

## Étudiants en détresse psychologique : repérage et intervention

### Vous pensez qu'un étudiant souffre de détresse psychologique?

- L'étudiant vous a-t-il révélé qu'il éprouvait de graves problèmes ou vous a-t-il demandé conseil?
- Avez-vous décelé des signes de détresse ou d'importants changements d'humeur ou de comportement?
- Le comportement de l'étudiant est-il instable, agressif ou extrêmement émotif?
- Y a-t-il d'autres membres du personnel ou du corps professoral ou d'autres étudiants qui ont exprimé des craintes au sujet de l'étudiant?

### Il y a urgence d'intervenir dans les cas suivants :

- **Menace directe ou indirecte de suicide**
  - Toute menace de suicide doit être prise au sérieux
  - Une menace indirecte de suicide peut prendre l'une des formes suivantes :
    - o Expression d'un sentiment d'inutilité, de désespoir ou d'impuissance
    - o Sentiment que la famille ou les amis seraient mieux sans lui
    - o Sentiment démesuré de culpabilité
- **Risque de préjudice à autrui**
  - Une menace à autrui et un comportement perturbateur peuvent prendre l'une des formes suivantes :
    - o Menaces verbales ou non verbales
    - o Comportement intimidant
    - o Actes de violence (envers les personnes ou les biens)

#### En cas d'urgence

Si l'étudiant est sur le campus, appelez le Service de la protection.

**613-562-5411**

#### Cas non urgent

- Demandez à l'étudiant s'il a besoin d'aide. Écoutez, compatissez, ne portez pas de jugement.
  - Posez des questions qui vous aideront à déterminer le type d'aide le plus adéquat.
  - Suggérez à l'étudiant de s'adresser au Service de counselling et de coaching du SASS pour obtenir de l'information sur les ressources qu'il peut utiliser et sur les intervenants auxquels il peut s'adresser.
- 613-562-5200 – 100, Marie-Curle (4e étage)**
- Si l'étudiant est prêt à recevoir de l'aide mais hésite à appeler le SASS, suggérez-lui un intervenant ou accompagnez-le.
  - Si l'étudiant refuse d'appeler, respectez sa décision et encouragez-le à rester en contact avec vous.
  - Déclarez l'incident au Service de la protection on et avisez aussi le vice-doyen approprié ou votre supérieur hiérarchique.



## Services en cas d'urgence

Situation	Sur le campus	Hors campus
<b>Suicide – Menace ou tentative</b>	<p>Service de la protection 613-562- 5411 (24/7)</p> <p>Service de counselling et de coaching 613-562-5200</p> <p>Service de santé 613-564-3950</p>	Service d'urgence 911
<b>Suicide – Pensées suicidaires</b>	<p>Service de counselling et de coaching 613-562-5200</p> <p>Clinique du Service de santé 613-564-3950</p>	<p>Ligne d'écoute téléphonique (24/7) À Ottawa : 613-722-6914 À l'extérieur d'Ottawa : 1-866-996-0991</p>
<b>Crise émotionnelle</b>	<p>Service de counselling et de coaching 613-562-5200</p> <p>Service de santé 613-564-3950</p> <p>Ligne téléphonique d'entraide (19 h à 1 h) 613-562-5604</p>	<p>Ligne d'écoute téléphonique (24/7) À Ottawa : 613-722-6914 À l'extérieur d'Ottawa : 1-866-996-0991</p>
<b>Agression sexuelle</b>	<p>Service de la protection 613-562- 5411 (24/7)</p> <p>Service de counselling et de coaching 613-562-5200</p> <p>Clinique du Service de santé 613-564-3950</p>	<p>Service d'urgence 911</p> <p>Programme de traitement des victimes d'agression sexuelle de l'Hôpital d'Ottawa 613-738-3762</p> <p>Ottawa Rape Crisis Centre (Centre d'aide aux femmes victimes d'agression) 613-562-2333</p> <p>Coalition d'Ottawa contre la violence faite aux femmes (<a href="http://www.octevaw-cocvff.ca/fr">www.octevaw-cocvff.ca/fr</a>)</p>

<p><b>Agression physique ou violence conjugale</b></p>	<p>Service de la protection 613-562-5411 (24/7)</p> <p>Service de counselling et de coaching 613-562-5200</p> <p>Clinique du Service de santé 613-564-3950</p>	<p>Service d'urgence 911</p> <p>Assaulted Women's Helpline (Ligne de soutien pour les femmes victimes de violence) 1-866-863-0511</p> <p>Coalition d'Ottawa contre la violence faite aux femmes (<a href="http://www.octevaw-cocvff.ca/fr">www.octevaw-cocvff.ca/fr</a>)</p>
<p><b>Drogue et Alcool</b></p>	<p>Service de la protection 613-562-5411 (24/7)</p> <p>Service de counselling et de coaching 613-562-5200</p> <p>Clinique du Service de santé 613-564-3950</p>	<p>Ligne d'aide sur la drogue et l'alcool 1-800-565-8603 <a href="http://www.drugandalcoholhelpline.ca">www.drugandalcoholhelpline.ca</a></p>
<p><b>Problème de jeu</b></p>	<p>Service de la protection 613-562-5411 (24/7)</p> <p>Service de counselling et de coaching 613-562-5200</p> <p>Clinique du Service de santé 613-564-3950</p>	<p>Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique 1-800-230-3505 <a href="http://www.problemgamblinghelpline.ca/Accueil/Index">http://www.problemgamblinghelpline.ca/Accueil/Index</a></p>
<p><b>Santé mentale</b></p>	<p>Service de la protection 613-562-5411 (24/7)</p> <p>Service de counselling et de coaching 613-562-5200</p> <p>Clinique du Service de santé 613-564-3950</p>	<p>Allo J'écoute 1-866-925-5454 <a href="http://www.allojecoute.ca">www.allojecoute.ca</a></p>

---

# Étudiants en détresse psychologique : repérage et intervention

---

Un guide à l'intention  
des membres du corps  
professoral et du  
personnel

---

Service d'appui au succès scolaire



uOttawa

Service d'appui au succès scolaire  
Student Academic Success Service

---

## ÉTUDIANTS EN DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE : REPÉRAGE ET INTERVENTION

L'Université d'Ottawa est soucieuse de la santé et du bien-être de ses étudiants et reconnaît que leur bien-être psychologique est essentiel pour qu'ils développent tout leur potentiel sur le plan scolaire.

Les membres du corps professoral et du personnel sont souvent bien placés pour repérer les étudiants souffrant de détresse psychologique et pour intervenir. Le présent document vise à aider le personnel de l'Université à déceler les signes de détresse psychologique et à leur proposer une manière d'intervenir adéquatement.

### COMMENT REPÉRER UN ÉTUDIANT EN DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE

#### *Quelques signes à surveiller :*

- *Demande d'aide*
- *Changements dans le comportement*  
(Un changement dans le comportement habituel peut être un signe de détresse psychologique.)  
Par exemple :
  - Tendance à s'isoler des autres ou à se désintéresser de ses études
  - Comportement perturbateur, emportements injustifiés ou irritabilité
  - Élocution sensiblement plus rapide ou plus lente
- *Changements perceptibles de l'humeur*  
Par exemple :
  - Changement d'humeur d'un cours à l'autre
  - Expression d'un sentiment d'impuissance ou de désespoir
- *Changement manifeste de l'aspect physique*  
Par exemple :
  - Important gain de poids ou importante perte de poids
  - Aspect négligé, manque d'hygiène
  - Absence d'expression du visage
- *Problèmes de communication ou apparente distorsion de la réalité*  
(Ces signes peuvent révéler de graves problèmes psychologiques qui nécessitent l'évaluation et le traitement de l'étudiant par un professionnel.)  
Par exemple :
  - Propos incohérents
  - Citations troublantes dans les travaux scolaires
  - Méfiance, impression d'être constamment épié
- *Bouleversement des liens identitaires ou de relations importantes*  
Par exemple :
  - Changement du contexte familial ou rupture de liens familiaux
  - Maladie ou décès d'un membre de la famille ou d'un proche

- *Problèmes de santé*  
(Il est possible qu'un problème de santé de l'étudiant nuise à ses études ou entraîne chez lui un degré plus élevé de stress.)  
Par exemple :
  - Maladie chronique
  - Fréquents problèmes de santé passagers
  - Troubles alimentaires
- *Graves problèmes sur le plan des études*  
Par exemple :
  - Travaux non remis, remis en retard ou incomplets
  - Présentation de l'information incohérente
  - Plagiat ou recours à de ressources interdites
- *Acte de violence*  
Par exemple :
  - Cas récent d'agression ou de mauvais traitement
  - Violence contre soi ou autrui

## COMMENT INTERVENIR AUPRÈS D'UN ÉTUDIANT EN DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE

*Si vous éprouvez de l'inquiétude pour un étudiant et que vous ne savez pas comment intervenir ou que vous n'êtes pas à l'aise ou pas en mesure de le faire :*

- **Consultez** les personnes ou services compétents avant d'intervenir (Service de la protection ou Service de counselling et de coaching du SASS).
- **Informez** votre supérieur hiérarchique de vos craintes.

*Si vous décidez d'intervenir auprès de l'étudiant au sujet duquel vous êtes inquiet ou si l'étudiant veut se confier à vous, voici comment vous pouvez intervenir et le conseiller :*

1. **Écoutez** attentivement l'étudiant quand il vous décrit son problème.
2. **Posez** des questions afin de cerner le mieux possible ses besoins particuliers.
3. **Montrez-lui** que vous compatissez et dites-le.
4. Donnez-lui une lueur d'**espoir**, encouragez-le en lui disant que les choses peuvent s'arranger.
5. **Proposez-lui des avenues possibles** et suggérez-lui de prendre rendez-vous avec le Service de counselling et de coaching du SASS ou le Service de santé.
6. **Donnez-lui de la documentation** provenant du Web ou notez sur un papier le numéro de téléphone du service ou de la personne auxquels il peut s'adresser pour obtenir de l'aide.
7. **Proposez à l'étudiant de faire un suivi** pour lui montrer que vous vous souciez de son état et pour vous assurer que l'aide des intervenants suggérés est efficace.

### *Si l'étudiant se montre réticent ou hésitant à s'adresser à des intervenants :*

- Offrez-lui de communiquer vous-même avec l'intervenant en sa présence.
- Offrez-lui de rester avec lui pendant qu'il fait un premier appel.
- Proposez-lui de l'accompagner au rendez-vous si cela est indiqué et que vous êtes à l'aise de le faire.

## PRENDRE SOIN DE SOI

Les gens qui se trouvent face à un étudiant en détresse ont des réactions émotives différentes selon leur propre vécu et leur disposition vis-à-vis de la santé mentale. Certains éprouvent un profond sentiment de satisfaction à aider autrui, tandis que d'autres peuvent ressentir de la frustration, de l'anxiété et parfois même se sentir menacés.

Si vous vous sentez épuisé, triste ou anxieux, si vous avez des problèmes de sommeil ou que vous êtes facilement irritable, vous devriez demander de l'aide et des conseils. Le Programme d'aide aux employés (PAE) de l'Université d'Ottawa offre un service d'aide anonyme et gratuit. On peut trouver de l'information à : [www.shepellfgiservices.com/app/bsite/index.aspx?ipclient=111088&ippwd=Univ1110](http://www.shepellfgiservices.com/app/bsite/index.aspx?ipclient=111088&ippwd=Univ1110).

## CONFIDENTIALITÉ

Quand vous invitez un étudiant à se confier à vous, il est important de lui signifier que vous ne pouvez pas lui garantir que ses confidences demeureront strictement entre vous. Même si l'étudiant insiste, ne promettez jamais le secret absolu. Par contre, faites-lui savoir que vous préserverez autant que possible son anonymat, mais que dans certains cas, vous êtes obligé de révéler de l'information à d'autres personnes.

Vous ne pouvez garder pour vous des renseignements au sujet d'un étudiant dans les cas suivants :

- Vous avez des craintes au sujet de la sécurité physique de l'étudiant.
- Vous avez des craintes au sujet de la sécurité d'autrui.
- Vous jugez que l'étudiant est inapte à prendre soin de lui.
- Vous soupçonnez qu'une personne mineure est victime de négligence ou de maltraitance.
- L'étudiant vous fait une révélation qui sous-entend une infraction aux règlements de l'Université ou un acte criminel.
- Vous avez des craintes au sujet d'un étudiant d'âge mineur (de moins de 18 ans).

L'Université d'Ottawa souscrit entièrement aux principes de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

Si le comportement de l'étudiant est tel qu'il constitue un risque pour lui ou pour autrui, l'Université s'efforce de prendre des mesures visant à protéger l'étudiant et l'ensemble de la collectivité. Si vous avez des inquiétudes au sujet d'un étudiant, il est important que vous en fassiez part à la personne ou au service compétent, comme le **Service de la protection**, qui possède les connaissances et la formation pour évaluer la situation et pour vous diriger vers d'autres professionnels ou services.