

PERSONNES EN DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE :

REPÉRAGE ET INTERVENTION

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

ustpaul.ca

223, rue Main, Ottawa ON
613 236-1393 | 1-800-637-6859



UNIVERSITÉ
SAINT-PAUL
UNIVERSITY

PERSONNES EN DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE : REPÉRAGE ET INTERVENTION

Vous pensez qu'une personne (membre du personnel, du corps professoral ou étudiant) souffre de détresse psychologique ?

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

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

CAS NON URGENT

- Demandez à la personne si elle 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.
- S'il s'agit d'un membre du personnel ou du corps professoral, suggérez à la personne de s'adresser au Programme d'aide aux employés (PAE); s'il s'agit d'un étudiant ou d'une étudiante, suggérez à la personne de s'adresser au Service de counselling pour étudiants afin d'obtenir de l'information sur les ressources qu'elle peut utiliser et sur les intervenants à qui elle peut s'adresser. Le Service de santé de l'Université d'Ottawa peut également être d'un grand secours pour toute personne sur notre campus.
- Si la personne est prête à recevoir de l'aide, mais hésite à appeler le PAE ou le Service de counselling pour étudiants, suggérez-lui un intervenant ou accompagnez-la.
- Si la personne refuse, respectez sa décision et encouragez-la à rester en contact avec vous.

EN CAS D'URGENCE

Si la personne est sur le campus, appelez le Service de sécurité.

613-236-9000
ou composez
le poste 5555

PERSONNES EN DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE

REPÉRAGE ET INTERVENTION

L'Université Saint-Paul est soucieuse de la santé et du bien-être de son personnel, de ses professeurs et de ses étudiants et reconnaît que leur bien-être psychologique est essentiel pour pouvoir développer tout leur potentiel sur le plan professionnel, social et scolaire.

Nous sommes souvent bien placés pour repérer les personnes souffrant de détresse psychologique et pour intervenir. Le présent document vise à vous aider à déceler les signes de détresse psychologique et à proposer une manière d'intervenir adéquatement.

COMMENT REPÉRER UNE PERSONNE 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 la personne 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 nuise au travail ou aux études et entraîne un degré plus élevé de stress.)
Par exemple :
 - Maladie chronique
 - Fréquents problèmes de santé passagers
 - Troubles alimentaires
- Graves problèmes dans les études chez les étudiants
Par exemple :
 - Travaux non remis, remis en retard ou incomplets
 - Présentation de l'information incohérente
 - Plagiat ou recours à des ressources non autorisées
- Acte de violence
Par exemple :
 - Cas récent d'agression ou de mauvais traitement
 - Violence contre soi ou autrui

COMMENT INTERVENIR AUPRÈS D'UNE PERSONNE EN DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE

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

- **Consultez** les personnes ou services compétents avant d'intervenir (Service de sécurité, PAE ou Service de counselling pour étudiants).
- **Informez** votre supérieur hiérarchique de vos craintes.

Si vous décidez d'intervenir auprès de la personne ou si cette personne veut se confier à vous, voici comment vous pouvez intervenir et la conseiller :

1. **Écoutez** attentivement quand elle 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 lui.
4. Donnez-lui une lueur d'**espoir**, encouragez-la en lui disant que les choses peuvent s'arranger.
5. **Proposez-lui des avenues possibles** et suggérez-lui de prendre rendez-vous avec le PAE, le Service de counselling pour étudiants ou le Service de santé de l'Université d'Ottawa.
6. **Donnez-lui de la documentation** provenant du Web ou notez sur un papier le numéro de téléphone du service ou du professionnel à qui elle peut s'adresser pour obtenir de l'aide.
7. **Proposez-lui 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 la personne se montre réticente ou hésitante à s'adresser à des intervenants :

- Offrez-lui de communiquer vous-même avec l'intervenant en sa présence.
- Offrez-lui de rester avec elle pendant qu'elle 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 une personne 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 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 Saint-Paul offre un service d'aide anonyme et gratuit.

On peut trouver de l'information sur l'intranet :

**Ressources humaines -> Avantages sociaux ->
Programme d'aide aux employés (PAE) ->
Brochure Résolutions Sun Life**

CONFIDENTIALITÉ

Quand vous invitez une personne 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 la personne insiste, ne promettez jamais le secret absolu. En revanche, faites-lui savoir que vous préserverez autant que possible son anonymat mais que, dans certains cas, vous avez l'obligation de partager certaines informations avec d'autres parties.

Vous ne pouvez garder pour vous des renseignements concernant une personne en détresse dans les cas suivants :

- Vous avez des craintes au sujet de la sécurité physique de la personne.
- Vous avez des craintes au sujet de la sécurité d'autrui.
- Vous jugez que la personne est inapte à prendre soin d'elle.
- Vous soupçonnez qu'une personne mineure est victime de négligence ou de maltraitance.
- La personne 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'une personne d'âge mineur (de moins de 18 ans).

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

Si le comportement de la personne est tel qu'il constitue un risque pour elle ou pour autrui, l'Université s'efforcera de prendre les mesures nécessaires pour protéger la personne et l'ensemble de la collectivité. Si vous avez des inquiétudes au sujet d'une personne, il est important que vous en fassiez part au professionnel ou au service compétent, comme le **Service de sécurité**, le **PAE** ou le **Service de counselling pour étudiants**, qui possèdent les connaissances et la formation pour évaluer la situation et vous diriger vers d'autres professionnels ou services.

SERVICES EN CAS D'URGENCE

SITUATION	SUR LE CAMPUS	HORS CAMPUS
Suicide – Menace ou tentative	<p>SERVICE DE SÉCURITÉ (24/7) 613-236-9000 ou composez le poste 5555</p> <p>SERVICE DE COUNSELLING POUR ÉTUDIANTS 613-700-6632 ou 819-918-4731</p> <p>SERVICE DE SANTÉ DE L'UNIVERSITÉ D'OTTAWA 613-564-3950</p>	SERVICE D'URGENCE 911
Suicide – Pensées suicidaires	<p>SERVICE DE COUNSELLING POUR ÉTUDIANTS 613-700-6632 ou 819-918-4731</p> <p>SERVICE DE SANTÉ DE L'UNIVERSITÉ D'OTTAWA 613-564-3950</p>	<p>LIGNE D'ÉCOUTE TÉLÉPHONIQUE (24/7)</p> <p>À OTTAWA 613-722-6914</p> <p>À L'EXTÉRIEUR D'OTTAWA 1-866-996-0991</p>
Crise émotionnelle	<p>SERVICE DE COUNSELLING POUR ÉTUDIANTS 613-700-6632 ou 819-918-4731</p> <p>SERVICE DE SANTÉ DE L'UNIVERSITÉ D'OTTAWA 613-564-3950</p> <p>LIGNE TÉLÉPHONIQUE D'ENTRAIDE (session printemps/été de 19 h à 23 h) (session automne/hiver de 19 h à 1 h) 613-562-5604</p>	<p>LIGNE D'ÉCOUTE TÉLÉPHONIQUE (24/7)</p> <p>À OTTAWA 613-722-6914</p> <p>À L'EXTÉRIEUR D'OTTAWA 1-866-996-0991</p>
Agression sexuelle	<p>SERVICE DE SÉCURITÉ (24/7) 613-236-9000 ou composez le poste 5555</p> <p>SERVICE DE COUNSELLING POUR ÉTUDIANTS 613-700-6632 ou 819-918-4731</p> <p>SERVICE DE SANTÉ DE L'UNIVERSITÉ D'OTTAWA 613-564-3950</p>	<p>SERVICE D'URGENCE 911</p> <p>PROGRAMME DE SOINS AUX VICTIMES D'AGRESSION SEXUELLE OU D'ABUS PAR UN PARTENAIRE DE L'HÔPITAL D'OTTAWA 613-798-5555, poste 13770</p> <p>CALACS (Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel) 613-789-8096</p> <p>COALITION D'OTTAWA CONTRE LA VIOLENCE FAITE AUX FEMMES 613-237-1000</p>
Agression physique ou violence conjugale	<p>SERVICE DE SÉCURITÉ (24/7) 613-236-9000 ou composez le poste 5555</p> <p>SERVICE DE COUNSELLING POUR ÉTUDIANTS 613-700-6632 ou 819-918-4731</p> <p>SERVICE DE SANTÉ DE L'UNIVERSITÉ D'OTTAWA 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 613-237-1000</p>