

Guide pour soutenir une personne en détresse

Comme c'est le cas dans la vie en général, il se peut que la personne soit en train de vivre une journée difficile, cependant, si, à cette mauvaise journée, s'ajoutent d'autres éléments – tel qu'énumérés ci-dessous – il est primordial d'**agir** et de **soutenir** celle-ci.

Est-ce que la personne est en détresse?

- Vous a-t-elle signalé des problèmes importants (ex. : rupture, décès, questionnement identitaire, sommeil, agression, intimidation, finances, etc.) ou recherche-t-elle des conseils ?
- Avez-vous remarqué des signes de détresse (ex. : une augmentation de l'anxiété, de l'irritabilité ou de la tristesse, une détérioration de la qualité de l'assiduité en classe ou au travail, de la participation ou du travail académique, des changements troublants par rapport à l'hygiène personnelle et l'apparence, etc.) ou des changements significatifs au niveau du comportement ou de l'humeur?
- Est-ce que d'autres étudiants, étudiantes, membres du personnel ou du corps professoral ou collègues de travail vous ont exprimé des préoccupations importantes au sujet de cette personne?

OUI, la personne est en détresse.

- Déterminez si la situation est **URGENTE**, ou présente un **RISQUE POUR LA SÉCURITÉ** ou encore un **RISQUE FAIBLE**.

Urgence

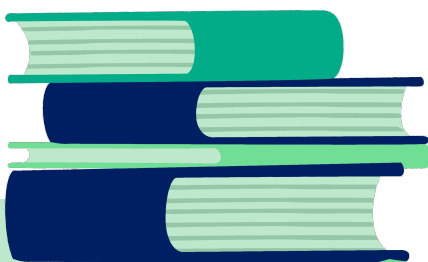
- Composer immédiatement le 988
- Demeurer avec la personne, sauf si vous vous inquiétez pour votre sécurité
- Dans tous les cas, informer votre superviseur.e

Risque pour la sécurité

- Suivre le protocole Reconnaître, Répondre, Aiguiller
- Demeurer avec la personne et contacter les ressources professionnelles
- Dans tous les cas, informer votre superviseur.e

Risque faible

- Suivre le protocole Reconnaître, Répondre, Aiguiller
- Écouter
- Faire part de votre inquiétude, sans juger
- Fournir les ressources appropriées
- Dans tous les cas, informer votre superviseur.e



Si la personne est en détresse...

Déterminez si la situation est **urgente**, ou présente un **risque pour la sécurité**, ou encore un **risque faible**.

Urgente

- Comportement violent ou sérieusement menaçant envers soi-même ou les autres
- Incohérence, perte de contact avec la réalité ou perturbation grave du fonctionnement cognitif, comportemental ou émotionnel

Mesures à prendre dans les situations urgentes et immédiates :

- Composer immédiatement le 988
- Demeurer avec la personne, sauf si vous vous inquiétez pour votre sécurité
- Dans tous les cas, informer votre superviseur.e

Risque pour la sécurité

- Message écrit ou verbal sur le désespoir, l'impuissance, le suicide, la mort ou le désir de blesser ou de tuer quelqu'un d'autre
- Comportement d'évitement, changements importants dans l'humeur, l'apparence ou l'hygiène
- Consommation possible de substances psychoactives

Mesures à prendre dans les situations potentiellement urgentes nécessitant une consultation :

- Suivre le protocole Reconnaître, Répondre, Aiguiller
- Demeurer avec la personne et contacter les ressources professionnelles
- Dans tous les cas, informer votre superviseur.e
- Consulter les ressources professionnelles – elles pourront vous guider
 - Centre Labelle : 705-335-5588 ou au centrelabellecentre@uhearst.ca
 - En cas de crise en santé mentale 24/7 : 1-888-340-3003
 - Autres ressources 24/7 :
 - Allo J'écoute : 1-866-925-5454
 - Allo J'écoute texto : texter ALLOJECOUTEON au 686868
 - www.centrelabellecentre.ca/paef-ressources

Risque faible

- Absentéisme, retard dans la remise de travaux
- Problèmes familiaux ou relationnels
- Troubles du sommeil

Mesures à prendre dans les situations non urgentes :

- Suivre le protocole Reconnaître, Répondre, Aiguiller
- Écouter
- Faire part de votre inquiétude, sans juger
- Fournir les ressources appropriées
- Dans tous les cas, informer votre superviseur.e
- Consulter les ressources professionnelles – elles pourront vous guider
 - Centre Labelle : 705-335-5588 ou au centrelabellecentre@uhearst.ca
 - En cas de crise en santé mentale 24/7 : 1-888-340-3003
 - Autres ressources 24/7 :
 - Allo J'écoute texto : texter ALLOJECOUTEON au 686868
 - Allo J'écoute : 1-866-925-5454
 - www.centrelabellecentre.ca/paef-ressources



- Le respect de la vie privée est très important, mais la sécurité passe toujours en premier. Ne promettez jamais le secret absolu.
- Ne restez pas seul.e avec vos inquiétudes, parlez-en avec votre superviseur.e
- Si vous souhaitez être accompagné.e dans le soutien apporté à la personne en détresse, n'hésitez surtout à communiquer avec le Centre Labelle Centre au 705-335-5588 ou au centrelabellecentre@uhearst.ca
- Les informations ci-dessus proviennent de la formation sur la santé mentale **Plus forts ensemble** que nous vous suggérons fortement de suivre. Contribuons à faire une différence!

Comment intervenir auprès d'une personne en détresse

- 1) Écouter
- 2) Poser des questions pour mieux cerner ses besoins
- 3) Être empathique
- 4) Sans ne rien promettre, offrir une lueur d'espoir en lui disant que les choses peuvent s'améliorer
- 5) Suggérer des ressources
- 6) Proposer un suivi pour lui montrer que vous vous souciez de son état, et pour vous assurer que les ressources proposées ont été pertinentes

Si la personne se montre **réticente** ou **hésitante** à s'adresser à des intervenant.e.s :

- Offrir de communiquer vous-même avec l'intervenant.e en sa présence
- Offrir de rester avec elle pendant qu'elle fait un premier appel
- Proposer de l'accompagner à son premier rendez-vous

Si elle **refuse** l'aide proposée, et que sa vie n'est pas en danger, respecter sa décision et l'encouragez à revenir vous voir.

Dans tous les cas, ne pas rester seul.e avec vos inquiétudes, informer votre superviseur.e.

Confidentialité

Quand vous invitez une personne à se confier à vous, il est important de lui expliquer 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.

Par ailleurs, 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 partis.

Vous ne pouvez pas 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 (pensées suicidaires, automutilation).
- Vous avez des craintes au sujet de la sécurité d'autrui (menaces verbales, comportement intimidant).
- Vous jugez que la personne est inapte à prendre soin d'elle-même.
- 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.

Protocole Reconnaître, Répondre, Aiguiller

1) Reconnaître les signes de détresse

Avez-vous observé des changements notables :

Sécurité

- idées suicidaires, fait directement ou indirectement référence au suicide ou à la mort
- perte de contact avec la réalité
- agression physique ou verbale
- menaces et intimidation

Comportements et émotions

- humeur changeante, agitation, anxiété importante, irritabilité, sentiment de désespoir ou d'être sans valeur, consommation excessive de drogue ou d'alcool, isolement social

Physique

- ecchymoses, mutilations, brûlures
- apparence et hygiène personnelle négligées, perte de poids rapide
- désorientation, grande confusion
- grande fatigue

Quand agir?

- Maintenant que vous avez pris connaissance des signes, la prochaine étape est d'en faire part à la personne concernée.
- Faites confiance à votre jugement. Si vous avez l'intuition que quelque chose ne va pas, il est préférable de vérifier avec la personne en question. Une intervention rapide augmente les chances d'un prompt rétablissement.



2) Répondre

Voici une façon de procéder en 4 étapes :

I) Débuter la conversation

- a) Choisir un moment où vous avez le temps.
- b) Rencontrer la personne en privé – s’il est sécuritaire de le faire et demander sa permission pour lui parler de votre inquiétude.
- c) Demander, au besoin, l’appui d’une autre personne.
- d) Débuter la conversation avec empathie et bienveillance en faisant référence à des comportements spécifiques observés, sans juger.
- e) Poser des questions pour déterminer ses besoins :
 - i) « J’ai remarqué que tu ne viens pas prendre ta pause avec nous dernièrement. Est-ce que ça va? »
 - ii) « Je suis préoccupé par le fait que tu sembles souvent anxieux ces derniers temps. Comment vas-tu vraiment? »
 - iii) « Je me trompe peut-être, mais j’ai remarqué ... Comment puis-je t’aider? »

II) Écouter

- a) Écouter la personne attentivement pour bien saisir ses besoins.
- b) Prendre le temps, il n’est jamais facile de se confier.
- c) Donner la possibilité de raconter son histoire sans crainte d’être jugée.
- d) Résumer ce que vous avez entendu et valider ce qu’elle ressent.
- e) Si vous vous inquiétez pour sa sécurité, ne pas hésiter à lui demander si elle a des pensées suicidaires.

III) Soutenir

- a) Informer la personne du soutien disponible en lui précisant que la décision de rencontrer un.e aidant.e ou non lui revient – que d’assister à une rencontre ne l’engage à rien.
- b) Connaître vos limites, impliquer des professionnels au besoin.
- c) Fournir des suggestions d’endroits où elle peut recevoir de l’aide.
- d) Proposer d’appeler et de réserver le rendez-vous pendant qu’elle est là avec vous.
- e) Résumer le plan de soutien et fournir des ressources.
- f) Ne pas promettre la confidentialité si vous vous inquiétez pour sa sécurité.

IV) Faire un suivi

- a) Faire un suivi avec la personne quelques jours après lui avoir parlé et demandez-lui comment les choses se sont passées.
- b) La personne peut rejeter votre offre de soutien, et même si vous n’avez identifié aucun problème de sécurité, contactez-la à nouveau quelques jours plus tard et/ou avisez votre superviseur.e.
- c) Si l’individu rejette votre offre de soutien, respectez sa décision et faites-lui savoir que votre porte demeure ouverte s’il change d’avis.

3) Aiguiller la personne vers les ressources et services de santé mentale

Appuyez-la dans ses démarches et accompagnez-là au besoin. Rappelez-vous que même si celle-ci décide de ne pas poursuivre avec les services, elle se sentira rassurée d’avoir été entendue.

Voici les ressources disponibles :

- www.centrelabellecentre.ca/paef-ressources