



PROGRAMME de SOUTIEN en SANTÉ MENTALE des PENSIONNATS INDIENS

Cadre du Programme

Décembre 2004

Programme de soutien en santé mentale des pensionnats indiens

Table des matières

A. Introduction	1-2-3
Le Cadre national de résolution	1
Résumé du Programme de soutien en santé mentale des pensionnats indiens	2-3
B. Vue d'ensemble du Programme de soutien en santé mentale des pensionnats indiens	4
Objectifs du Programme	4
Philosophie du Programme	4
Principes du Programme	4
C. Grille des services du Programme de soutien en santé mentale	5-6
Travailleurs de la santé communautaire (résolution)	5
Counseling individuel	5
Counseling familial	5
Counseling de groupe	5
Transport	6
Ligne d'écoute sur les PI	6
D. Travailleurs de la santé communautaire (résolution) (TSC-R)	7-8
Objet	7
Rôles et responsabilités	7
Accès aux services d'un TSC-R	8
E. Counseling en santé mentale	9-10-11-12
Objet	9
Admissibilité	9
Accès au counseling en santé mentale	
Demandeurs	9
Membres de la famille	10
Counseling de groupe	10-11
Fin des séances de counseling	11
Appels en cas de refus de prestation des services du PSSMPI	11
Admissibilité des fournisseurs de services de santé mentale	12
Annexe 1: Coordonnées régionaux des pensionnats indiens	13
Annexe 2: Glossaire des acronymes	14
Annexe 3: Définitions	15-16

A. Introduction

Introduction

La santé et la sécurité des demandeurs des pensionnats indiens (PI) constituent des priorités pour le gouvernement du Canada. Nombre d'anciens pensionnaires, leur famille et leur communauté ont fait savoir au gouvernement que les divulgations d'abus sont souvent traumatisantes et, qu'à ce titre, un soutien en santé mentale devrait être mis à la disposition de tous les anciens résidents des PI qui s'affairent activement à régler leur réclamation fondée en droit relativement aux PI (ci-après les « demandeurs ») et que l'accès à un tel soutien devrait leur être facilité. Depuis 1997, le gouvernement du Canada a réglé plus de 1 809 plaintes relatives aux PI.¹ Afin de garantir la sécurité des demandeurs, il a élaboré le Programme de soutien en santé mentale des pensionnats indiens, qui fournit un soutien en la matière aux demandeurs admissibles. Le Programme de soutien en santé mentale a été élaboré en réponse à la rétroaction des anciens résidents des PI, en collaboration avec l'organisme consultatif autochtone de Résolution des questions des PI Canada. Le Programme de soutien en santé mentale des PI est un des éléments clés du Cadre national de résolution.

Le Cadre national de résolution

Résolution des questions des PI Canada (RQPIC) est un organisme mis sur pied en juin 2001 dans le but de régler les réclamations associées aux retombées du système scolaire résidentiel. En décembre 2002, RQPIC annonçait la création d'un cadre national de résolution. On compte parmi les principaux composants de Résolution des questions des PI Canada une démarche de mode alternatif de règlement des conflits (MARC) permettant d'administrer, de valider et de régler les plaintes de façon efficace et opportune plutôt que de recourir aux tribunaux. Cette démarche est appuyée par le Programme de soutien en santé mentale des PI, qui a pour fonction d'assurer la santé et la sécurité des demandeurs actifs dans le règlement de leur réclamation au moyen du MARC ou par la voie judiciaire.

Pour vous renseigner davantage sur RQPIC ou sur la démarche du MARC, veuillez communiquer avec le bureau d'aide concernant les pensionnats indiens au 1 800 816-7293 ou consulter le site Web de RQPIC à l'adresse www.irsr-rqpi.gc.ca.

A. Introduction

Résumé du Programme de soutien en santé mentale des pensionnats indiens

La Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits (DGSPNI) de Santé Canada collabore avec RQPIC à la coordination et au financement des services accessibles en vertu du Programme de soutien en santé mentale des PI.

Le Programme de soutien en santé mentale des PI fournit des services de counseling en santé mentale et des services de transport à tous les demandeurs admissibles par le biais des bureaux régionaux de Santé Canada. Chacun des bureaux régionaux compte un coordonnateur régional du dossier des PI qui aide les demandeurs à accéder aux services de santé mentale et de soutien affectif et qui traite leurs demandes selon les politiques du présent cadre. Les demandeurs admissibles peuvent comprendre tout ancien résident d'un PI qui, ayant déposé une plainte contre le gouvernement du Canada, s'affaire activement à régler sa plainte par le biais du MARC ou par le recours aux tribunaux.

C'est à la DGSPNI de Santé Canada que revient la coordination, auprès des demandeurs, des services du Programme de soutien en santé mentale décrit ci-dessous.

- (1) **Counseling en santé mentale** - fondé sur la réception d'un plan de traitement dûment rempli par un fournisseur reconnu par Santé Canada, où figurent le nombre de séances de consultations recommandé et les coûts qui s'y rattachent, et sur l'approbation de la DGSPNI.
- (2) **Transport** - en vue d'obtenir des services limités de counseling individuel ou familial en santé mentale et/ou en vue d'accéder aux services d'un aîné ou d'un guérisseur non offerts dans la communauté et approuvés par la DGSPNI (point de service approprié le plus proche).
- (3) **Travailleurs de la santé communautaire (résolution) (TSC-R)** - services de soutien affectif adaptés à la culture, dans les régions où les demandeurs sont nombreux. Ces services sont fournis par des TSC-R engagés par des organismes autochtones ou par des

A. Introduction

organismes associés financés par la DGSPNI. Les services des TSC-R comprennent, sans s'y limiter, la prestation directe de divers services de coordination et de soutien de première ligne aux demandeurs ayant recours au MARC ou aux tribunaux. Les activités des TSC-R varient en fonction des régions, mais tous tentent d'établir des relations avec les intervenants clés afin de favoriser une meilleure compréhension du Programme de soutien en santé mentale des PI.

RQPIC finance et contrôle les services suivants du Programme de soutien en santé mentale pour le compte des demandeurs :

- (4) **Ligne d'écoute (sans frais)** - la ligne d'écoute sur les PI constitue un filet de sécurité souple et professionnel en matière d'appui, auquel peuvent accéder sans frais et en tout temps, dans toutes les régions du pays, les demandeurs des PI ou leur réseau de soutien. La ligne d'écoute est administrée et exploitée par un organisme autochtone qui emploie des conseillers autochtones formés en intervention en cas de crise. Elle met les appelants en communication avec des services locaux, s'il y a lieu, et peut fournir des renseignements sur le Cadre national de résolution ou d'autres renseignements ayant trait au soutien en santé offert par le gouvernement du Canada. On communique avec la ligne d'écoute nationale sur les PI au numéro 1 866 925-4419.

B. Vue d'ensemble du Programme

Objectifs du Programme

- Faire en sorte que les anciens élèves des PI, qui s'affairent à régler une réclamation contre le gouvernement du Canada, aient accès à un degré approprié de counseling en santé mentale et de services de soutien affectif adaptés à leur culture.
- Faire en sorte que les anciens élèves des PI puissent, en toute sécurité, aborder une vaste gamme de problèmes de santé mentale associés à l'éventuelle divulgation des abus dont ils ont été victimes au cours de leur enfance.

Philosophie du Programme

- Fournir aux demandeurs admissibles un soutien en santé mentale non critique, sensible et empathique et un soutien affectif adapté à leur culture.

Principes du Programme

Le personnel du Programme de soutien en santé mentale des PI s'efforce de gérer le Programme dans le respect de chacun des principes suivants :

- la sécurité des demandeurs constitue la priorité dominante;
- les demandeurs sont en sécurité pendant les démarches de MARC et les procédures légales car on leur donne un soutien en santé mentale et un soutien affectif adapté à leur culture, au moyen de la coordination avec RQPIC;
- la prestation des services du Programme de soutien en santé mentale des PI, en conformité avec le cadre du Programme, est uniforme;
- les pratiques exemplaires sont déterminées et, quand elles émergent, elles soulèvent des questions de pratique et de politique;
- il y a communication avec le personnel de Santé Canada et avec les autres intervenants dans la démarche;
- la prestation se fait avec souplesse et bon sens dans tous les éléments du Programme;
- le personnel demeure informé des droits relatifs à la vie privée de tous les demandeurs et respecte ces droits;
- le personnel est responsable de toutes les dépenses encourues en vertu du Programme de soutien en santé mentale des PI.

Programme de soutien en santé mentale des pensionnats indiens

C. Grille des services du Programme

Service	Prestation	Administration	Description
Travailleurs de la santé communautaire (résolution) (TSC-R)	<ul style="list-style-type: none"> • Prestation par des organismes autochtones ou des organismes associés aux Autochtones 	Santé Canada	<ul style="list-style-type: none"> • Soutien affectif des demandeurs à toutes les phases de la démarche de résolution; on cible les événements du MARC et les poursuites. • Aiguillage des demandeurs vers d'autres services appropriés d'appui au besoin, y compris du counseling professionnel. • Présence aux ateliers et aux conférences afin de favoriser une meilleure compréhension du Programme de soutien en santé mentale des PI.
Counseling individuel	<ul style="list-style-type: none"> • Coordination par le coordonnateur régional des PI • Prestation par un fournisseur de services de santé mentale 	Santé Canada	<ul style="list-style-type: none"> • Accessible à tous les demandeurs du MARC ou qui ont entamé une procédure légale, sans égard à leur statut (Premières nations, Inuits, Métis, Indiens non inscrits ou non-Autochtones) ou à leur lieu de résidence. • Les demandeurs n'ont pas besoin d'être en situation de crise pour obtenir du counseling en santé mentale.
Counseling familial	<ul style="list-style-type: none"> • Coordination par le coordonnateur régional de des PI • Prestation par un fournisseur de services de santé mentale 	Santé Canada	<ul style="list-style-type: none"> • Au besoin, des séances limitées de counseling sont offertes aux membres de la famille immédiate du demandeur.
Counseling de groupe	<ul style="list-style-type: none"> • Coordination par le coordonnateur régional des PI DGSPNI • Prestation par un fournisseur de services de santé mentale 	Santé Canada	<ul style="list-style-type: none"> • Lorsque des personnes participant au MARC ou à une poursuite demandent des séances de counseling de groupe, ces dernières peuvent être organisées en collaboration avec le coordonnateur régional des PI.

Programme de soutien en santé mentale des pensionnats indiens

C. Grille des services du Programme

Service	Prestation	Administration	Description
Transport	<ul style="list-style-type: none">• Coordination par le coordonnateur régional des PI	Santé Canada	<ul style="list-style-type: none">• Coordination et financement du transport des demandeurs et de leur famille résidant dans des régions éloignées afin de leur donner accès à des services de counseling approuvés, et/ou transport pour obtenir les services d'un aîné ou d'un guérisseur.
Ligne d'écoute sur les PI (1 800 816-7293)	<ul style="list-style-type: none">• Prestation par un organisme autochtone	Résolution des questions des PI Canada	<ul style="list-style-type: none">• Accès en tout temps à des services de soutien affectif et d'intervention en situation de crise afin d'assurer l'appui de ceux que touche le formulaire de demande.• Permet aux anciennes victimes et à leur réseau d'appui d'obtenir du soutien à toutes les étapes de la démarche.• Permet l'aiguillage vers des fournisseurs de services de santé mentale en vertu du Programme de soutien en santé mentale des PI ou vers d'autres services locaux, régionaux, provinciaux ou territoriaux accessibles.

D. Travailleurs de la santé communautaire (résolution)

Objet

- Fournir un soutien affectif souple de première ligne et assurer la coordination des services directement auprès des demandeurs des PI participant aux démarches du MARC ou de procédures légales.
- Les services des TSC-R sont accessibles à toute étape du MARC ou de la poursuite (lors des audiences et procédures légales, pendant la phase de demande d'une démarche ou de l'autre, etc.).

Rôles et responsabilités

- Fournir un soutien affectif aux demandeurs des PI à tous les stades de la démarche de résolution en se concentrant sur les étapes du MARC et des procédures légales, quand il y a demande en ce sens (p. ex. soutien affectif sur place ou suivi téléphonique).
- Déterminer les besoins du demandeur couverts par le Programme de soutien en santé mentale des PI.
- Diriger les demandeurs des PI vers les services et appuis communautaires existants.
- S'assurer que les demandeurs sont au courant des étapes à venir du MARC ou des procédures légales figurant à leur calendrier et qu'ils savent comment s'y prendre pour accéder au soutien financier leur permettant de se faire accompagner à l'audience (financement fourni par RQPIC dans le cadre de la démarche du MARC).
- Assurer la liaison entre Santé Canada, RQPIC et les communautés autochtones en favorisant la sensibilisation relative à Résolution de questions des PI Canada et aux besoins des anciens élèves en matière de soutien.
- Communiquer avec Santé Canada afin de déterminer les zones où les demandeurs sont très actifs, les zones d'émergence et les situations d'urgence.

D. Travailleurs de la santé communautaire (résolution)

Accès aux services d'un TSC-R

Un ancien résident des PI ou un membre de sa famille peut demander les services d'un TSC-R par l'un des moyens suivants :

- le demandeur téléphone directement à son coordonnateur régional des PI;
- un gestionnaire de la résolution (GR) de RQPIC demande un soutien au nom du demandeur ou le demande en tant que mesure de sécurité en vue d'une étape à venir du MARC ou des procédures légales;
- un tiers (p. ex. la ligne d'écoute sur les PI, un gestionnaire de la résolution, un avocat) oriente un demandeur dans l'accès aux services d'un TSC-R et peut lui venir en aide à ce titre.

E. Counseling en santé mentale

Objet

- Coordonner et financer les services de counseling en santé mentale.
- Coordonner et financer le transport nécessaire pour accéder aux services appropriés les plus proches de counseling et/ou d'un aîné/guérisseur.

Note : Les services de counseling en santé mentale et de transport doivent être approuvés au préalable (selon les exigences de ce cadre) par votre coordonnateur régional des PI.

Admissibilité

Tous les demandeurs des PI (sans égard à leur statut ou à leur lieu de résidence) qui font partie de l'une des catégories suivantes :

- les demandeurs acceptés dans le modèle A ou B de démarche de MARC;
- les demandeurs prenant une part active à une forme quelconque de poursuite (exception faite des affaires criminelles).

Accès au counseling en santé mentale

Demandeurs:

Un demandeur admissible des PI peut obtenir des services de counseling en santé mentale financés dans le cadre du Programme de soutien en santé mentale des PI de Santé Canada, par l'un ou l'autre des moyens suivants :

- le demandeur approche directement un bureau régional de Santé Canada;
- un GR de RQPIC peut faire une demande de soutien au nom du demandeur ou faire cette demande à titre de mesure de sécurité pour une étape à venir du MARC ou des procédures légales;
- un tiers (comme la ligne d'écoute sur les PI, un TSC-R, un avocat) peut orienter et aider un demandeur afin qu'il ait accès au counseling en santé mentale.

E. Counseling en santé mentale

Membres de la famille :

Les membres de la famille d'un demandeur des PI qui s'affaire activement à régler sa plainte dans le cadre d'une démarche du MARC de modèle A peuvent accéder à des services de counseling dans les situations suivantes :

- le besoin de counseling familial est souligné au plan de traitement tracé pour un demandeur par un fournisseur de services de santé mentale reconnu par Santé Canada;
- le ou les membres de la famille fournissent au demandeur des PI auquel ils sont apparentés un soutien affectif continu ayant débuté avant la démarche du MARC ou des procédures légales;
- un fournisseur de services qualifié recommande à Santé Canada que les membres de la famille immédiate d'un demandeur des PI fassent l'objet d'une approbation pour l'obtention de services de counseling; ces séances devraient prendre la forme d'une thérapie familiale, mais des séances personnelles peuvent avoir lieu si le psychologue régional de la DGSPNI les recommande et les approuve.

Counseling de groupe :

Les groupes de demandeurs, déterminés admissibles par RQPIC (depuis novembre 2003) à la résolution conjointe de leurs plaintes au moyen des démarches du MARC ou des procédures légales, ont accès aux services de soutien en santé mentale selon les critères suivants :

- une fois le groupe accepté par RQPIC, le GR à qui ce groupe a été attribué, dans le cadre de sa responsabilité d'information du groupe au sujet de la démarche, prend des mesures lui permettant de s'assurer que le groupe comprend les renseignements qui lui ont été transmis sur le Programme de soutien en santé mentale des PI;
- le groupe rencontre le GR et le coordonnateur régional des PI afin d'explorer les diverses options de soutien qui lui sont accessibles (comme le counseling personnel, le counseling de groupe, le counseling familial ou le transport lui permettant d'avoir des rencontres avec un aîné/guérisseur);
- les politiques en matière de transport et de counseling sont alors expliquées en entier;

E. Counseling en santé mentale

- le groupe coopère immédiatement avec le fournisseur de services de santé mentale afin de déterminer ses objectifs de traitement, la nature et la portée du soutien en santé mentale du dossier des PI nécessaires, y compris le nombre de séances, ainsi que les besoins en matière de transport, le cas échéant;
- le fournisseur de services de santé mentale soumet alors un plan de traitement où figurent le nombre total de séances dont ont besoin les personnes ou le groupe et les besoins en matière de transport;
- le plan de traitement est revu et approuvé selon les politiques du Programme de soutien en santé mentale des PI, et des dispositions sont prises pour en contrôler la prestation.

Fin des séances de counseling

La capacité du demandeur d'accéder à du counseling en santé mentale par l'entremise du Programme de soutien en santé mentale des PI prend fin :

- une fois que le demandeur a eu accès à toutes les séances de counseling que recommande le plan de traitement; ou
- 90 jours après l'atteinte d'une entente de règlement, soit au moyen du MARC, soit par procédures légales.

Appels en cas de refus de prestation des services du Programme de soutien en santé mentale des pensionnats indiens

Quand une demande de services soumise par un demandeur est rejetée, ce dernier a le droit d'en appeler de la décision. Il existe trois niveaux d'appel, dont chacun doit être lancé par le demandeur (et non par le fournisseur de services de santé mentale). Dans chaque cas, des renseignements d'appui sont exigés et étudiés. La décision se prend selon les besoins du demandeur et les politiques du Programme de soutien en santé mentale des PI. On peut accéder aux renseignements sur la démarche d'appel par le truchement du coordonnateur régional des PI.

E. Counseling en santé mentale

Admissibilité des fournisseurs de services de santé mentale

Les demandeurs potentiels peuvent identifier le fournisseur de services de santé mentale avec lequel ils désirent travailler dans le cadre du PSSM, mais celui-ci doit être inscrit auprès de Santé Canada. Si le fournisseur de services de santé mentale préféré d'un demandeur est qualifié, mais non inscrit, il doit entreprendre sans tarder la démarche d'inscription en communiquant avec le coordonnateur régional des PI.

Les fournisseurs de services de santé mentale reconnus par Santé Canada doivent avoir les qualifications suivantes :

- être inscrits à titre de psychologues, avec orientation clinique ou de counseling, dans la province ou le territoire où le service est fourni; ou
- être inscrits à titre de travailleurs sociaux (maîtrise en travail social ou doctorat en travail social avec spécialisation clinique) dans la province ou le territoire où les services sont offerts; et
- être membres en règle de l'association ou du collège provincial ou territorial.

Les qualifications des fournisseurs de services de santé mentale peuvent varier d'une région à l'autre. Les fournisseurs de tels services intéressés à obtenir la reconnaissance doivent communiquer avec leur coordonnateur régional des PI.

* Nota : il est possible de faire des exceptions là où le nombre de fournisseurs de services de santé mentale ou de fournisseurs autochtones de services de santé mentale est limité.

Si vous-même ou une de vos connaissances désirez accéder à l'un des services susmentionnés, veuillez communiquer avec le coordonnateur régional des PI de votre province ou de votre territoire d'origine.

La liste complète des coordonnateurs régionaux des PI figure à l'annexe 1.

Région de l'Atlantique

Direction générale de la santé
des Premières nations et des Inuits
Santé Canada
Maritime Centre
1505, rue Barrington
15e étage, bureau 1525
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3Y6
1 866 414-8111

Région du Québec

Direction générale de la santé
des Premières nations et des Inuits
Santé Canada
Complexe Guy-Favreau
200, boulevard René-Lévesque Ouest
Tour Est, 2ième étage
Montréal (Québec) H2Z 1X4
1 877 583-2965

Région de l'Ontario

Direction générale de la santé
des Premières nations et des Inuits
Santé Canada
Emerald Plaza - 1547, chemin Merivale
3e étage, localisateur postal 6103A
Nepean (Ontario) K1A 0L3
1 888 301-6426

Région du Manitoba

Direction générale de la santé
des Premières nations et des Inuits
Santé Canada
Édifice fédéral Stanley-Knowles
391, avenue York, bureau 300
Winnipeg (Manitoba) R3C 4W1
1 866 818-3505

Région de la Saskatchewan

Région de la Saskatchewan
Direction générale de la santé
des Premières nations et des Inuits
Santé Canada
Tour Château, 18e étage
1920, rue Broad
Regina (Saskatchewan) S4P 3V2
1 866 250-1529

Région de l'Alberta

Direction générale de la santé
des Premières nations et des Inuits
Santé Canada
Place du Canada
9700, avenue Jasper, bureau 730
Edmonton (Alberta) T5J 4C3
1 888 495-6588

Région du Pacifique

Direction générale de la santé
des Premières nations et des Inuits
Santé Canada
Édifice fédéral
757, rue Hastings Ouest, bureau 540
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3E6
1 877 477-0775

Secrétariat du Nord (Yukon)

Direction générale de la santé
des Premières nations et des Inuits
Santé Canada
Édifice Elijah-Smith
300, rue Principale, bureau 100
Whitehorse (Yukon) Y1A 2B5
1 800 464-8106

Secrétariat du Nord (Territoires du Nord-Ouest et Nunavut)

Direction générale de la santé
des Premières nations et des Inuits
Santé Canada
Édifice Sixty Queen
14e étage, localisateur postal 3914A
60, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0K9
1 866 509-1769

Bureau d'aide concernant les pensionnats indiens : 1 800 816-7293

Ligne d'écoute : 1 866 925-4419

DGSPNI	Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits
PI	Pensionnats indiens
PSSM	Programme de soutien en santé mentale
MARC	Mode alternatif de règlement des conflits
RQPIC	Résolution des questions des pensionnats indiens Canada
GR	Gestionnaire de la résolution
TSC-R	Travailleur de la santé communautaire (résolution)

Définitions

Coordonnateur régional des PI	Membre du personnel régional de Santé Canada responsable de la coordination de tous les éléments du Programme de soutien en santé mentale des PI dans sa province ou son territoire.
Counseling	Séances avec un fournisseur de services de santé mentale ayant pour but d'aider à surmonter les difficultés personnelles, sociales ou psychologiques associées aux abus subis dans les PI.
Demandeur	Personne qui dépose une plainte relative aux PI, qu'elle opte pour la procédures légales ou pour le règlement extrajudiciaire des conflits.
Demandeurs admissibles	Demandeurs des PI, sans égard à leur statut ou à leur lieu de résidence, qui ont été acceptés dans le modèle A ou le modèle B de la démarche dans MARC ou qui participent activement à un litige.
Mode alternatif de règlement des conflits (MARC)	Procédure volontaire offrant une manière rapide de régler, sans le recours aux tribunaux, des réclamations concernant les sévices physiques, les sévices sexuels et l'isolement injustifié subis dans les PI. Cette procédure offre d'autre part des services de santé comme du counselling et des activités de commémoration.
Fournisseurs de services de santé mentale	Les fournisseurs de services de santé mentale reconnus par Santé Canada doivent avoir les qualifications suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • être inscrits à titre de psychologues, avec orientation clinique ou de counseling, dans la province ou le territoire où le service est fourni; ou • être inscrits à titre de travailleurs sociaux (maîtrise ou doctorat en travail social avec spécialisation clinique) dans la province ou le territoire où les services sont offerts; et • être membres en règle de l'association ou du collège provincial ou territorial. <p>*Les qualifications nécessaires aux fournisseurs de services de santé mentale peuvent varier selon les régions.</p>
Ligne d'écoute sur les PI 1 866 925-4419	La ligne d'écoute sur les PI est un des éléments du Cadre national de résolution de RQPIC. Exploitée et gérée par un fournisseur de services autochtone, la ligne d'écoute offre en tout temps du soutien affectif et du counseling en cas de crise à quiconque en a besoin et elle est accessible dans toutes les régions du Canada.
Modèles A et B	La démarche de règlement extrajudiciaire des conflits compte deux modèles qui correspondent aux différents types de réclamations, le modèle A et le modèle B. Pour vous renseigner davantage à ce sujet, veuillez consulter le Guide du MARC qui se trouve à l'adresse Web suivante : http://www.irsr-rqpi.gc.ca/francais/reglement_extrajudiciaire_guide.html

Définitions

Plan de traitement	À partir d'une évaluation initiale, un fournisseur de services de santé mentale reconnu par Santé Canada élabore un plan de traitement pour un demandeur particulier. Ce plan inclut le nombre de séances de counseling et les coûts associés au soutien du demandeur pendant que sa réclamation est active soit par la démarche du MARC, soit par les voies judiciaires.
Procédures légales	Toute réclamation, poursuite ou procédure judiciaire que tranche un tribunal.
Gestionnaire de la résolution (GR)	Les responsables du règlement des plaintes sont des fonctionnaires auxquels on confie des plaintes au sujet des PI, qui représentent le gouvernement et agissent en son nom. Les responsables du règlement des plaintes servent de point de contact pour toutes les questions relatives à ces plaintes. Ils coordonnent la recherche de documents que recueille le gouvernement. Ils étudient les plaintes et tous les documents présentés par toutes les parties. Les responsables du règlement des plaintes s'efforcent de retracer les témoins et les personnes citées comme auteurs des abus. Ils suggèrent des domaines qui, à leurs yeux, méritent un examen de la part du décideur et peuvent proposer des questions supplémentaires au cours des audiences. À la fin des audiences, ils peuvent donner leur avis au décideur quant aux plaintes individuelles. Pendant toute la démarche, un avocat du gouvernement peut collaborer avec le GR au traitement de la plainte.
Travailleurs de la santé communautaire (résolution) (TSC-R)	Élément du Programme de soutien en santé mentale des PI confié à des organismes autochtones ou associés. Les TSC-R fournissent directement aux demandeurs des PI et aux membres de leur famille, au besoin, une gamme de services de soutien affectif de première ligne.

ISSN : 0-662-79277-7

Numéro de catalogue : H34-123/2005F

Numéro de publication : 3347

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada (2005).

This publication is also available in English.