

Fiche de lecture



Pôle d'expertise et de recherche
EN SANTÉ ET BIEN-ÊTRE
DES HOMMES

National Suicide Prevention Lifeline crisis chat interventions: Evaluation of chatters' perceptions of effectiveness

Référence: Gould, M. S., Chowdhury, S., Lake, A. M., Galfalvy, H., Kleinman, M., Kuchuk, M., & McKeon, R. (2021). National Suicide Prevention Lifeline crisis chat interventions: Evaluation of chatters' perceptions of effectiveness. *Suicide and Life-Threatening Behavior*, 51(6), 1126-1137.

Objectif

Évaluer l'efficacité des interventions en prévention du suicide effectuées par clavardage en direct par le réseau américain *Lifeline Crisis Chat* (LCC), à partir de la perception des personnes ayant reçu de l'aide; et voir si cette efficacité perçue est reliée à certaines caractéristiques personnelles (ex. genre, âge) ainsi qu'à l'engagement de l'intervenant.e.

Cette étude porte sur l'intervention de crise via le clavardage en direct, une conversation informatique par messagerie instantanée.

Méthodologie

Sondages auprès de personnes ayant reçu de l'aide par clavardage en ligne (n = 13 130), remplis avant et après la séance.

- **Avant :** âge, genre, préoccupation principale pour la demande d'aide, pensées suicidaires.
- **Après :** sentiment d'être bouleversé.e, service jugé aidant ou non, évolution des sentiments depuis la séance, perceptions de l'engagement de l'intervenant.e (préoccupation réelle pour leur bien-être, compréhension de leur réalité, proposition d'un plan d'action pour la suite).

Résultats clés

- Globalement, les personnes étaient moins bouleversées après la séance de clavardage, et les deux-tiers l'ont trouvé aidante. Toutefois, parmi celles qui étaient plus bouleversées après la séance, une minorité importante ne l'ont pas trouvé aidante.
- Les personnes concernées par la dépression, les problèmes familiaux ou la sexualité étaient plus susceptibles de trouver le service aidant que celles concernées par les dépendances, les abus, les problèmes de santé physique et les troubles alimentaires.
- Les idéations suicidaires ont diminué après la séance chez la moitié des personnes. Toutefois, celles concernées par des problèmes de santé physique et des troubles alimentaires étaient plus à risque de voir leurs idéations suicidaires augmenter après.
- Un tiers se sentait plus optimiste, un tiers se sentait moins accablé, et un quart se sentaient moins déprimé après la séance.
- Plus les personnes percevaient que leur intervenant.es était engagé.e, plus elles étaient susceptibles de trouver le service aidant; c'est ce qui prédisait le mieux leur satisfaction envers le service.
- Les femmes et les personnes de genre autre, ainsi que les personnes de 35 ans et plus, étaient plus susceptibles que les hommes et les moins de 35 ans de percevoir leur intervenant.es comme engagé.e.

Implications pour la pratique

- Le service d'intervention de crise par clavardage semble mieux rejoindre les personnes ayant des idéations suicidaires, qui se tournent davantage vers cette option (84%) que vers le service téléphonique (23%).
- Cette modalité se compare avantageusement à d'autres interventions plus longues pour réduire les idéations suicidaires à court terme.
- Cette modalité apparaît efficace pour rejoindre les jeunes, les femmes, et les personnes de genre autre, mais rejoint moins bien les hommes, tout comme les services psycho-sociaux en général.
- Il importe de promouvoir l'engagement actif chez les intervenant.es, et de mieux les former pour améliorer l'efficacité des services en prévention du suicide auprès de personnes vivant diverses problématiques, liées notamment à la santé physique et aux troubles alimentaires.

Limites

- Données recueillies simples et peu détaillées.
- Impossibilité de distinguer les personnes ayant répondu au sondage plus d'une fois.
- Moins représentatif des personnes qui n'ont pas répondu au sondage après la séance.