

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 23 Février 2026



RÉSEAU de la communauté autochtone à Montréal

Écouter - Créer des liens - Soutenir

www.reseautlnetwork.com

info@reseautlnetwork.com

438-992-4589

P.O. Box 2568 Kahnawake, QC J0L 1B0

Table des matières

Politique interne et procédure générale	1
programme de santé mentale	1
Introduction	3
Services offerts	3
1. Critères d'admissibilité	4
1.1 Admissibilité des organismes	4
1.2 Admissibilité des personnes référées	5
1.2.1 Exception	6
1.3 Admissibilité des personnes aidantes	6
2. Responsabilités	7
2.1 Les responsabilités du RÉSEAU	7
2.2 Responsabilités des organisations participantes	7
2.3 Les responsabilités des personnes aidantes	8
2.4 Les responsabilités des personnes référées	9
3. Séances annulées ou reportées	10
3.1 Annulation de dernière minute	10
3.2 Déterminer le renouvellement des séances	10
3.3 Suspension des séances en cas de désengagement	10
4. Les droits des personnes référées	11
4.1 Le projet de Loi 21	11
4.2 Insatisfaction des services reçus	12
5. Politique de confidentialité	12
5.1 Introduction	12
5.2 Collecte des données	13
5.3 Archivage et utilisation des données	13

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 des séances de thérapie aux travailleur-euses de première ligne. Nous avons également été en mesure de sécuriser des fonds pour poursuivre le programme les années suivantes.

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*.

Services offerts

À travers le programme de santé mentale, les personnes référées peuvent accéder à différents types de professionnel-les et de pratiques favorisant le mieux-être psychologique, notamment :

- Psychologues, psychothérapeutes, conseillers ;
- Art-thérapeutes, drama-thérapeutes, musicothérapeutes, naturopathes ;
- Aîné-es, gardien-nes du savoir (uniquement pour les personnes autochtones) ;
- Thérapies de groupe ;
- Thérapie d'intégration neuro-émotionnelle par les mouvements oculaires (EMDR).

Ci-dessous, vous trouverez les services qui peuvent être couverts spécifiquement pour les personnes référées autochtones :

- Cérémonie de la tente de sudation ;
- Séances de soins traditionnels ;
- Ateliers de bien-être animés par une personnes autochtone ;
- Médecines traditionnelles ;
- Arts et artisanats autochtones (cercle de perlage, fabrication de tambour) ;
- Retraites culturelles.

Veillez noter que les séances de thérapie et les activités culturelles font partie de la même offre de services. Les personnes référées peuvent choisir l'un ou l'autre, mais elles ne peuvent pas participer aux deux en même temps. Les activités culturelles sont réservées aux personnes autochtones et s'inscrivent dans un parcours distinct du programme. Elles ne sont pas offertes en complément des services cliniques.

1. Critères d'admissibilité

Ce programme est offert aux personnes qui travaillent directement auprès des personnes autochtones. Vous êtes admissible si vous êtes une personne autochtone ou allochtone et que vous travaillez en première ligne :

- soit pour un organisme autochtone ;
- soit pour un organisme qui offre des services spécifiquement aux communautés autochtones à Tiohtià:ke/Montréal.

1.1 Admissibilité 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 Admissibilité des personnes référées

Une évaluation de l'admissibilité est effectuée par la coordination du programme de santé mentale pour chaque nouvelle demande d'accès au programme. Elle est suivie de vérifications trimestrielles qui servent à s'assurer que la personne travaille encore pour l'organisme ou tout autre organisme admissible.

L'admissibilité est déterminée de l'une des trois manières suivantes, en fonction de la situation de la personne :

- **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'organisme. Elle est strictement confidentielle et accessible uniquement par l'équipe du programme et l'organisme admissible.
- **Ressources humaines :** Si des considérations de sécurité empêchent l'organisme d'afficher les noms de ses employé-es, la personne doit fournir une lettre de confirmation d'emploi du département des ressources humaines de son organisme.

- **Fiche de paie** : Si la personne préfère ne pas informer ses ressources humaines de sa participation au programme de santé mentale, elle doit nous fournir sa dernière fiche de paie.

1.2.1 Exception

Dans le cadre de programmes de réintégration ou de participation sociale, les organismes offrent parfois des mandats ou des rôles à temps partiel favorisant la reprise de contact avec la vie communautaire et le développement de compétences.

Ces personnes ne sont pas considérées comme des travailleur·euses de première ligne, mais elles soutiennent les équipes en place dans la mise en œuvre d'activités culturelles, sociales ou de cercles de partage.

De par leur implication active au sein des équipes, ces personnes sont admissibles au programme de santé mentale le temps de leur contrat de travail.

1.3 Admissibilité des personnes aidantes

Afin de permettre aux personnes référées 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 :

- Être un-e membre en règle avec son ordre professionnel ou association professionnelle (pour les psychothérapeutes, psychologues, counselors, art thérapeutes, etc) ;
- Posséder une expérience de travail auprès de personnes autochtones ou démontrer une sensibilité à leurs réalités, ainsi qu'un engagement à poursuivre son apprentissage sur les réalités autochtones, notamment par des formations ou de la supervision clinique.
- Avoir une spécialisation dans le type de soutien recherché par les personnes référées (stress, épuisement professionnel, anxiété, deuil, abus sexuels, réduction des méfaits, EMDR, 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](#) ou avoir la volonté de s'y affilier ;
- La capacité à facturer directement les compagnies d'assurance constitue un atout.

2. Responsabilités

2.1 Les responsabilités du RÉSEAU

- Le RÉSEAU s'engage à assurer une communication rapide et transparente avec les personnes aidantes par courrier électronique et par téléphone, ainsi qu'à leur fournir un soutien continu.
- Le RÉSEAU garantit une mise en relation de chaque personne référée avec une personne aidante selon les ressources disponibles et d'informer les personnes référées des délais encourus (ex. liste d'attente).
- Le RÉSEAU s'engage à référer les personnes vers des personnes aidantes ayant une bonne réputation dans le secteur à Tiohtià:ke et étant reconnu comme culturellement sécurisantes pour les autochtones, les minorités culturelles et les personnes 2SLGBTQIA+.
- Le RÉSEAU s'engage à réaliser une vérification trimestrielle du statut d'admissibilité de toutes les personnes référées.
- Le RÉSEAU s'engage à payer dans un délai de 2 à 3 semaines les séances offertes.
- Le RÉSEAU s'engage à payer toutes les séances, même celles qui ne respectent pas la politique d'annulation de leur aidant-e.
- Le RÉSEAU s'engage à faire en sorte que l'offre d'expertise soit diversifiée : Aîné-es, Gardien-nes du savoir, Guérisseur-euses traditionnel-les, art thérapeutes, travailleur-euses sociales, psychologues, thérapeutes somatique, musico thérapeutes, thérapeutes EMDR, 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, l'organisation devient une organisation participante.

Dans le cadre de ce partenariat et pour garantir le bon fonctionnement du programme, il est important de souligner leurs responsabilités :

- Les organisations s'engagent à maintenir leurs listes d'employé-es à jour, de façon trimestrielle. Cette mise à jour est essentielle pour assurer l'exactitude des informations et la continuité de l'admissibilité de leurs employé-es au programme de santé mentale.
- Les organisations s'engagent à nous informer :
 - De leurs mises à jour ;
 - De leur retard de mises à jour ;
 - De nous informer de l'impossibilité de répondre à cette demande.
- Les organisations s'engagent à proposer des solutions lorsqu'elles, pour des raisons de sécurité ou autres contraintes, ne peuvent pas répondre 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 du bien-être de leurs employé-es. Votre engagement actif dans ce processus est essentiel pour le succès du programme et le bien-être des personnes référées.

2.3 Les responsabilités des personnes aidantes

Chaque personne aidante adhère à la déclaration de service fournie par la coordination du programme et garantit de fournir un accompagnement empreint de compassion, de respect culturel et d'écoute dans le respect des lois en vigueur. Les personnes aidantes 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 alliés aux luttes autochtones](#) divisée en 3 niveaux, qui peuvent être partagées aux personnes aidantes moins sensibilisées aux réalités autochtones. L'objectif est de fournir des ressources, nourrir les réflexions et aider les personnes allochtones à comprendre les principes de la décolonisation pour devenir de meilleur-es alliés-es.

Les personnes aidantes s'engagent aussi à :

- Assurer la tenue de chaque séance reportée avant la fin de l'année fiscale, soit idéalement le 31 mars de chaque année ;
- Rapporter toute préoccupation, incident ou annulations répétées de dernière minute à la coordination du programme de santé mentale ;
- Aviser la coordination du programme de santé mentale lorsqu'il y a des changements à la modalité de traitement ;
- Informer les personnes référées 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 doivent participer activement aux séances de thérapie prévues et respecter la politique d'annulation de leur personne aidante au besoin.
- Les personnes référées doivent lire la politique interne du programme de santé mentale.
- Les personnes référées doivent contacter leur personne aidante et la coordination du programme pour mettre en pause les séances restantes lorsque nécessaire, afin d'éviter des frais inutiles en cas d'annulations répétées (les séances mises en pause demeurent disponibles jusqu'au 31 mars de l'année fiscale en cours).
- Les personnes référées doivent faire leur demande de mise en pause au plus tard 3 jours avant la prochaine séance prévue.
- Les personnes référées sont 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 admissibilité 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.

Pour toute communication avec la coordination du programme, les personnes référées sont invitées à écrire à mentalhealth@reseau.mtl.network.

3. Séances annulées ou reportées

3.1 Annulation de dernière minute

Le RÉSEAU couvre les frais de toute séance annulée tardivement par la personne référée. La personne aidante facture alors la séance normalement et transmet la facture à la coordination du programme. Cette séance est également déduite du solde de séances restantes de la personne référée.

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 d'annulation de dernière minute.

3.2 Déterminer le renouvellement des séances

Le renouvellement des séances 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 personnes aidantes 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 par le RÉSEAU.

3.3 Suspension des séances en cas de désengagement

Lorsqu'une personne référée se désengage envers une personne aidante et le RÉSEAU, ses séances sont suspendues pendant une période donnée. Ce désengagement se traduit principalement par des annulations répétées de séances

accordées par le RÉSEAU, sans respecter la politique d'annulation de la personne aidante.

Si plus de trois séances sont annulées sans préavis, conformément à la politique d'annulation de la personne aidante, l'accès au programme sera suspendu pour une période de 6 mois. Pendant cette période, le nombre de séances restantes sera maintenu et pourra être utilisé à la fin de la suspension.

Le RÉSEAU contacte la personne référée ainsi que sa personne aidante avant toute suspension d'accès. Après l'écoulement du délai de 6 mois, le RÉSEAU vérifie auprès de la personne aidante si elle est toujours en mesure de suivre la personne référée ou si une connexion avec une autre personne aidante est nécessaire.

Une fois la disponibilité de l'aidant-e confirmée, le RÉSEAU contacte la personne référée pour rétablir son accès au service.

4. Les droits des personnes référées

4.1 Le projet de Loi 21

Le [projet de loi 21](#) établit que le titre de psychothérapeute et la pratique de la psychothérapie sont réservés afin de garantir que les professionnels exerçant dans ce domaine possèdent les compétences nécessaires. Depuis son adoption en juin 2009, il est possible de déposer une plainte contre un psychothérapeute, puisque ces derniers sont régis par un ordre professionnel.

Au Québec, la pratique de la psychothérapie est réservée aux psychologues, aux médecins et aux détenteurs d'un permis de psychothérapeute. Les membres des ordres suivants, ayant les compétences requises, peuvent faire une demande de permis de psychothérapeute :

- Conseillers et conseillères d'orientation
- Ergothérapeutes
- Infirmiers et infirmières
- Psychoéducateurs et psychoéducatrices
- Travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux

Seules les personnes membres de l'Ordre des Psychologues du Québec peuvent utiliser le titre de psychothérapeute. Toutefois, certaines personnes non membres peuvent être reconnues pour exercer la psychothérapie et porter ce titre grâce à des droits acquis, à condition d'avoir pratiqué avant l'entrée en vigueur de la loi et de respecter des critères gouvernementaux. Pour bénéficier de cette reconnaissance, elles doivent prouver leur expérience et leur compétence, généralement par des preuves de formation et de supervision.

L'Ordre des psychologues du Québec délivre les permis de psychothérapeute selon le Règlement sur le permis de psychothérapeute. Pour établir un processus uniforme de régulation de la psychothérapie dans un contexte interdisciplinaire, un conseil consultatif interdisciplinaire a été créé au sein de l'Ordre, chargé de fournir des avis et recommandations à l'Office des professions et aux ordres professionnels sur les questions liées à la pratique de la psychothérapie.

4.2 Insatisfaction des services reçus

Si la personne référée est insatisfaite des services reçus par la personne aidante, elle peut contacter la coordination du programme de santé mentale (à l'adresse suivante : mentalhealth@reseaumtlnetwork.com) afin que le RÉSEAU puisse la connecter avec une autre personne aidante.

Si la personne référée désire porter plainte contre le ou la thérapeute, elle peut contacter la coordination du programme pour obtenir de l'information complémentaire.

5. Politique de confidentialité

5.1 Introduction

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

5.2 Collecte des données

Dans le cadre de la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels*(Loi 25), le programme de santé mentale s'engage à ne collecter que les renseignements strictement nécessaires à la prestation des services et au bon fonctionnement du programme. Ces renseignements peuvent inclure : nom, prénom, courriel, numéros de téléphone, informations sociodémographiques, raison(s) de la demande de soutien en santé mentale et le nom de l'organisation pour laquelle la personne travaille.

Conformément au principe de minimisation des données, un résumé de chacune des conversations tenues avec les personnes référées et leurs personnes aidantes est conservé dans un document archivé sur notre système informatique sécurisé. La même rigueur s'applique aux documents reçus lors des vérifications d'admissibilité trimestrielles.

Afin de protéger l'identité des personnes référées, un nom de code leur est attribué dès leur entrée dans le programme. Ce nom de code est généré par un outil d'anonymisation développé par notre coordination des technologies de l'information, et est utilisé pour la facturation (lorsque la personne aidante y consent) ainsi que pour l'ensemble des communications par courriel.

Le RÉSEAU a développé une application interne permettant aux personnes aidantes de suivre les séances restantes pour les personnes qui leur ont été référées. Conformément à la Loi 25, aucun renseignement personnel n'y est intégré, uniquement le nom de code, le nombre de séances allouées, le nombre de séances restantes et le nom de la personne aidante.

Des données entièrement anonymisées sont utilisées annuellement à des fins statistiques dans le cadre du rapport annuel du RÉSEAU. Ces données peuvent inclure le nombre de séances allouées, le coût des séances, le nombre de plaintes et des retours d'expérience.

Droits des personnes concernées

Conformément à la Loi 25, toute personne dont les renseignements sont détenus par le RÉSEAU a le droit d'accéder à ses données, d'en demander la rectification, ou d'en

demander la suppression dans les limites permises par la loi. Pour exercer ces droits, les personnes peuvent contacter la coordination du programme.

5.3 Archivage et utilisation des données

Toutes les données personnelles et privées collectées sont stockées de manière sécurisée sur un système infonuagique privé, reconnu pour ses normes élevées en matière de sécurité. L'accès est strictement limité à la coordination du programme et à la coordination des technologies de l'information. Aucune copie des données n'est conservée sur d'autres serveurs ou systèmes externes sans autorisation. Le système infonuagique privé est utilisé par deux personnes (la coordination du programme et la coordination des technologies de l'information). En cas de changement de coordination, le compte sera transféré uniquement au moment de la transition.

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 également pas partagées avec le reste de l'équipe du RÉSEAU.

Contactez le RÉSEAU :

info@reseautlnetwork.com

(438) 992-4589

P.O. Box 2568 Kahnawake, QC J0L 1B0

www.reseautlnetwork.com