



Center for  
Prevention Programs  
and Partnerships

# Explorer l'utilisation des lignes d'appel à trois chiffres: Une ressource de prévention

Juillet 2024



# Exploration de l'utilisation des lignes d'appel à trois chiffres dans le cadre de la prévention ciblée de la violence et du terrorisme

## Synthèse des recherches et des pratiques actuelles aux États-Unis et au Canada

**Objectif et résumé :** Ce rapport donne un aperçu des recherches et des programmes actuels visant à intégrer les informations et les pratiques en matière de prévention de la violence et du terrorisme ciblés (PTVC) dans les lignes d'appel à trois chiffres, telles que les numéros de téléphone d'assistance et d'information 211 et 311, ainsi que les lignes de support d'urgence et de crise 911 et 988. Le public visé comprend les décideurs gouvernementaux, les dirigeants communautaires, les responsables de la sécurité publique et les praticiens de la santé publique. Ce guide contient de brèves descriptions de recherches et de programmes, principalement financés par la Direction de la science et de la technologie (S&T) du Département de la sécurité intérieure (DHS) et par le programme de subvention TVTP du Centre pour les programmes et les partenariats de prévention (CP3). Un exemple du Canada est inclus pour démontrer l'émergence de cette pratique à travers l'Amérique du Nord. Ensemble, ces projets mettent en évidence plusieurs possibilités importantes d'exploiter les lignes d'appel à trois chiffres dans le cadre du TVTP, notamment la nécessité d'une formation spécialisée pour les opérateurs des lignes d'appel afin qu'ils puissent identifier les cas préoccupants ; le développement d'informations d'orientation pertinentes que les opérateurs des lignes d'appel pourront fournir aux appelants ; la formation d'un large éventail de premiers intervenants afin de les sensibiliser aux options d'évaluation et de gestion des risques liés à la violence ciblée et au terrorisme ; et, à long terme, les efforts de planification municipale visant à cartographier les ressources locales, à identifier les lacunes et à proposer des solutions pour répondre à l'ensemble des besoins en matière d'intervention auprès des personnes préoccupantes. Ces programmes représentent également une opportunité d'intégrer les efforts du PTVT dans les programmes existants de sécurité publique et de bien-être de la communauté..

*Avis de non-responsabilité : Le rapport suivant est fourni à titre d'information uniquement pour donner des exemples de la manière dont les informations et les pratiques de prévention de la violence ciblée et du terrorisme ont été incorporées dans les lignes d'appel à trois chiffres en Amérique du Nord. Veuillez consulter les fournisseurs locaux et nationaux pour obtenir les informations les plus récentes sur les programmes mis en place dans des lieux spécifiques. Les programmes et recherches ayant bénéficié d'un financement fédéral sont mentionnés dans les références et dans le texte. Les références à des entités non fédérales ne sont données qu'à titre d'illustration et d'exemple et ne constituent pas une approbation de l'entité non fédérale par le ministère américain de la sécurité intérieure ou le gouvernement fédéral.*

**Remerciements :** Le Centre pour les programmes et les partenariats de prévention souhaite remercier les partenaires communautaires et les experts qui se sont réunis en tant que communauté d'intérêt et qui ont fait part de leurs commentaires au cours des différentes sessions de l'année dernière.



**Terminologie :** Dans le contexte de la ressource de prévention suivante, les lignes d'assistance à trois chiffres désignent les lignes d'appel qui offrent des services d'information et d'orientation aux appelants qui recherchent des ressources pour eux-mêmes ou pour une personne qui les préoccupe. Les lignes d'assistance peuvent être distinguées des lignes de signalement, qui sont plus étroitement destinées à signaler des activités suspectes aux forces de l'ordre. Toutes les lignes d'assistance téléphonique offrent un certain degré de support en cas de crise.

**Définir la violence et le terrorisme ciblés :** La violence ciblée et le terrorisme constituent des menaces pour toutes les communautés. Le DHS définit la violence ciblée comme des actes de violence prémédités visant un individu, un groupe ou un lieu spécifique, quelle qu'en soit la motivation, et qui violent les lois pénales des États-Unis ou de tout État ou subdivision des États-Unis. La violence ciblée implique un certain degré de planification ou une cible pré-identifiée, telle qu'un individu, un groupe de personnes ou un bien. Ces actes semblent avoir pour but d'intimider, de contraindre ou d'affecter d'une autre manière une population plus large que la cible visée, ou ils peuvent avoir pour but de faire de la publicité pour un grief.<sup>1</sup> Le terrorisme implique des actes criminellement illégaux dangereux pour la vie humaine ou potentiellement destructeurs d'infrastructures critiques ou de ressources clés qui semblent avoir pour but d'intimider ou de contraindre une population civile, d'influencer la politique d'un gouvernement par l'intimidation ou la coercition, ou d'affecter la conduite d'un gouvernement par la destruction massive, l'assassinat ou l'enlèvement.

**Lignes téléphoniques à trois chiffres aux États-Unis :** Les lignes d'assistance téléphonique à trois chiffres orientent les appelants vers les ressources et l'aide de la communauté. Il existe une vaste infrastructure de lignes d'assistance téléphonique à travers les États-Unis. Le 211, désigné en 2000 par la Federal Communications Commission (FCC) comme un numéro d'information et d'orientation, est une ligne d'appel disponible dans les 50 États qui met les gens en contact avec les ressources locales pour les programmes de besoins de base, comme le logement et l'emploi, ainsi qu'avec des informations sur les urgences, les secours en cas de catastrophe et les services de santé. United Way Worldwide, une organisation à but non lucratif qui soutient le 211, note que le réseau répond à plus de 20 millions de demandes par an.<sup>2</sup> Parmi les autres lignes d'assistance téléphonique en cas de crise, citons la Suicide and Crisis Lifeline, un réseau de centres de crise locaux et financés par les États, lancé en 2005 par la Substance Abuse and Mental Health Services Administration (SAMHSA) et administré par l'organisation à but non lucratif Vibrant Emotional Health.<sup>3</sup> En 2022, le numéro 1-800 d'origine est passé à sa forme actuelle, à trois chiffres, le 988. Aujourd'hui, cette ligne relie les appelants à des conseillers de crise formés et à des ressources par le biais d'appels, de textos et de chats, et propose en outre une ligne de crise pour les vétérans. Un autre exemple est la Crisis Text Line, une organisation mondiale à but non lucratif qui fournit un support de santé mentale et de crise par texto 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

De plus en plus, les services d'urgence et les lignes d'appel qui les supportent se sont associés à d'autres organismes, tels que les services sociaux et les services de santé comportementale,

---

<sup>1</sup> [Veillez consulter, par exemple, l'avis d'opportunité de financement pour le 2024 Targeted Violence and Terrorism Grant Program \(Programme de subventions ciblées pour la lutte contre la violence et le terrorisme\), https://www.dhs.gov/sites/default/files/2024-04/24\\_0415\\_cp3\\_tvtp-fy24-nofo.pdf.](https://www.dhs.gov/sites/default/files/2024-04/24_0415_cp3_tvtp-fy24-nofo.pdf)

<sup>2</sup> [Veillez consulter le site 211 | United Way Worldwide](https://www.unitedwayworldwide.org/)

<sup>3</sup> [Veillez consulter le site https://www.samhsa.gov/newsroom/press-announcements/202106161430.](https://www.samhsa.gov/newsroom/press-announcements/202106161430)



pour proposer des programmes de co-réponse composés de policiers et de cliniciens pour les personnes en détresse.<sup>4</sup> Les autorités locales peuvent également gérer d'autres lignes d'appel à trois chiffres, comme une ligne d'assistance non urgente<sup>5</sup> ou une ligne de service distincte à trois chiffres pour l'accès à la santé.<sup>6</sup> Lorsque cela est nécessaire, les lignes d'assistance se coordonnent avec les lignes d'urgence comme le 911.<sup>7</sup>

Il existe également des lignes d'appel américaines gérées par des organisations à but non lucratif qui s'adressent au TVTP. Bien qu'il ne s'agisse pas directement de lignes d'appel municipales à trois chiffres, certaines d'entre elles proposent des services d'orientation. L'association américaine Parents for Peace, un organisme de santé publique à but non lucratif qui se concentre sur l'autonomisation des communautés et des familles pour prévenir la violence ciblée, gère une ligne d'assistance confidentielle depuis 2017 et a reçu une subvention TVTP en 2023 pour soutenir l'expansion de la ligne d'appel.<sup>8</sup> Moonshot, une entreprise à impact social qui s'attaque à l'extrémisme violent, gère également une ligne d'assistance textuelle 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, mise en place en partenariat avec Crisis Text Line, qui propose des séances de conseil en cas de crise aux personnes qui envisagent de recourir à la violence.<sup>9</sup> Parents for Peace et Moonshot ont tous deux reçu un financement fédéral pour soutenir leurs efforts dans le cadre du TVTP en dehors de l'expansion de la ligne d'assistance.

**Signalement par les témoins et hésitation :** La famille et les amis, parfois appelés « spectateurs intimes », sont bien placés pour remarquer les signes avant-coureurs d'une personne susceptible de s'engager sur la voie de la violence. Toutefois, des recherches ont montré que les témoins intimes peuvent hésiter à signaler aux forces de l'ordre une personne qui les préoccupe, de peur de leur attirer des ennuis ou que la personne concernée découvre que l'appelant l'a dénoncée.<sup>10</sup> Les recherches indiquent également que les personnes concernées peuvent trouver difficile et accablant de naviguer dans les ressources du programme TVTP, en particulier lorsqu'il s'agit de déterminer s'il faut signaler un cas.<sup>11</sup> Une étude réalisée en 2021 et financée par le National Institute of Justice a montré que les témoins préfèrent généralement signaler les faits en personne ou par téléphone, plutôt que de le faire par le biais d'Internet.<sup>12</sup> Dans deux études sur le signalement par les témoins, les personnes interrogées ont exprimé le souhait d'avoir un meilleur accès aux outils et informations de

---

<sup>4</sup> Puntis S, Perfect D, Kirubarajan A, Bolton S, Davies F, Hayes A, Harriss E, Molodynski A. A systematic review of co-responder models of police mental health 'street' triage. BMC Psychiatry. 2018 Aug 15;18(1):256. doi : 10.1186/s12888-018-1836-2. PMID : 30111302 ; PMCID : PMC6094921.

<sup>5</sup> [UTILISATION DES CODES N11 ET D'AUTRES ARRANGEMENTS DE NUMÉROTATION ABRÉGÉS | Federal Communications Commission \(fcc.gov\)](#)

<sup>6</sup> [Info-Santé 811 | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](#)

<sup>7</sup> Department of Homeland Security Science & Technology Directorate, « Text-Enabled Gatekeeper Intervention Helpline Referral System Policies and Procedures », 3.

<sup>8</sup> Parents for Peace a reçu une subvention CP3 du DHS pour les exercices 22 et 23.

<sup>9</sup> Moonshot a reçu une subvention CP3 du DHS au cours de l'exercice 20..

<sup>10</sup> Conseil national pour le bien-être mental, « Mass Violence in America : Causes, impacts et solutions », 38.

<sup>11</sup> Sara K. Thompson, Michele Grossman et Paul Thomas, « Needs, Rights and Systems : Increasing Canadian Intimate Bystander Reporting on Radicalizing to Violence, Terrorism and Political Violence », 7.

<sup>12</sup> David P. Eisenman, Stevan Weine, Paul Thomas, Michele Grossman, « Community reporting thresholds: Sharing information with authorities about terrorism and targeted violence, » 3.



prévention.<sup>13</sup><sup>14</sup> Dans l'ensemble, les lignes d'assistance téléphonique à trois chiffres peuvent offrir aux témoins intimes une première étape anonyme qui peut les aider à accéder à des informations sur les ressources d'intervention locales et pertinentes.

**Intégration de la prévention ciblée de la violence et du terrorisme dans les lignes téléphoniques à trois chiffres :** Un petit nombre de lignes d'appel à trois chiffres ont intégré des services de support pour la prévention de la violence ; par exemple, la ligne 211 de Philadelphie offre des ressources sur l'intervention en cas de conflit, la prévention de la violence chez les jeunes et des références aux organisations communautaires de prévention de la violence.<sup>15</sup> Un nombre limité de lignes d'assistance fournissent des services d'orientation et d'information directement liés au PTVT. Le 211 LA de Los Angeles a intégré des services de TVTP à sa ligne d'assistance afin de soutenir l'initiative LA-ROC (Los Angeles Open, Resilient Communities). Dans le cadre d'une recherche soutenue par la Direction de la science et de la technologie du DHS, l'Université d'État de Géorgie a soutenu le 211 LA dans la mise en œuvre de politiques et de procédures visant à orienter les appelants vers des ressources ciblées en matière de prévention de la violence et du terrorisme. Cet effort comprenait également une évaluation formative de la ligne d'assistance textuelle et une évaluation du processus d'expansion du programme. Le rapport final, publié en 2022, a identifié les opportunités et les défis liés à l'orientation vers les services d'assistance téléphonique par SMS, qui sont abordés dans la conclusion de ce document.

Les recherches soulignent l'importance de développer des protocoles pour que les opérateurs des lignes d'appel puissent répondre aux préoccupations spécifiques liées à la violence ciblée et au terrorisme, étant donné que les opérateurs doivent répondre à une grande variété de préoccupations de la part des appelants (par exemple, le sans-abrisme, la santé mentale, l'intimidation). L'étude menée par l'université d'État de Géorgie recommande l'utilisation d'options textuelles pour orienter les appelants vers les ressources appropriées, en fonction de la nature de leur demande, et pour aider les opérateurs à distinguer plus clairement les cas de crise de ceux qui ne le sont pas.<sup>16</sup>

## Programmes de subventions du DHS pour la lutte contre la violence et le terrorisme (TVTP) concernant les lignes d'appel à trois chiffres

**Vue d'ensemble du programme de subvention TVTP :** Le DHS Center for Prevention Programs and Partnerships sollicite des candidatures pour un programme annuel de subventions portant sur la prévention ciblée de la violence et du terrorisme.<sup>17</sup> Dans le cadre de ce concours public de subventions, plusieurs candidatures retenues ont proposé des programmes incorporant des éléments des lignes d'appel à trois chiffres, brièvement décrits ici :

<sup>13</sup> Elga Sikkens, Marion van San, Stijn Sieckelinck, Micha de Winter, « Parents' Perspectives on Radicalization : A Qualitative Study ».

<sup>14</sup> Thompson et al. « Needs, Rights and Systems », 7.

<sup>15</sup> [Voir Call the City's 24-hour Violence Prevention Hotline | Office of Criminal Justice | City of Philadelphia](#)

<sup>16</sup> Le rapport complet de l'université de l'État de Géorgie est conservé au DHS et peut être consulté par le public sur demande.

<sup>17</sup> [Targeted Violence and Terrorism Prevention Applicant Grant Program Applicant Resources | Homeland Security \(dhs.gov\)](#)



Comté de Palm Beach, Floride (années d'attribution 21-23 et 23-25) : Le bureau du shérif du comté de Palm Beach (PBSO), en collaboration avec un groupe multidisciplinaire et intersectoriel de parties prenantes de la communauté, a créé le projet de prévention de la violence scolaire et communautaire du comté de Palm Beach et l'a élargi dans le cadre de sa subvention TVTP de l'année fiscale 21. Ce projet vise à améliorer la coordination des capacités de prévention de la violence de masse du comté de Palm Beach. La ligne d'assistance téléphonique 211 du comté, qui prend également les appels de la ligne 988 Suicide and Crisis Lifeline, a été intégrée à ces efforts plus vastes, notamment le projet de sensibilisation et d'information de la communauté [Aware and Care Palm Beach County](#), ainsi que la formation et l'assistance technique pour les prestataires de la communauté.

Le PBSO et les partenaires du projet de la ligne d'assistance 211 du comté et du réseau de santé comportementale du sud-est de la Floride (SEFBHN) ont obtenu plusieurs résultats essentiels. Le PBSO a embauché deux (2) détectives financés par des subventions pour augmenter la capacité de ses équipes d'évaluation des menaces ; les équipes d'évaluation des menaces du PBSO répondent aux signalements d'individus qui risquent de commettre de futurs actes de violence dans la communauté. Le personnel de l'équipe d'évaluation des menaces du PBSO a organisé quatre sessions de formation pour 32 membres du personnel de la ligne d'assistance 211, les dotant des connaissances nécessaires pour identifier les indicateurs de risque potentiel de violence de masse et les options d'intervention et de signalement correspondantes. Plus de 164 membres de la communauté et professionnels de la santé comportementale ont suivi une formation sur les témoins et 14 personnes ont été certifiées pour dispenser une formation sur les témoins au sein de la communauté. Les équipes d'évaluation des menaces du PBSO ont orienté les personnes présentant un risque de violence potentielle vers le partenaire du projet, SEFBHN, l'entité qui gère les services de santé comportementale dans le comté de Palm Beach. SEFBHN est une pratique fondée sur des preuves et assure la coordination des soins, en mettant directement les individus en contact avec les prestataires de la communauté. SEFBHN a orienté 75 personnes vers des services au cours de la période du projet. Enfin, le PBSO dispose désormais de protocoles d'accord avec des partenaires intersectoriels, notamment les forces de l'ordre et les prestataires de soins de santé comportementale, qui définissent les rôles et les responsabilités de chacun et renforcent les stratégies de collaboration et de coordination.

Grâce à une partie des fonds reçus dans le cadre d'une subvention du programme TVTP pour l'année fiscale 23, le projet de prévention de la violence à l'école et dans la communauté du comté de Palm Beach prévoit de s'étendre pour inclure des interventions de coresponder pour les personnes identifiées plus tôt sur le chemin de la violence. Le PBSO continuera à collaborer avec le SEFBHN, la ligne téléphonique 211 et les nouveaux partenaires du projet, notamment le Palm Beach County Healthcare District. Ces efforts s'appuient sur les enseignements tirés des cycles précédents du programme de subvention du TVTP, ainsi que sur la confiance établie avec les prestataires de santé mentale et comportementale, leur ligne d'assistance 211, le SEFBHN et la communauté par le biais de leur projet [Aware and Care Palm Beach County](#) (Conscience et soin du comté de Palm Beach).

**Comté de Charleston, Caroline du Sud (années d'attribution 22-24) :** Le comté de Charleston s'efforce d'améliorer ses capacités locales de prévention en formant 463 premiers intervenants et professionnels de la santé mentale à la sensibilisation à la violence ciblée et au terrorisme, ainsi qu'à l'évaluation des risques. Cette formation partagée vise à créer une base



de connaissances, un langage et une compréhension communs des rôles dans la prévention efficace de la violence ciblée. Une équipe multidisciplinaire guide ce travail et fait participer son personnel à la formation. Les agences actuellement impliquées sont les forces de l'ordre locales, les services médicaux d'urgence du comté de Charleston (EMS), le centre 911 consolidé du comté de Charleston, le centre de santé mentale de Charleston Dorchester et le centre de Charleston (département des services de lutte contre l'alcoolisme et les autres toxicomanies). Grâce à ce financement, le comté de Charleston vise à doter les premiers intervenants et les cliniciens des capacités nécessaires pour :

1. Identifier les clients souffrant de troubles du comportement qui peuvent présenter des indicateurs de risque de violence ciblée ;
2. Procéder à l'évaluation des clients en santé comportementale afin de déterminer le degré de risque présent ;
3. Mettre en œuvre des plans de sécurité afin de fournir les soins et les services appropriés dont les personnes à risque peuvent avoir besoin pour augmenter les facteurs de protection et réduire les facteurs de risque.

En outre, la subvention comprend une évaluation des protocoles et pratiques actuels utilisés par les partenaires afin d'identifier les points forts et les lacunes. Le centre de communication d'urgence consolidé du comté de Charleston (911) joue le rôle de coordinateur de ce travail multidisciplinaire. Cette évaluation permettra d'améliorer le plan de mise en œuvre afin de renforcer la collaboration et les protocoles d'orientation. Ce travail s'appuie sur une solide tradition locale de collaboration entre les prestataires de services de sécurité publique et de santé mentale afin de fournir les meilleurs soins aux individus, tout en garantissant la sécurité des intervenants et de la communauté dans son ensemble.

**Washington, D.C. (années d'attribution 22-24) :** L'agence de sécurité intérieure et de gestion des urgences du district de Columbia (HSEMA) s'est engagée à fournir une communauté sûre et sécurisée à tous les résidents en soutenant les efforts visant à lutter contre la violence ciblée et à la prévenir. HSEMA a mis en place [Protect DC](#), un programme multidisciplinaire d'évaluation et de gestion des menaces à l'échelle de la ville qui utilise une approche de santé publique pour évaluer le risque de violence ou de préjudice grave d'une personne, partager des informations et coordonner les ressources et les services.<sup>18</sup>

Le programme vise à mettre en œuvre une formation à l'évaluation et à la gestion des menaces comportementales pour les répartiteurs et les opérateurs et à établir des protocoles avec les services de déviation des lignes d'appel à trois chiffres de la ville, tels que le 311 et le 911, afin d'aider les appelants à identifier et à signaler les comportements ou les communications indiquant une violence ciblée. Le programme vise également à rationaliser le processus de signalement des activités suspectes, en garantissant un accès rapide aux ressources d'évaluation et de gestion des menaces ou aux services d'orientation lorsque ces ressources sont nécessaires.

---

<sup>18</sup> [Histoire d'un bénéficiaire de subvention du TVTP : Agence de sécurité intérieure et de gestion des urgences du district de Columbia | Homeland Security \(dhs.gov\)](#)



## Un exemple canadien :

**InfoSante Quebec:** Les efforts visant à exploiter les lignes d'appel à trois chiffres pour la prévention ciblée de la violence et du terrorisme ne sont pas propres aux États-Unis. Au Québec, au Canada, une ligne d'appel 811 appelée **InfoSante** offre un service d'assistance téléphonique gratuit et confidentiel, accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et propose des services de conseil et d'orientation en matière de santé pour tous, ainsi qu'une ligne de santé pédiatrique pour les enfants de moins de 18 ans. La ligne offre des services de conseil et d'orientation en matière de santé pour tous, une ligne de santé pédiatrique pour les enfants de 0 à 17 ans, une ligne de conseil et d'orientation en matière de santé psychosociale et mentale, et enfin une ligne d'orientation pour les personnes en attente d'un médecin de famille. La ligne 811 est hébergée au sein du ministère de la Santé et des Services sociaux, et elle est reliée à un vaste réseau de services plus larges de santé publique, de santé mentale, de services sociaux et communautaires qui peuvent soutenir les efforts de prévention. InfoSante, l'équipe de polarisation sociale de Montréal et le Réseau canadien des praticiens pour la prévention de la radicalisation (CPN-PREV) ont formé un partenariat après avoir reçu des appels de personnes préoccupées par des amis et des proches susceptibles de se radicaliser vers la violence. L'équipe de polarisation de Montréal forme les travailleurs sociaux d'InfoSante et veille à ce qu'ils aient accès à une grande variété de partenaires qui soutiennent les efforts de prévention de la violence ciblée et du terrorisme. InfoSante figure désormais dans le répertoire des partenaires de CPN-PREV afin que les personnes sachent qu'elles peuvent obtenir des services d'orientation directement auprès d'InfoSante.

**Conclusion :** Bien que l'intégration de l'information sur le TVTP dans les lignes d'appel à trois chiffres soit une pratique émergente, plusieurs programmes en Amérique du Nord ont fait état de résultats encourageants pour ce qui est de l'intégration de cette information dans les protocoles de lignes d'appel existants. Les premières évaluations de ces programmes soulignent la nécessité d'une formation, de ressources et d'efforts de sensibilisation afin d'obtenir des résultats. Il est également important de reconnaître que les recherches sur l'efficacité des lignes d'assistance téléphonique dans le contexte du PTVT sont limitées. Toutefois, dans les domaines adjacents de la prévention des crises, la recherche a indiqué des résultats positifs. Par exemple, des études ont montré que les lignes d'assistance à trois chiffres pour la prévention du suicide peuvent contribuer à réduire le risque de suicide.<sup>19</sup>

**Opportunités :** L'identification des prestataires pertinents aux niveaux national et local et la mise en relation des services de ligne d'appel avec ces prestataires sont essentielles à la mise en place de protocoles de PTVT dans les cadres à trois chiffres existants. L'équipe de recherche de l'université d'État de Géorgie a noté, dans le cadre de ses travaux à Los Angeles, qu'un défi important pour les opérateurs des lignes d'appel était la connaissance de la violence ciblée ou des services de prévention spécifiques au terrorisme, tels que les ressources pour les spectateurs concernés.<sup>20</sup> Un autre défi auquel sont confrontées les lignes d'appel à trois chiffres

---

<sup>19</sup> Kelly Mazzer, Megan O'Riordan, Alan Woodward et Debra Rickwood, « A systematic review of user expectations and outcomes of crisis support services », 465. Voir également Gould, M.S., Lake, A.M., Galfalvy, H., Kleinman, M., Munfakh, J.L., Wright, J. et McKeon, R. (2018), Follow-up with Callers to the National Suicide Prevention Lifeline : Evaluation of Callers' Perceptions of Care. *Suicide Life Threat Behav*, 48 : 75- 86. <https://doi.org/10.1111/sltb.12339>

<sup>20</sup> DHS S&T, « Text-Enabled Gatekeeper Intervention », 4.





est la sensibilisation et l'acceptation de la communauté, qui peuvent être atténuées par des campagnes de marketing et le partage d'informations par l'intermédiaire de partenaires locaux. Le financement, la dotation en personnel et la formation adéquate du personnel sont des défis supplémentaires à prendre en compte. Les lignes d'appel à trois chiffres doivent en outre tenir compte des questions de protection de la vie privée, en particulier dans le cas des lignes textuelles, afin de garantir que les droits des personnes sont protégés et que les menaces de violence imminente sont signalées de manière appropriée. Pour l'avenir, les possibilités de développement incluent le développement de la coordination entre les lignes d'appel, telles que le 911 et le 988, afin de s'assurer que les besoins des personnes en situation de crise sont satisfaits avec les ressources appropriées.<sup>21</sup>

## Ressources complémentaires : Ressources CP3

Le Center for Prevention Program and Partnerships (CP3) du ministère de la sécurité intérieure fournit des ressources pour prévenir et atténuer les actes de violence ciblée et de terrorisme. Ces ressources comprennent le support du personnel à l'échelle nationale, des subventions, des formations et du matériel éducatif pour aider à assurer la sécurité de votre État.

Les **coordinateurs régionaux de la prévention** soutiennent les efforts ciblés de prévention de la violence et du terrorisme aux niveaux local et national. Ils partagent des informations, proposent des formations et aident à créer des réseaux de partenaires communautaires qui peuvent s'engager dans la prévention. Pour en savoir plus, visitez le site [www.dhs.gov/cp3](http://www.dhs.gov/cp3) ou pour entrer en contact avec un coordinateur régional de la prévention du CP3, envoyez un courriel à [cp3field@hq.dhs.gov](mailto:cp3field@hq.dhs.gov).

Le **programme de subventions pour la prévention de la violence ciblée** et du terrorisme (Targeted Violence and Terrorism Prevention Grant Program) fournit des fonds aux gouvernements des États, des collectivités locales, des tribus et des territoires, aux organisations à but non lucratif et aux établissements d'enseignement supérieur pour mettre en place ou renforcer les capacités de prévention de la violence ciblée et du terrorisme. Pour en savoir plus et poser votre candidature, consultez le site [www.dhs.gov/tvtpgrants](http://www.dhs.gov/tvtpgrants) ou contactez l'équipe chargée des subventions à l'adresse [terrorismprevention@hq.dhs.gov](mailto:terrorismprevention@hq.dhs.gov).

Le site **Prevention Resource Finder** fournit des informations publiques sur les ressources nécessaires pour se préparer et prévenir la violence ciblée et le terrorisme dans notre pays. Les ressources disponibles sur le site Web comprennent des ressources de support communautaire, des possibilités de financement par subvention, des plateformes de partage d'informations, des recherches fondées sur des données probantes et des possibilités de formation visant à réduire le risque de violence ciblée, y compris la violence ciblée fondée sur la haine. Pour en savoir plus, consultez le site suivant : [Prevention Resource Finder | Homeland Security \(dhs.gov\)](https://www.dhs.gov/prevention-resource-finder)

---

<sup>21</sup> Veuillez consulter <https://www.samhsa.gov/find-help/988/faqs#differences>; Pour plus d'informations sur la recherche visant à étendre la coordination entre les lignes de crise, voir [Promoting 988 And 911 Coordination To Ensure Timely And Appropriate Mental Health Crisis Response | Health Affairs](https://www.hhs.gov/health-care/mental-health/988-911-coordination).