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

Le Programme d'aide en santé étudiante est un service de consultations à court terme, orienté vers les solutions, accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année. Composez le 1 833 202-4570 (sans frais) de partout en Amérique du Nord pour du soutien immédiat en cas de crise. Des rendez-vous pour des consultations en personne, par téléphone, par vidéoconférence ou par courriel sont aussi offerts au Canada seulement. Des conseillères et conseillers professionnels vous répondent directement, et non des réceptionnistes.

Nos conseillères et conseillers possèdent, au minimum, une maîtrise en travail social, en psychologie ou dans tout autre domaine connexe. Elles ou ils doivent également être membres en règle de leur organisation professionnelle respective.

Obtenez de l'aide gratuitement pour toutes sortes de préoccupations, comme les relations amicales et amoureuses, la famille, la dépression, l'anxiété, la dépendance, le stress, la gestion du temps, les conflits, l'orientation de carrière, la planification financière, la nutrition et bien plus.

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

Lors de votre premier appel, une conseillère ou un conseiller déterminera l'étendue de votre problème et planifiera, de concert avec vous, la démarche à entreprendre. On vous demandera vos coordonnées et renseignements personnels afin d'établir un plan d'action adéquat.

En tout temps, de l'aide est à votre disposition. Cependant, si la raison de votre appel n'est pas urgente, une conseillère ou un conseiller communiquera avec vous dans un délai de 1 à 2 jours ouvrables pour fixer votre premier rendez-vous.

3. Suis-je admissible au Programme d'aide en santé étudiante et dois-je payer des frais supplémentaires pour ce service ?

Le Programme d'aide en santé étudiante fait partie de votre Régime étudiant, donc vous et vos personnes à charge avez accès **gratuitement** à des consultations en personne, par téléphone, par vidéo ou par courriel.

Si vous avez besoin d'une recommandation, nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour trouver la ressource appropriée. Veuillez noter que les coûts occasionnés en dehors du Programme peuvent ne pas être couverts par votre Régime, que ce soit en totalité ou en partie.

4. Le nombre de séances est-il limité ?

Le Programme d'aide en santé étudiante est un service de consultations à court terme, orienté vers les solutions. Certaines personnes n'ont besoin que d'une ou deux séances alors que d'autres en nécessitent davantage. Chaque situation est évaluée individuellement par nos conseillères et conseillers qui conviennent du nombre de séances requis avec vous. Nous ne fixons pas de maximum de séances. Néanmoins, selon la gravité de votre cas, il est possible que vous soyez dirigés vers d'autres ressources mieux adaptées pour vous aider.

5. Le Programme d'aide en santé étudiante est-il confidentiel ? Comment mes renseignements personnels sont-ils utilisés ou partagés ?

La confidentialité est notre priorité. Tous vos échanges resteront entièrement confidentiels en respectant les limites de la loi. Les conseillères et conseillers du Programme se conforment à un code de déontologie stricte et répondent aux exigences de leur organisation professionnelle respective.

6. Le service est-il offert dans différentes langues ?

Oui. Le Programme d'aide en santé étudiante offre un soutien téléphonique dans plusieurs langues. Il suffit de spécifier la langue désirée à la conseillère ou au conseiller pour qu'une ou un traducteur joigne l'appel. Vous serez connecté en moins d'une minute !

Si vous désirez opter pour une autre langue que le français après votre premier appel, précisez-le et le Programme fera le changement. Il est possible que les consultations en personne ne soient pas offertes dans la langue de votre choix. D'autres modes de communications sont toutefois à votre disposition afin de vous offrir un soutien dans la langue de votre choix.

7. Mon problème peut-il être trop grave ou trop ordinaire pour bénéficier des services du Programme d'aide en santé étudiante ?

Aucun problème n'est trop grand ou trop petit pour faire appel aux services du Programme.

En tout temps, nos conseillères et conseillers peuvent vous aider à surmonter un problème avant qu'il s'aggrave, ou vous diriger vers d'autres ressources professionnelles.

Le Programme offre également une gamme complète de services utiles à la vie étudiante, comme l'orientation de carrière, la planification financière, la nutrition et plus encore.

8. Que faire si j'ai l'impression que ma conseillère ou mon conseiller ne me convient pas ?

Il arrive parfois que le courant ne passe pas entre vous et votre conseillère ou conseiller. Si c'est le cas, rappelez-nous et c'est avec plaisir que nous vous trouverons une autre conseillère ou conseiller.