

Programme mieux-être – FAQ

1. J'ai besoin d'aide pour régler un problème. Quand devrais-je utiliser le Programme mieux-être ?

Moins de 50 % des étudiantes et étudiants de niveau postsecondaire qui ont besoin de soutien psychologique reçoivent de l'aide. Ainsi, de la même façon que vous consulteriez une ou un médecin pour des douleurs physiques, vous devriez communiquer avec le Programme mieux-être si vous éprouvez des difficultés ou si vous vous posez des questions sur la pertinence de demander de l'aide concernant votre santé mentale ou votre bien-être.

Le Programme mieux-être est un service d'assistance disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année.

Peu importe ce que vous vivez, il est important de demander de l'aide dès que possible, car il a été démontré que cela permet d'obtenir de meilleurs résultats.

Vous n'êtes pas seul(e). Le Programme mieux-être est là pour vous.

Le Programme mieux-être dispose de plusieurs professionnelles et professionnels ayant des domaines d'expertise variés, comme la psychologie, la psychothérapie, le travail social, la nutrition, etc., afin de répondre efficacement à divers besoins. Obtenez du soutien pour toutes sortes de préoccupations, telles que :

- Stress ou anxiété
- Dépression
- Relations ou conflits interpersonnels
- Responsabilités familiales
- Problèmes de consommation
- Troubles alimentaires
- Gestion du temps
- Orientation professionnelle
- Planification financière ou insécurité financière
- Saine alimentation et plus encore

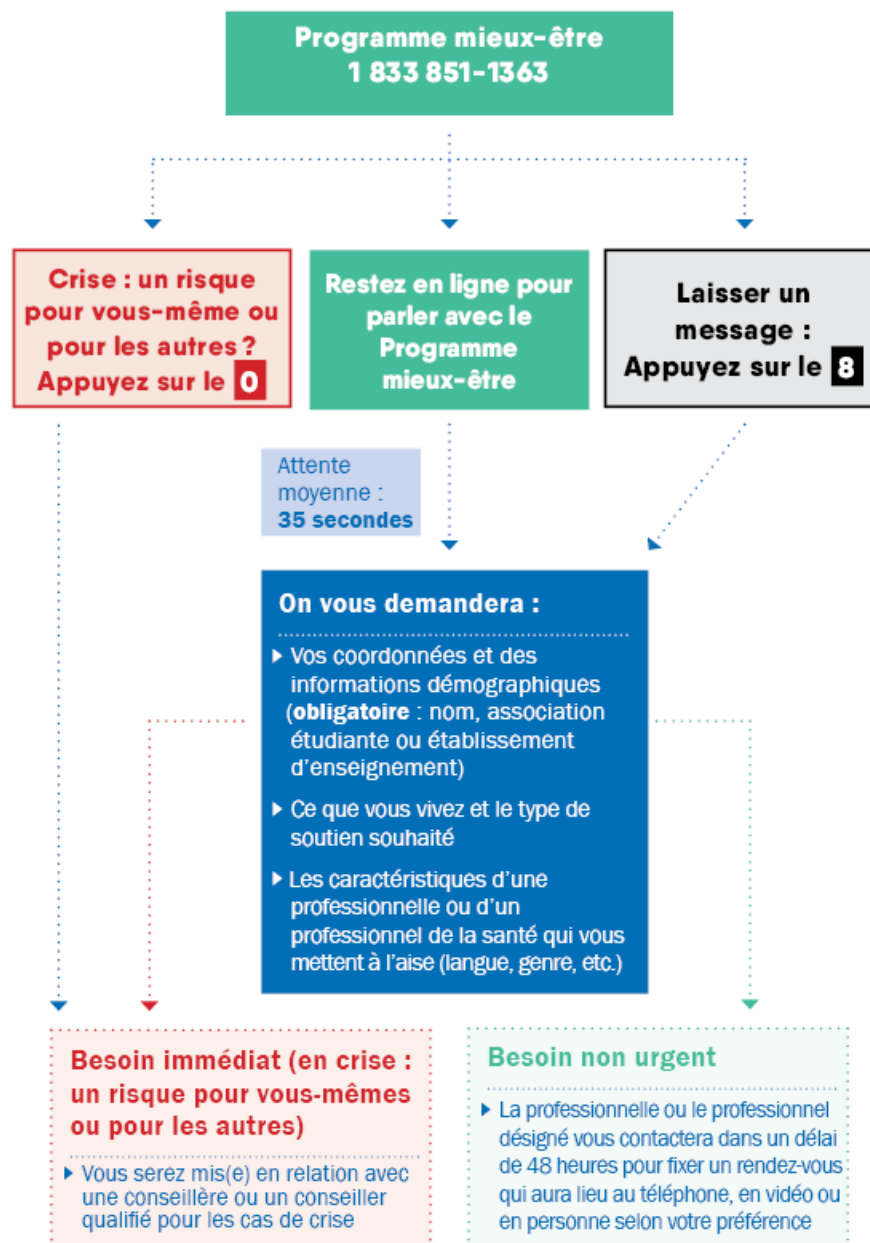
2. Que se passera-t-il lors de mon premier appel ?

Lors de votre premier appel avec le Programme mieux-être, vous discuterez avec une professionnelle ou un professionnel qui vous demandera des informations démographiques ainsi que des détails sur ce que vous vivez¹, afin de planifier un plan d'action avec vous. Vous devez fournir **votre nom, votre association étudiante ou votre établissement d'enseignement** lorsque vous contactez le Programme mieux-être pour des cas de crise ou d'autres préoccupations.

¹ Si vous êtes en crise, appelez immédiatement le 911. Si vous contactez le Programme mieux-être et êtes en crise, vous serez mis(e) en contact avec une conseillère ou un conseiller qualifié pour les cas de crise. Si la conseillère ou le conseiller détermine que c'est nécessaire, et avec votre permission, elle ou il contactera les services d'urgence et restera en ligne avec vous.

Ensemble, nous déterminerons le soutien dont vous avez besoin.

La professionnelle ou le professionnel désigné vous contactera dans un délai de 48 heures pour fixer votre premier rendez-vous. Cette séance peut avoir lieu en personne, au téléphone ou en vidéoconférence, selon votre préférence.



Veuillez noter que les services en cas de crise sont toujours accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

3. Dois-je payer des frais supplémentaires pour ce service ?

En tant qu'étudiante ou étudiant admissible, vous avez accès aux professionnelles et professionnels du Programme mieux-être gratuitement.

Si vous avez besoin d'une recommandation vers un service externe, tous les efforts seront déployés pour vous diriger vers les ressources appropriées. Toutefois, les frais qui pourraient être occasionnés en dehors du Programme mieux-être pourraient ne pas être partiellement ou totalement couverts.

4. À combien de séances ai-je droit ?

Le Programme mieux-être est un service de soutien en santé mentale. Certaines personnes n'ont besoin que d'une ou deux séances, alors que d'autres en nécessitent davantage. Chaque situation est évaluée individuellement et il n'y a aucun maximum. Le nombre de séances est déterminé par vous et la professionnelle ou le professionnel avec qui vous travaillez. Pour du soutien à long terme ou si vous éprouvez une grande détresse, vous pourriez être redirigée ou redirigé vers d'autres ressources plus adaptées à vos besoins.

5. Le Programme mieux-être est-il confidentiel ? Comment mes renseignements personnels sont-ils utilisés ou partagés ?

La confidentialité est primordiale pour le Programme mieux-être. Toutes les informations personnelles, tout comme vos conversations, demeureront entièrement privées, en respectant les limites de la loi. Tous les professionnelles et professionnels du Programme mieux-être se conforment à un code de déontologie strict et répondent aux exigences de leur organisation professionnelle.

Les données d'utilisation générales du Programme mieux-être sont partagées avec votre établissement d'enseignement. Toutefois, aucune information personnelle ou d'identification n'est partagée.

6. Puis-je obtenir de l'aide dans une autre langue ?

Oui, le Programme mieux-être offre du soutien par téléphone et par vidéoconférence dans plusieurs langues : anglais, français, mandarin, espagnol, russe, allemand et italien. Lors de votre premier appel, demandez à l'agente ou l'agent de prise en charge de vous mettre en contact avec une professionnelle ou un professionnel qui vous offrira du soutien dans la langue désirée.

7. Mon problème peut-il être trop grave ou trop mineur pour utiliser le Programme mieux-être ?

La raison principale pour laquelle les étudiantes et étudiants de niveau postsecondaire ne demandent pas d'aide est parce qu'ils croient que leur problème n'est pas assez grave. Il est toujours préférable de demander de l'aide si vous traversez une période difficile. Aucun problème n'est trop grand ou trop petit pour le Programme mieux-être.

8. Que faire si ma relation avec la professionnelle ou le professionnel ne me convient pas ?

Il peut être inconfortable de le mentionner, mais une bonne relation avec votre professionnelle ou professionnel en santé mentale est l'un des préalables au succès thérapeutique. Il se peut que vous n'ayez pas la relation escomptée avec la personne qui vous a été assignée. Le cas échéant, n'hésitez pas à communiquer avec le Programme mieux-être afin d'être dirigé ou dirigée vers une professionnelle ou un professionnel différent.

9. Quels types de professionnelles et professionnels sont accessibles par le Programme mieux-être ?

Le Programme mieux-être peut vous mettre en contact avec les professionnelles et professionnels des domaines suivants :

- Psychologie
- Travail social
- Psychoéducation
- Sexologie
- Psychothérapie
- Orientation
- Conseil financier
- Soins infirmiers
- Kinésiologie
- Orthopédagogie
- Ergothérapie
- Ergonomie
- Nutrition

10. Puis-je accéder au Programme mieux-être en dehors du Canada ou des États-Unis ?

En plus du numéro accessible de partout au Canada et aux États-Unis (1 833 851-1363), vous pouvez contacter le Programme mieux-être à partir des pays suivants, à l'aide des numéros sans frais ci-dessous :

Pays	Numéros sans frais
Australie	0011 800 33338008
Autriche	0800295829
Belgique	00 800 33338008
Brésil	0 800 8912519
Chili	12300200882
Chine	Nord : 10 800 7142831 Sud : 10 800 1402851
Danemark	00 800 33338008
Finlande	990 800 33338008
France	00 800 33338008

Allemagne	00 800 33338008
Grèce	00 800 16122040048
Inde	000 800 0403798
Irlande	00 800 33338008
Jamaïque	1 855 480-2240
Mexique	01 800 8741304
Nouvelle-Zélande	00 800 33338008
Arabie Saoudite	800 8500941
Singapour	001 800 33338008
Espagne	00 800 33338008
Taïwan	00 800 33338008
Émirats arabes unis	800 0180008

11. Les services du Programme mieux-être sont-ils offerts sur une application mobile ?

Oui, vous pouvez communiquer avec le Programme mieux-être par le biais de l'application PAE Optima, disponible sur l'App Store et sur Google Play. L'application offre les fonctionnalités suivantes :

- Clavardage avec une conseillère ou un conseiller qualifié
- Prise de rendez-vous pour une consultation par vidéoconférence
- Une ligne d'assistance, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Accès à des ressources supplémentaires en santé mentale et en bien-être

Pour créer votre compte sur l'application, vous aurez besoin d'un code d'accès qui se trouve au www.aseq.ca.

Les statistiques et recommandations émises dans ce document s'appuient sur les recherches suivantes :

Eisenberg, D., Golberstein, E., & Gollust, S. E. (2007). Help-seeking and access to mental health care in a university student population. *Med Care*, 45(7), 594-601. doi:10.1097/MLR.0b013e31803bb4c1.

Eisenberg, D., Hunt, J., Speer, N., & Zivin, K. (2011). Mental health service utilization among college students in the United States. *J Nerv Ment Dis*, 199(5), 301-308. doi:10.1097/NMD.0b013e3182175123.