

RÉ  
SEAU



de la  
communauté  
autochtone  
à Montréal



# Politique interne et procédure générale

Programme de Santé Mentale



# Politique interne et procédure générale

## Programme de Santé Mentale

**Décembre 2023** : Document créé par Romain Jean-Jacques, coordinateur du programme de santé mentale, bonifié par Véro Marengère, Responsable des ressources humaines et approuvé par la direction générale.

Mis à jour le 17 septembre 2024



RÉSEAU de la communauté autochtone à Montréal  
Écouter - Créer des liens - Soutenir  
[www.reseaumtlnetwork.com](http://www.reseaumtlnetwork.com)  
[info@reseaumtlnetwork.com](mailto:info@reseaumtlnetwork.com)  
438-992-4589  
CP 567 Succ Place-D'Armes, Montréal, QC, H2Y 3H3

# Table des matières

<b>Politique interne et procédure générale</b>	<b>2</b>
<b>Programme de Santé Mentale</b>	<b>2</b>
<b>Introduction</b>	<b>4</b>
<b>1. Critères d'éligibilité</b>	<b>5</b>
1.1 Éligibilité des organismes	5
1.2 Éligibilité des personnes référées	5
1.3 Éligibilité des aidant-es	6
<b>2. Responsabilités</b>	<b>7</b>
2.1 Les responsabilités du RÉSEAU	7
2.2 Responsabilités des organisations participantes	7
2.3 Les responsabilités des aidant-es	8
2.4 Les responsabilités des personnes référé-es	9
<b>3. Séances annulées ou reportées</b>	<b>10</b>
3.1 Annulation de dernière minute	10
3.2 Déterminer le renouvellement des séances	11
3.3 Perte d'accès au service en cas de désengagement	11
3.4 Insatisfactions des services reçus	12
<b>4. Politique de confidentialité</b>	<b>13</b>
4.1 Introduction	13
4.2 Collecte des données	13
4.3 Stockage et utilisation des données	13
4.4 Protection des données	14
4.5 Accès aux données	14
<b>5. Mise en œuvre de la politique</b>	<b>15</b>
5.1 Comment le RÉSEAU s'assure-t-il de la mise en œuvre de cette politique ?	15
5.2 Comment le RÉSEAU va-t-il informer les aidant-es, les organisations et les personnes référées des mises à jour de cette politique ?	15

# Introduction

## Présentation du programme de santé mentale

Durant la pandémie, le RÉSEAU de la communauté autochtone à Montréal (le RÉSEAU) a observé une augmentation de la détresse psychologique chez les travailleurs-euses de première ligne desservant les populations autochtones. En réponse, le RÉSEAU a obtenu des fonds pour fournir un service de soutien en santé mentale, offrant au moins 10 séances de thérapie à plus de 100 de ces travailleur-euses entre 2021 et 2023. Nous avons également été en mesure de sécuriser des fonds pour poursuivre le programme.

## Objectifs de la politique

Cette politique donne l'information nécessaire en cas d'insatisfaction des services reçus du « *Programme de santé mentale* », en cas de renouvellement des séances de thérapies et par rapport à la confidentialité des informations sur les personnes référées.

## Portée

Cette politique s'applique aux aidant-es, aux personnes référées et à la coordination du *Programme de santé mentale*.

# 1. Critères d'éligibilité

Ce programme est mis à la disposition des personnes qui travaillent directement auprès des personnes autochtones. Que vous soyez Autochtone ou allochtone, vous êtes éligible si vous êtes un-e employé-e de première ligne pour un organisme autochtone\* OU pour un organisme qui dessert spécifiquement les communautés autochtones\*\* à Tiohtià:ke/Montréal.

## 1.1 Éligibilité des organismes

### a. Organismes autochtones\*

Le RÉSEAU définit un « organisme autochtone » comme un organisme qui répond aux critères suivants :

- L'organisme a été fondé par une personne ou un groupe autochtone.
- L'organisme est dirigé par des autochtones ; plus de 50 % des décideur-euses doivent être Autochtones (conseil d'administration, comité directeur, directeur ou autres postes de décision).
- L'organisme est composé de personnes autochtones, minimalement de 50 % de ses employé-es étant Autochtones (ce critère ne s'applique pas aux organismes comptant moins de cinq employés).
- Plus de 50 % des membres et des bénéficiaires de l'organisme sont Autochtones.

### b. Organisme desservant les populations autochtones\*\*

Le RÉSEAU définit un « organisme desservant des populations autochtones » comme un organisme dont 30 % ou plus de sa clientèle est issue des communautés autochtones et détenant au moins un programme desservant spécifiquement et directement des personnes autochtones.

## 1.2 Éligibilité des personnes référées

Une évaluation automatique de l'éligibilité sera effectuée par la coordination du programme de santé mentale pour chaque nouvelle demande d'accès au programme

de santé mentale. Cette vérification initiale sera suivie de contrôles trimestriels utilisant la liste des employé-es transmises et mises à jour par les organisations participantes.

L'éligibilité sera déterminée de l'une des trois manières suivantes, en fonction de la situation de la personne requérante :

- **Liste des employé-es** : Cette liste inclut le nom, prénom, la date de début et de fin d'emploi le cas échéant, et le nom de l'organisation. Elle est strictement confidentielle et accessible uniquement par la coordination du programme et l'organisation participante.
- **Ressources humaines** : Si des considérations de sécurité empêchent l'organisation d'afficher les noms de ses employé-es, la personne requérante devra autoriser son département des ressources humaines à ajouter son nom à cette liste.
- **Certificat de travail** : Si la personne requérante préfère ne pas informer ses ressources humaines de sa participation au programme de santé mentale, elle devra nous fournir un certificat de travail récent datant de moins de 3 mois.

### 1.3 Éligibilité des aidant-es

Afin de permettre à nos client-es d'avoir accès à des soins de santé mentale de qualité et culturellement sécuritaires, nous basons le recrutement des aidant-es sur les critères suivants :

- Avoir déjà travaillé avec des personnes autochtones ou être sensibilisé aux réalités autochtones ;
- Avoir une spécialisation dans le type de soutien recherché par les personnes référées (stress, épuisement professionnel, anxiété, deuil, abus sexuels, etc.)
- Être recommandé-e par d'autres collaborateur-ices ;
- Être déjà affilié-e aux [Services de santé non assurés pour les Premières Nations et les Inuit](#) ;
- Être en mesure d'émettre des reçus pour les assurances.

## **2. Responsabilités**

### **2.1 Les responsabilités du RÉSEAU**

Le RÉSEAU s'engage à assurer une communication ouverte et transparente avec l'aidant-e par courrier électronique et par téléphone, ainsi qu'à fournir un soutien continu à l'aidant-e, par exemple, en répondant rapidement à toutes les questions et préoccupations et traiter les factures dans les délais convenus.

Le RÉSEAU garantit de mettre en relation chaque personne référée avec un-e aidant-e le plus rapidement possible selon les ressources disponibles et d'informer les personnes référées des délais encourus si celles-ci sont sur une liste d'attente. Le RÉSEAU s'engage à référer les personnes vers des aidant-es ayant une bonne réputation dans le secteur autochtone à Tiohtià:ke et étant reconnu comme culturellement sécurisant pour les Autochtones, les minorités culturelles et les personnes 2SLGBTQIA+.

Le RÉSEAU s'engage à réaliser une vérification trimestrielle du statut d'éligibilité de toutes les personnes référées, et ce, à intervalles réguliers de trois mois. Le RÉSEAU s'engage également à payer dans un délai de 2 à 3 semaines maximum les séances réalisées ainsi que celles annulées sans respecter la politique d'annulation établie par la personne aidante.

Enfin, le RÉSEAU s'engage à continuellement rechercher de nouveau-elles aidant-es à qui référer les client-es et à faire en sorte que l'offre d'expertise soit diversifiée : Aîné-es, art thérapeutes, travailleur-euses sociales, psychologues, etc.

### **2.2 Responsabilités des organisations participantes**

À partir du moment où un ou plusieurs employé-es d'une organisation bénéficient du programme de santé mentale du RÉSEAU, l'organisation devient une organisation participante. Dans le cadre de ce partenariat et pour garantir le bon fonctionnement du programme de santé mentale, il est important de souligner les responsabilités suivantes des organisations partenaires :

- **Responsabilité de mise à jour** : Nous demandons à chacune des organisations participantes de maintenir à jour leurs listes d'employé-es trimestriellement. Cette mise à jour est essentielle pour assurer l'exactitude des informations et l'éligibilité de leurs employé-es au programme de santé mentale.
- **Engagement de communication** : Que ce soit pour confirmer une mise à jour, signaler un retard, ou même pour indiquer l'impossibilité de répondre à une demande, chaque interaction contribue à une collaboration efficace. Il est attendu des organismes partenaires de répondre aux communications du RÉSEAU dans un délai raisonnable.
- **Proposition d'alternatives en cas de contraintes** : Il est compréhensible que certaines situations, telles que des enjeux de sécurité ou autres contraintes, peuvent empêcher la réponse aux demandes du RÉSEAU de manière conforme. Dans de tels cas, nous invitons l'organisme partenaire à proposer des solutions alternatives, ou à envisager les options offertes par le RÉSEAU, pour surmonter ces obstacles.

Nous apprécions la collaboration de chaque organisation participante et sommes dédiés à travailler ensemble dans l'intérêt de la santé mentale de leurs employé-es. Votre engagement actif dans ce processus est essentiel pour le succès du programme de santé mentale et le bien-être des personnes participantes.

## 2.3 Les responsabilités des aidant-es

Chaque aidant-e adhère à la déclaration de service et garantit de fournir un accompagnement empreint de compassion, de respect culturel et d'écoute dans le respect des lois en vigueur. Les aidant-es garantissent également le respect de la confidentialité des personnes qui leur sont référées par le RÉSEAU, et offrent un environnement culturellement sécuritaire. Au besoin, le RÉSEAU a développé une [boîte à outil décoloniale](#) ainsi qu'une [trousse d'outils pour les allié-es aux luttes autochtones](#), qui peuvent être partagées aux aidant-es moins sensibilisé-es aux réalités autochtones. L'objectif est de fournir des ressources, nourrir les réflexions et aider les personnes allochtones à comprendre la complexité de la décolonisation pour devenir de meilleures allié-es.



## **Les aidant-es s'engagent aussi à:**

- Assurer la qualité des soins et des interventions selon les normes éthiques et professionnelles. L'aidant-e doit également détenir les accréditations nécessaires en fonction du type de thérapie offerte.
- Assurer la sécurité culturelle et émotionnelle des personnes.
- Assurer la tenue de chaque séance reportée avant la fin de l'année fiscale, soit le 31 mars de chaque année.
- Rapporter toute préoccupation, incident ou annulation de dernières minutes répétées à la coordination du Programme de santé mentale.
- Ne pas changer la modalité de traitement en cours de thérapie sans en aviser la coordination du Programme de santé mentale,
- Informer les client-es référé-es de leur politique d'annulation et de les avertir de toutes modifications à ce sujet.

## **2.4 Les responsabilités des personnes référées**

Les personnes référées s'engagent à participer activement aux séances de thérapies telles que convenues et à respecter l'horaire de l'aidant-e en annulant le moins possible ses rencontres. Les personnes référées s'engagent à comprendre la politique d'annulation de leur aidant-e ainsi que celle du RÉSEAU. Il incombe aux personnes référées de solliciter leur aidant-e et la coordination du Programme de santé mentale pour suspendre leurs séances restantes, si nécessaire, afin de prévenir des dépenses superflues dans le cas d'annulation répétée. Les séances ainsi suspendues restent accessibles jusqu'au 31 mars de l'année fiscale en cours. La mise en pause des séances devrait être demandée au plus tard 3 jours avant la prochaine séance planifiée.

Pour toute communication avec la coordination du programme de santé mentale, les personnes référées sont invitées à adresser un courriel à [mentalhealth@reseautlnetwork.com](mailto:mentalhealth@reseautlnetwork.com).

Les personnes référées sont aussi tenues de répondre au suivi trimestriel effectué par la coordination du programme de santé mentale.

Les personnes référées sont tenues de notifier la coordination du programme si un changement dans leur statut d'emploi, qui pourrait affecter leur éligibilité au programme, se produit hors des périodes de vérification effectuées par le RÉSEAU. Une alternative est d'informer le département des ressources humaines de votre organisation afin que la liste des employé-es soit actualisée au moment de votre départ.

Dans l'éventualité où le RÉSEAU constate qu'une personne référée a reçu des séances au-delà de sa période d'éligibilité, nous adopterons une approche compréhensive et respectueuse :

- Nous comprenons que les transitions d'emploi peuvent affecter significativement la santé mentale, et il est possible que vous ayez eu besoin de soutien après la fin de votre emploi dans le secteur ;
- Le RÉSEAU est prêt à discuter de solutions adaptées ;
- La mise en place d'un plan de remboursement flexible, si cela s'avère nécessaire, peut être envisageable.

Les modalités de remboursement, qu'elles soient effectuées en un seul paiement par transfert électronique ou selon un plan échelonné en accord avec le RÉSEAU, pourront être clarifiées en contactant la coordination du programme à l'adresse suivante : [mentalhealth@reseaunetwork.com](mailto:mentalhealth@reseaunetwork.com).

Nous sommes là pour vous soutenir et trouver la meilleure solution possible !

## **3. Séances annulées ou reportées**

### **3.1 Annulation de dernière minute**

Le RÉSEAU compense toute séance annulée à la dernière minute par la personne référée. L'aidant-e doit facturer le RÉSEAU comme si la séance avait eu lieu et iel est responsable de transmettre la facture à la coordination du Programme de santé mentale. Les séances annulées qui ne respectent pas la politique d'annulation de la personne aidante sont déduites du total de séances restantes de la personne référée

selon la politique d'annulation de la personne aidante. Notez que le RÉSEAU transfère à chaque personne référée ladite politique d'annulation.

Les frais à charger au RÉSEAU en cas d'annulation de dernière minute par la personne référée est à la discrétion de la personne aidante, c'est-à-dire selon sa politique interne d'annulation.

### **3.2 Déterminer le renouvellement des séances**

Le renouvellement des séances après les 10 séances de base offertes dépend de la disponibilité des ressources financières du RÉSEAU et de l'affluence des nouvelles requêtes. Il n'est donc pas possible de renouveler indéfiniment les séances pour toutes les personnes référées.

Dans une situation où les ressources financières sont limitées et qu'il y a beaucoup d'affluence de requêtes, la priorité sera donnée aux personnes Inuit, issues des communautés des Premières Nations et des Métis conformément à notre mission et à notre engagement envers ces communautés. Nous encourageons toutes les personnes référées et les aidant-es à discuter ensemble des options de financement possibles (par exemple les assurances personnelles, les assurances fournies par un employeur, ou encore l'accès aux [Services de santé non assurés pour les Premières Nations et les Inuit](#)) et à planifier à l'avance les options de prolongement des soins en anticipant la possibilité de non-renouvellement des séances suite à l'attribution des 10 séances de base offertes par le RÉSEAU.

### **3.3 Perte d'accès au service en cas de désengagement**

Lorsqu'une personne référée se désengage envers une personne aidante et le RÉSEAU, elle peut perdre son accès au Programme de santé mentale. Ce désengagement se traduit principalement par des annulations répétées de séances accordées par le RÉSEAU, sans respecter la politique d'annulation de l'aidant-e.

La personne référée doit informer l'aidant-e de toute annulation dans les délais prévus par la politique de celui ou celle-ci. Si plus de trois séances sont annulées sans préavis, conformément à la politique d'annulation de l'aidant-e, l'accès au Programme de santé mentale sera suspendu pour une période de 6 mois. Pendant cette période, le

nombre de sessions restantes sera maintenu et pourra être utilisé à la fin de la suspension.

Cette procédure s'applique chaque fois qu'une personne se désengage du programme de santé mentale.

Le RÉSEAU contactera la personne référée ainsi que son aidant-e avant toute suspension de l'accès au Programme de santé mentale. Après l'écoulement du délai de 6 mois, le RÉSEAU vérifiera auprès de l'aidant-e s'i ou elle est toujours en mesure de suivre la personne référée ou si une connexion avec un-e autre aidant-e est nécessaire.

Une fois la disponibilité de l'aidant-e confirmée, le RÉSEAU contactera la personne référée pour rétablir son accès aux services.

### **3.4 Insatisfactions des services reçus**

Si la personne référée est insatisfaite des services reçus par l'aidant-e, elle peut contacter la coordination du programme de santé mentale (à l'adresse suivante : [mentalhealth@reseautlnetwork.com](mailto:mentalhealth@reseautlnetwork.com)) afin que le RÉSEAU puisse la connecter avec un-e autre aidant-e. Si la personne référée désire porter plainte contre le-la thérapeute, elle doit le faire directement auprès de l'ordre ou de l'association professionnelle à laquelle l'aidant-e est affilié-e. Voici la documentation nécessaire sur le site web de chaque ordre et association professionnelle :

- **Pour les psychothérapeutes et psychologues :**
  - [Ordres des psychologues du Québec \(OPQ\)](#)
  - [Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec \(OTSTCFQ\)](#)
  - [Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec \(OCCOQ\)](#)
  - [Ordre des infirmières et infirmiers du Québec \(OIIQ\)](#)
  - [Collège des médecins du Québec \(CMQ\)](#)
  - [Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec \(OPPQ\)](#)
  - [Ordre des ergothérapeutes du Québec \(OEQ\)](#)
  - [Ontario College of Social Workers and Social Service Workers](#)

- **Pour les arts thérapeutes, musicothérapeutes, dramathérapeutes, danse thérapie, etc :**
  - [Association des art-thérapeutes du Québec \(AATQ\)](#)
  - [Association canadienne de musicothérapie \(ACMT\)](#)
  - [North American Drama Therapy Association \(NADTA\)](#)
  - [Dance Movement Therapy Association in Canada \(DMTAC\)](#)

## 4. Politique de confidentialité

### 4.1 Introduction

La protection et la sécurité des données personnelles des personnes référées, des aidant-es et des organismes sont une priorité pour le RÉSEAU. Cette politique détaille la manière dont nous collectons, stockons, utilisons et partageons ces données qui concernent les trois parties.

### 4.2 Collecte des données

Nous collectons uniquement les données nécessaires à la prestation de nos services et au bon fonctionnement du programme. Ces données peuvent inclure : nom, prénom, courriel, numéros de téléphone, informations sociodémographiques, raison de la demande de thérapie et le nom de l'organisation pour laquelle la personne travaille.

Ceci fait partie de notre processus de vérification d'éligibilité que l'on applique lorsqu'une personne requiert l'accès à notre programme. Afin de faciliter ce processus, nous pourrions être amenés à contacter les ressources humaines de votre organisation si vous y consentez.

Des données anonymisées seront utilisées à des fins statistiques par le RÉSEAU, et ce, une fois par année. Ces données peuvent inclure : le nombre de séances allouées, le prix des séances, le nombre de plaintes, etc.

## 4.3 Stockage et utilisation des données

Toutes les données confidentielles collectées sont stockées de manière sécurisée sur les serveurs de [Monday](#), qui sont reconnus pour leurs normes élevées en matière de sécurité. Aucune copie des données n'est conservée en dehors de ces serveurs. Le serveur de Monday est utilisé par une seule personne, la coordination du programme de santé mentale. Dans le cas d'un changement de coordination, la passation du compte sur le serveur ne se fera qu'au moment même de la transition.

Voici la [politique de confidentialité](#) et le [F.A.Q](#) de la compagnie Monday.

Le RÉSEAU exporte des données anonymisées une fois par année pour des besoins liés à nos rapports annuels. Ceux-ci nous permettent de faire un état des lieux de nos services et de les améliorer en conséquence.

Nous ne vendons, ne louons, ou ne partageons pas les données de toutes les parties impliquées à des tiers ou à des fins commerciales. Les données ne sont même pas partagées avec le reste de l'équipe du RÉSEAU.

## 4.4 Protection des données

[Monday](#) utilise des méthodes de protection des données avancées pour assurer la sécurité des informations stockées. De notre côté, nous avons mis en place des mesures organisationnelles et techniques pour empêcher tout accès non autorisé, modification, divulgation ou suppression des données via une gestion des accès gérée par notre spécialiste en technologies de l'information.

## 4.5 Accès aux données

L'accès aux données est réservé seulement à la coordination du programme de santé mentale, qui en a besoin pour remplir ses fonctions et répondre aux besoins du programme. La spécialiste en technologies de l'information du RÉSEAU est la seule autre personne autorisée à utiliser les comptes, mais uniquement lors de la passation du compte d'une coordination à une autre, advenant que la coordination actuelle quitte son poste.

## 5. Mise en œuvre de la politique

### 5.1 Comment le RÉSEAU s'assure-t-il de la mise en œuvre de cette politique ?

Le RÉSEAU s'assurera de la mise en œuvre de cette politique en effectuant des contacts réguliers par courriel et téléphone avec les aidant-es et les personnes référées. Cela peut inclure des questions sur la satisfaction de la relation et des questions sur la structure même du programme.

### 5.2 Comment le RÉSEAU va-t-il informer les aidant-es, les organisations et les personnes référées des mises à jour de cette politique ?

Le RÉSEAU s'engage à maintenir une communication transparente et ouverte avec les aidant-es, les personnes référées et les organisations participantes. Nous encourageons vivement le retour d'information et les suggestions concernant cette politique ou tout autre aspect de notre Programme de santé mentale. Votre participation active est cruciale pour nous permettre d'améliorer continuellement et de répondre au mieux aux besoins de notre communauté.

Pour toutes questions, clarifications ou commentaires, n'hésitez pas à nous contacter. Ensemble, nous continuons à bâtir un réseau solide et réactif, dédié à offrir un soutien efficace et adapté à ceux que nous servons.

---

#### Contactez le RÉSEAU :

[info@reseautlnetwork.com](mailto:info@reseautlnetwork.com)

(438) 992-4589

CP 567 Succ Place-D'Armes,

Montréal, QC, H2Y 3H3

[www.reseautlnetwork.com](http://www.reseautlnetwork.com)