 17h. L'AQPS souhaite identifier les mandataires avant Noël. Un comité évaluera les candidatures selon les critères mentionnés dans l'appel d'intérêt. Il pourrait également y avoir des visites auprès des organisations soumissionnaires pour voir les bureaux et poser davantage de questions.

Y aura-t-il un projet pilote pour tester l'outil et les stratégies cliniques avant que le service soit lancé à l'échelle provinciale?

Ces éléments seront discutés avec les mandataires et *nVentive* pour évaluer les solutions à retenir pour le déploiement du programme d'intervention en ligne. Il y aura des phases de test, mais la forme reste à déterminer. Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) désire que le service soit tout de suite accessible à tout le Québec; nous ne pourrions donc sûrement pas tester le projet dans une région en particulier.

Dans l'appel d'intérêt, est-ce qu'il y a des incontournables, c'est-à-dire des critères qui valent plus que d'autres? Est-ce que les exigences de l'AQPS sont pondérées?

L'expertise en prévention du suicide est un incontournable. L'AQPS souhaite travailler avec une organisation qui offre déjà des services (prévention, formation, intervention, activités dans la communauté). La capacité de l'organisation à fournir le service est également importante (infrastructure technique, intervenants suffisamment nombreux, supervision, etc.).

Y a-t-il des engagements gouvernementaux pour assurer la pérennité du service en cas de manque de budget?

Actuellement, l'AQPS peut assurer le service pendant deux ans, et travaille à obtenir plus de financement de la part du MSSS pour couvrir les coûts d'opération pour la durée du mandat.

La technologie permettra-t-elle de faire de la supervision à distance (arrière garde)?

Il faudra s'assurer qu'un intervenant puisse lire régulièrement les verbatim des interventions pour s'assurer que les interventions sont de qualité. La possibilité qu'un intervenant d'arrière garde soit en ligne sur le clavardage et le texto pourra être considérée.

Un intervenant peut-il faire de l'observation dans le clavardage en temps réel?

Puisque la technologie n'a pas encore été définie, cette possibilité sera évaluée avec les mandataires.

Que veut-on dire quand on parle d'une intervention brève?

En ligne, les interventions de crise durent environ 45 à 60 minutes. Nous parlons ici d'interventions qui ne s'inscrivent pas dans le cadre d'un suivi régulier.

L'appel d'intérêt disqualifie-t-il les bénévoles?

L'AQPS privilégie un scénario basé sur des intervenants professionnels, mais les organisations qui travaillent avec des bénévoles ne sont pas disqualifiées pour autant. Elles devront organiser leur travail pour que les intervenants qui répondent par texto et clavardage soient des professionnels salariés.

Dans l'appel d'intérêt, on demande un coordonnateur clinique et des intervenants durant la phase 1 du projet. Pourquoi?

Pour contribuer aux travaux de développement des outils, l'AQPS demande la disponibilité d'un coordonnateur clinique sur une base de 5h par semaine. Les deux intervenants demandés devraient idéalement avoir des compétences variées (intervention en face à face, aisance avec les réalités du numérique, etc.). Pour l'instant, le nombre d'heures attribuées à ces intervenants n'est pas défini, car nous ne savons pas encore combien d'heures seront nécessaires. Le nombre d'heures va se négocier avec les organisations choisies. Pour les fins d'analyse de l'appel d'intérêt, nous nous baserons sur le salaire horaire des intervenants.

La plateforme sera-t-elle traduite en anglais?

Oui

Comment la plateforme va-t-elle assurer la sécurité des personnes? Est-ce qu'il y aura un lien direct avec le 911 ou la SQ?

Oui, ces éléments seront pris en compte dans l'évaluation des besoins. Pour l'instant, les technologies n'ont pas été choisies. C'est exactement le genre de discussions que l'AQPS souhaite avoir avec les mandataires.

Le système technologique permettra-t-il de répondre aux messages en provenance des autres provinces?

Un filtrage par code postal pourrait être fait. En même temps, nous ne souhaitons pas bloquer des personnes qui pourraient avoir besoin d'aide. Ce sont des enjeux importants à évaluer. Il y a plusieurs stratégies possibles et il faudra en discuter.

Y aura-t-il une reconnaissance de la propriété intellectuelle partagée entre l'AQPS et les mandataires pour les nouveaux outils développés?

Non, l'AQPS sera l'unique propriétaire des outils et des droits d'auteur en raison de l'entente avec le MSSS. La contribution des mandataires au développement des outils sera bien sûr reconnue et soulignée de manière appropriée.

Est-il envisagé qu'il y ait plus de deux mandataires dans les années à venir?

Pour l'instant, l'AQPS souhaite restreindre le nombre de mandataires à deux pour s'assurer que le modèle fonctionne et que les budgets soient respectés. À long terme, puisqu'il y aura certainement une progression de l'achalandage et que l'offre pourrait ne pas suffire, le nombre de mandataires pourrait être élargi.

Y-a-t-il une projection budgétaire pour les 84h par semaine?

L'AQPS évalue l'opération du service à 2,5M\$ par année, avec deux mandataires. Mais cela pourrait évoluer.

Le mandataire peut-il soumettre, dans sa proposition, les coûts d'un employé-cadre spécifique qui pourrait gérer les nouvelles ressources humaines, en plus d'avoir un coordonnateur clinique?

Oui, l'offre de services peut inclure une évaluation pour l'embauche d'un cadre. Il est important que les organisations soumissionnaires fassent une réelle évaluation de ce que leurs nouvelles ressources pourraient exiger comme encadrement.