

### > PRATIQUE INSPIRANTE

#### *Keep me safe* : un soutien 24/24, 7/7

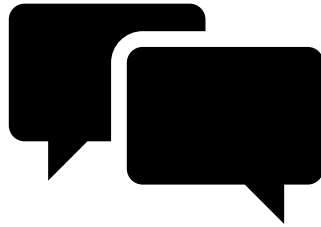
Partant du constat que l'expérience des étudiants internationaux peut être marquée par l'isolement et l'anxiété, les instigateurs du programme International Student Support Program (ISSP) (et de l'application Keep.meSAFE ) ont décidé de leur offrir un service de soutien à tout moment, de jour comme de nuit, la semaine comme la fin de semaine. Les situations de crise peuvent survenir à tout moment en dehors des heures ouvrables de bureau.

#### **Un programme adapté aux étudiants internationaux**

L'International Student Support Program (ISSP) a été implanté pour la première fois à l'Université Laurentienne, en 2015 (CICMH, 2016). Un an après son lancement, le programme était implanté dans plus de vingt collèges et universités au Canada et adapté au contexte de chaque établissement. Il a été développé par la compagnie d'assurances Guard.me, en partenariat avec Morneau Shepell, un fournisseur privé de services et de programmes dans le domaine de la santé.

Le programme a été développé en réponse à un défi bien particulier pour les étudiants internationaux : celui de ne pas parler la langue du pays d'accueil.





Il s'agit du premier programme à permettre aux étudiants internationaux de parler à un conseiller dans la langue de leur choix. De plus, en réponse aux préoccupations de stigmatisation des étudiants internationaux sur la santé mentale, il est clairement indiqué que le programme est strictement confidentiel, et que ni la famille, ni les amis, ni les enseignants ne seront mis au courant d'une démarche de consultation.

#### Différents moyens d'accès à diverses ressources

En plus d'être basé sur des données probantes (Keep.meSAFE, 2019), le programme comprend différents moyens d'accès :

1. Par téléphone, avec un conseiller diplômé ayant de l'expérience avec les défis rencontrés par les étudiants internationaux et détenant des compétences interculturelles;
2. Par une application gratuite, avec *chat*, donnant accès à des ressources et outils dans plusieurs langues;
3. Par des ressources d'aide mieux intégrées sur les campus.

Le site web lui-même comprend des articles portant sur différents défis rencontrés par les étudiants locaux et internationaux, dont :

- les différences entre anxiété et stress « normal »;
- l'équilibre dans l'utilisation des médias sociaux;
- la solitude et l'isolement;
- le trouble dépressif saisonnier;
- l'insomnie et les troubles du sommeil;
- etc.



D'autres articles portent sur des thématiques liées aux relations interpersonnelles et à la vie quotidienne dans le pays d'accueil, notamment :

- les contacts avec sa famille dans le pays d'accueil;
- la création de nouvelles amitiés;
- le stress du déménagement;
- le choc culturel (voir Notion clé du présent dossier);
- la pression sociale et le perfectionnisme;
- etc.

Certaines capsules vidéo portent sur des sujets très concrets, comme différentes façons de se nourrir convenablement ou de faire des achats en Amérique du Nord :



La majorité des étudiants utilisant l'application Keep.meSAFE ne sont jamais allés consulter en personne sur le campus. Ils communiquent dans un premier temps par texto en dehors des heures de bureau et se présentent par la suite en personne. Il est possible de se demander s'ils auraient eu accès aux ressources adéquates sans cette application mobile.





### Pour consulter le dossier complet

sur la thématique des étudiants internationaux en enseignement supérieur :

<http://www.capres.ca/dossiers/etudiants-internationaux/>



### Pour citer ce dossier

CAPRES (2019). *Étudiants internationaux en enseignement supérieur*. En ligne : <http://www.capres.ca/dossiers/etudiants-internationaux/>



### Pour aller plus loin

Application Keep.meSAFE

Centre for Innovation in Campus Mental Health – CICMH (2016). Laurentian Leads the Way in Mental Health Programming for International Students, *News & Announcements*, 17 juin.

