



Assemblée des Premières Nations

5^e Forum national annuel sur l'aide au revenu

De la survie à la prospérité

RAPPORT « CE QUE NOUS AVONS ENTENDU »

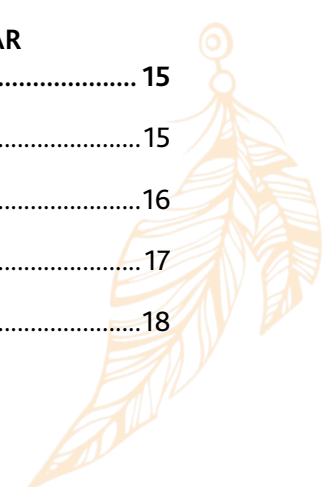
Du 10 au 12 septembre 2024

Calgary, Alberta



Table des matières

Résumé.....	3
Contexte et introduction	4
Thèmes principaux issus des discussions	5
Première séance : Déterminer les coûts cachés pour les bénéficiaires de l'AR	6
Frais et paiement des factures.....	7
Transport	7
Sécurité alimentaire	8
Logement	8
Appareils électroménagers et équipements.....	9
Allocations pour l'installation	9
Cotisations.....	9
Services et programmes	10
Santé	10
Deuxième séance : Déterminer des soutiens globaux adaptés à la culture	11
Objectifs pour la gestion de cas.....	11
Stratégies	11
Programmes de soutiens globaux.....	13
Assurer la gestion de cas	14
Troisième séance : Déterminer des indicateurs de réussite pour les bénéficiaires de l'AR des Premières Nations.....	15
Définir un Programme d'aide au revenu réussi	15
Mesurer la réussite du Programme d'aide au revenu	16
Déterminer l'efficacité du Programme d'AR.....	17
Obstacles à la réussite des clients.....	18






Assemblée des Premières Nations
5^e Forum national annuel sur l'aide au revenu
De la survie à la prospérité



RAPPORT « CE QUE NOUS AVONS ENTENDU »

DU 10 AU 12 SEPTEMBRE 2024 • CALGARY, ALBERTA



Quatrième séance : Établir les priorités en matière de formation, de ressources et de soutiens	19
Prestation de services centrés sur la personne et soins personnels.....	19
Gestion de cas et orientation des clients	20
Politiques, administration et compétences techniques	20
Perfectionnement professionnel et renforcement du leadership.....	21
Gestion des conflits et sécurité sur le lieu de travail	21
Formation en santé et en médecine spécialisée	21
Structure et priorités clés de la conception d'un réseau de soutien par les pairs.....	22
Cinquième séance : Établir des priorités pour instaurer une prestation d'invalidité dans le Programme d'AR	23
Considérations clés pour une définition du handicap propre aux Premières Nations.....	24
Méthodes adaptées à la culture pour déterminer l'admissibilité aux prestations d'invalidité dans le Programme d'AR.....	24
Expériences et obstacles communs pour les clients de l'AR ayant des capacités différentes.....	25
La voie à suivre	26
Annexe A : Questions des ateliers	27
Séance en petits groupes : Déterminer les coûts cachés pour les clients de l'AR.....	27
Séance en petits groupes : Priorités des Premières Nations en matière de gestion de cas et de mesures de soutien à la préparation à l'emploi	27
Séance en petits groupes : Déterminer la réussite dans le Programme d'aide au revenu.....	28
Séance en petits groupes : Établir des priorités en matière de formation, de ressources et de soutiens	28
Séance en petits groupes : Établir des priorités pour instaurer une prestation d'invalidité dans le Programme d'AR.....	29





Résumé

Le 5^e Forum national annuel sur l'aide au revenu (AR) de l'Assemblée des Premières Nations (APN) s'est tenu sur le territoire visé par le Traité n° 7 à Calgary, en Alberta, du 10 au 12 septembre 2024. Il a réuni 150 chargés de dossiers et administrateurs de l'AR des Premières Nations provenant de l'ensemble de l'île de la Tortue, qui sont venus s'informer sur l'état d'avancement de la réforme du programme d'AR, nouer des liens et donner leur avis sur les pratiques exemplaires et les priorités concernant les éléments fondamentaux d'un programme d'AR réformé.

Le Forum comprenait des tables rondes et des discours sur des thèmes clés liés à la réforme de l'AR, notamment :

- la mise en place de programmes d'AR durables;
- les pratiques exemplaires en matière de gestion de cas et de mesures de préparation à l'emploi;
- les liens entre l'aide sociale, le logement et l'itinérance;
- les pratiques exemplaires en matière de soutiens globaux pour les clients, les chargés de dossiers et les administrateurs de l'aide au revenu.

En outre, le Forum comprenait un atelier organisé par la Thunderbird Partnership Foundation sur le bien-être mental des Premières Nations, ainsi que cinq ateliers en petits groupes durant lesquels des chargés de dossiers et des administrateurs de l'AR se sont exprimés sur les priorités et les considérations régionales de premier plan concernant l'évaluation des coûts et la mise en œuvre des composantes clés du programme d'AR.

Le rapport « Ce que nous avons entendu » présente les considérations et les priorités relatives à la mise en œuvre des recommandations des Premières Nations concernant la réforme du programme d'AR, en s'appuyant sur les expériences particulières des chargés de dossiers et des administrateurs des Premières Nations au Canada. L'APN a élaboré le présent rapport sous la forme d'un document distinct du rapport de synthèse du Forum sur l'AR afin de mettre en avant les témoignages des chargés de dossiers et des administrateurs des Premières Nations dans ce domaine.



Contexte et introduction

En 2018, Services aux Autochtones Canada (SAC) s'est engagé à réformer le programme d'AR afin de le rendre plus adapté aux besoins des Premières Nations. À la suite de cet engagement, l'Assemblée des Premières Nations a adopté la résolution 28/2018 de l'APN, *Soutien à la mise sur pied d'un Groupe de travail technique sur le développement social*, qui mandatait la mise sur pied d'un groupe de travail technique sur le développement social (GTTDS) chargé de présenter des considérations et des priorités régionales pour la réforme du programme d'AR. Depuis 2022, l'APN et le GTTDS travaillent avec SAC pour s'assurer que les Premières Nations jouent un rôle de premier plan dans la réforme du programme d'AR. Le GTTDS s'est appuyé sur les cinq thèmes issus des mobilisations (2018 et 2020) auprès des Premières Nations financées par SAC pour rédiger un document d'orientation présentant six recommandations clés visant à réformer le programme d'AR.

Les recommandations politiques comprennent : la gouvernance du programme d'AR par les Premières Nations afin de répondre aux besoins des bénéficiaires et de leurs familles; l'augmentation des taux d'AR pour tenir compte du coût réel de la vie dans les réserves; le renforcement des mesures de soutien globales pour les bénéficiaires et leurs familles, tout en accordant une attention particulière aux personnes qui ont des besoins spéciaux et supplémentaires; l'augmentation des ressources et du financement pour soutenir l'administration et les chargés de dossiers; des stratégies et une collecte de données conçues par les Premières Nations; des investissements dans les infrastructures pour permettre aux Premières Nations d'élaborer et administrer leur propre programme d'AR.

Ces recommandations ont été approuvées par l'Assemblée des Premières Nations par l'intermédiaire de la résolution 07/2022 de l'APN, *Réforme du Programme d'aide au revenu dans les réserves*, qui confère au GTTDS le mandat de superviser une évaluation des investissements financiers à long terme nécessaires pour combler les lacunes dans le programme d'AR dans les réserves. Par la suite, les recommandations ont été soumises à SAC pour étayer son mémoire au Cabinet concernant la réforme du programme d'AR (janvier 2023).

Pour poursuivre la réforme du programme d'AR menée par les Premières Nations, le Secteur du développement social de l'APN a organisé le 5^e Forum national sur l'aide sociale, qui s'est tenu sur le territoire visé par le Traité n° 7, à Calgary, en Alberta, du 10 au 12 septembre 2024. Le Forum a réuni 150 chargés de dossiers et administrateurs des Premières Nations, qui sont venus faire le point sur la réforme de l'AR et découvrir les pratiques exemplaires présentées par 15 intervenants. Dans le but de renforcer les efforts de plaidoyer de l'APN, les participants ont été invités à participer à des ateliers, où ils ont pu échanger sur des questions précises. De ce dialogue ont émergé sept thèmes principaux, présentés ci-dessous. De plus, chaque séance a fait l'objet d'un compte rendu pour consigner en détail les points de vue des participants.



Thèmes principaux issus des discussions

- 1) **Variations régionales** : Les modalités du Programme d'AR dans les réserves reflètent celles des programmes provinciaux et territoriaux (P/T), ce qui crée des variations régionales dans l'administration du programme au sein des Premières Nations. Les programmes régionaux d'AR ne sont pas en mesure de tenir compte des différences de développement économique au sein des Premières Nations, ce qui entraîne des dépenses supplémentaires qui ne sont actuellement pas couvertes par le programme. Les participants ont déterminé neuf catégories de coûts cachés supportés par les bénéficiaires de l'AR, notamment les frais et le paiement des factures, le transport, la sécurité alimentaire, le logement, les appareils électroménagers et les équipements, les allocations pour l'installation, les cotisations, les services et programmes, ainsi que les frais de santé.
- 2) **Gestion de cas axée sur la personne et tenant compte des traumatismes** : Les participants ont défini l'objectif global de la gestion de cas et des mesures de préparation à l'emploi : adopter une approche axée sur la personne et tenant compte des traumatismes afin d'accompagner les clients là où ils sont rendus et de leur proposer des programmes de soutien et des possibilités d'amélioration des compétences nécessaires pour qu'ils acquièrent une certaine stabilité, une meilleure estime de soi et une plus grande autonomie.
- 3) **Stratégies de soutien à plusieurs niveaux et adaptées aux besoins** : Une approche centrée sur la personne dans le cadre du programme d'AR nécessite la mise en œuvre de différentes approches en fonction des niveaux de besoin. Les participants ont déterminé cinq stratégies distinctes pour la mise en œuvre de la gestion de cas et des mesures de préparation à l'emploi, notamment une stratégie de prévention et de déjudiciarisation, une stratégie propre aux jeunes, une stratégie de soutien à la transition, une stratégie de sécurité et une stratégie d'incitation des clients.
- 4) **Définir la réussite à travers le mieux-être et les résultats** : En alignant les priorités de réussite sur une approche centrée sur la personne, les participants ont défini de manière générale un programme d'AR réussi qui favorise l'autonomie, soutient la définition d'objectifs personnels et améliore le bien-être des clients. Les indicateurs de mieux-être choisis pour suivre la réussite d'un programme ont été classés en quatre dimensions distinctes : les progrès et la mobilisation des clients, l'accessibilité et l'intégration des services, les résultats en matière d'emploi et d'éducation, et les résultats à long terme en matière de mieux-être.
- 5) **Conception holistique du programme** : La refonte de la définition d'un programme d'AR efficace nécessite une approche holistique afin de tenir compte des priorités établies par les Premières Nations en matière de gestion de cas et de mesures de préparation à l'emploi, tout en mesurant comment chacune des différentes composantes du programme fonctionnent individuellement et collectivement. Un programme efficace répond aux besoins diversifiés des bénéficiaires de l'AR des Premières Nations et facilite l'accès aux besoins fondamentaux tels que la sécurité alimentaire, le logement et les aides financières transitoires pour passer de la simple survie à l'épanouissement.
- 6) **Priorités en matière de formation** : Pour soutenir la prestation de services efficaces et adaptés à la culture dans le cadre d'un programme d'AR amélioré, les participants ont établi un large éventail de priorités de formation regroupées dans les domaines clés suivants : prestation de services centrée sur la personne et soins personnels, gestion de cas et orientation des clients, administration et compétences techniques relatives aux politiques, perfectionnement professionnel et formation en



leadership, gestion des conflits et sécurité au travail, ainsi que formation en santé et sensibilisation aux soins médicaux spécialisés.

- 7) **Réseaux de soutien par les pairs** : Les participants ont proposé de structurer un réseau de soutien par les pairs pour les travailleurs de l'AR via trois canaux différents (régional, national et entre les nations) afin de différencier le soutien en fonction des besoins et d'assurer la collaboration à tous les niveaux.

Première séance : Déterminer les coûts cachés pour les bénéficiaires de l'AR

Les dispositions du Programme d'AR dans les réserves sont alignées sur celles des programmes provinciaux et territoriaux (P/T), ce qui entraîne des variations régionales dans la gestion du programme au sein des Premières Nations. Ces différences entre les politiques créent des obstacles socioéconomiques propres à chaque région où réside chaque Première Nation. De plus, les programmes régionaux d'AR hors des réserves ne sont pas en mesure de tenir compte des disparités en matière de développement économique existant au sein des Premières Nations, ce qui entraîne des dépenses supplémentaires qui ne sont actuellement pas admissibles au titre du programme d'AR dans les réserves.

La première séance était consacrée au recueil des commentaires des participants sur les dépenses supplémentaires des bénéficiaires de l'AR. Les questions visaient à recueillir des informations, des enseignements et des solutions innovantes utilisées par les travailleurs de l'AR pour aider leurs clients à faire face aux divers coûts cachés. Étant donné que l'administration du programme d'AR est liée à celle des provinces et des territoires, certains facteurs influençant les coûts étaient présents dans certaines régions et absents dans d'autres. De plus, le type d'accord de financement par lequel une Première Nation gère ses programmes sociaux a une incidence sur le niveau de soutien qu'elle peut fournir aux bénéficiaires de l'AR confrontés à des dépenses supplémentaires.

Les considérations générales relatives aux coûts cachés subis par les bénéficiaires de l'AR définissent les réalités socioéconomiques du filet de sécurité sociale. Le manque de logements a conduit à du surpeuplement, créant des conditions de vie instables et dangereuses. Cette situation a une incidence sur la capacité des personnes à garder une bonne santé mentale et à s'orienter vers des études ou un emploi.

Le système de versement des prestations aux bénéficiaires de l'AR désigne une seule personne résidant du foyer comme bénéficiaire; toutes les autres personnes sont considérées comme des personnes à charge. Cette structure ne tient pas compte du manque de logements adaptés ni de la prévalence des foyers multigénérationnels et empêche les personnes à charge d'accéder aux services et aux aides essentiels dont elles ont besoin pour acquérir les compétences nécessaires à leur transition vers des études ou un emploi. Cela contribue encore plus à la pauvreté intergénérationnelle et au besoin de mesures d'aide au revenu. De plus, les familles ayant des enfants ou des adultes à charge sont touchées de manière disproportionnée en raison du manque de soutiens destinés aux aidants.

Les coûts cachés supportés par les bénéficiaires de l'AR ont été regroupés dans huit catégories : les frais et le paiement des factures, le transport, la sécurité alimentaire, le logement, les appareils électroménagers et les équipements, les allocations pour l'installation, les cotisations et la santé.



Frais et paiement des factures

Les Premières Nations manquent souvent d'infrastructures pour accéder aux commodités de base disponibles dans les aires urbaines, telles que les banques, les épiceries, les soins médicaux et les centres de services. Cela limite l'accès à diverses commodités, comme les installations offrant une connexion Wi-Fi gratuite pour accéder à l'éducation en ligne ou à la formation professionnelle. De plus, des prêteurs abusifs exploitent ces obstacles à l'accès en augmentant les frais de divers services, tels que l'encaissement de chèques, ce qui réduit encore plus le revenu disponible des bénéficiaires de l'aide au revenu. Par ailleurs, le coût des services publics est nettement plus élevé dans les régions nordiques et éloignées, ce qui n'est pas correctement pris en compte lors de la détermination des taux au sein du Programme d'aide au revenu. La liste suivante comprend certaines des dépenses supplémentaires supportées par les bénéficiaires de l'aide au revenu des Premières Nations.

- Frais bancaires
- Frais d'encaissement de chèques
- Demande de documents d'identité
- Renouvellement de documents d'identité
- Certificats de naissance
- Frais de stationnement à l'hôpital
- Frais de retard
- Dépôts de garantie pour les services publics
- Coûts des services publics
- Frais de raccordement
- Frais de raccordement supplémentaire
- Services publics saisonniers
- Facture Internet
- Facture de cellulaire
- Assurance locataire
- Assurance automobile
- Remboursements de prêt automobile
- Évaluations scolaires
- Évaluations du handicap
- Évaluations de la santé mentale

Transport

Le transport constitue un facteur de coût majeur pour les Premières Nations. De nombreuses communautés ne disposent pas de transports publics, ce qui limite leur capacité d'accéder aux services de base tels que des épiceries, des banques, des rendez-vous, l'emploi, les séances de groupe, les programmes sociaux, les centres de services et les cérémonies. Les frais de taxi sont souvent prélevés sur le budget consacré aux besoins de base, réduisant ainsi le revenu disponible pour payer les services de base ou acheter des articles essentiels.

Les participants ont souligné des lacunes dans la comparabilité entre les provinces et les territoires, faisant remarquer que même si certaines régions couvrent une partie des frais supplémentaires, il s'agit de montants nettement inférieurs à ceux accordés aux personnes ne résidant pas dans une réserve. De plus, certaines régions imposent des limites de possession d'un véhicule, limitant la possession d'un véhicule à un seul membre du foyer. Cette règle crée des obstacles à l'emploi ou à la formation pour les personnes vivant dans des foyers de plusieurs personnes.



Assemblée des Premières Nations

5^e Forum national annuel sur l'aide au revenu

De la survie à la prospérité

RAPPORT « CE QUE NOUS AVONS ENTENDU »

DU 10 AU 12 SEPTEMBRE 2024 • CALGARY, ALBERTA

Ces limites de possession d'un véhicule créent également des obstacles dans les foyers où la prise en charge de membres ayant des besoins supplémentaires nécessite des visites fréquentes dans des établissements médicaux ou à des rendez-vous. L'accès limité au transport et l'augmentation du coût ont une incidence disproportionnée sur les personnes en fauteuil roulant. Les Premières Nations demandent sans cesse des initiatives de transport durables dirigées par les communautés. Cependant, les programmes sociaux n'offrent pas la flexibilité nécessaire en matière de ressources pour soutenir ces initiatives.

Sécurité alimentaire

La sécurité alimentaire est un problème récurrent parmi les Premières Nations, en particulier dans les régions nordiques et isolées, où le coût de la nourriture est élevé. Les montants versés dans le cadre du Programme d'AR ne tiennent pas compte du coût de la vie plus élevé dans les communautés des Premières Nations. L'accès à une alimentation nutritive est limité et, dans certaines communautés, les aliments disponibles sont avariés ou de mauvaise qualité, ce qui empêche une vie saine.

Certaines épiceries communautaires ne vendent pas de fruits et légumes, ce qui oblige les membres à se rendre dans une communauté voisine pour accéder à des options alimentaires plus saines. Cela fait augmenter les frais de transport. De plus, le programme d'AR offre un soutien financier limité pour se conformer aux régimes alimentaires restrictifs liés à des problèmes de santé ou pour aider les parents qui doivent acheter des collations pour leurs enfants allant à l'école.

Logement

La pénurie de logements disponibles à travers le Canada touche de manière disproportionnée les Premières Nations résidant dans les réserves, sans compter une pression supplémentaire sur les communautés nordiques et isolées. Dans certaines régions, la partie du Programme d'AR consacrée au logement ne peut pas être utilisée pour les logements appartenant à la bande, ce qui a une incidence néfaste sur les Premières Nations qui tentent de trouver des solutions autonomes à la crise nationale du logement.

Le manque de logements parmi les Premières Nations dans certaines régions a conduit au surpeuplement. Cela entraîne des répercussions sur la nécessité et la fréquence des réparations de logements, lesquelles ne sont pas non plus couvertes par le Programme d'aide au revenu. De plus, le financement des rénovations des clients ayant des besoins supplémentaires est plafonné ou n'est pas fourni. Dans certains cas, la bande peut couvrir les dépenses liées aux aides nécessaires, sinon les clients sont orientés vers les services de santé non assurés (SSNA).

Si un bénéficiaire se retrouve sans domicile, il n'existe souvent aucun financement permettant de lui proposer des solutions de logement temporaire, comme une chambre d'hôtel, en particulier lorsque l'accès aux refuges est limité ou inexistant. Enfin, le Programme d'aide au revenu n'est pas en mesure d'aider les bénéficiaires en fonds supplémentaires pour couvrir les frais de déménagement, les cautions de loyer ou les dépôts de garantie. Les bénéficiaires ne disposent pas d'un revenu suffisant pour épargner ou gérer un budget, ce qui met en évidence d'importantes lacunes dans la gestion actuelle du programme.



Appareils électroménagers et équipements

Le manque d'infrastructures au sein des Premières Nations a une incidence significative sur la disponibilité des biens au niveau communautaire, ce qui entraîne des frais d'expédition plus élevés, en particulier dans les régions nordiques et isolées. Les montants de financement pour l'achat d'articles tels que des climatiseurs et des appareils électroménagers sont souvent plafonnés, ce qui conduit à l'achat d'articles d'occasion ou reconditionnés qui ne comprennent pas souvent une garantie; la durée de vie de l'article étant un problème.

Lorsque des articles sont achetés neufs, le programme ne couvre souvent pas les garanties, les frais d'expédition ou l'assistance pour les réparations futures. De plus, l'objectif du programme d'AR est d'aider les clients à se réorienter vers des études ou un emploi. Cependant, les ordinateurs et les téléphones cellulaires ne sont pas inclus dans les dépenses admissibles, bien qu'ils soient nécessaires pour chercher des possibilités d'emploi ou de formation.

Allocations pour l'installation

Les dépenses d'aide à l'installation des bénéficiaires varient en fonction de leur parcours de vie. Le Programme d'AR ne couvre pas l'achat de mobilier, les dépenses liées à l'emploi (telles que les vêtements de travail et/ou les outils), les fournitures scolaires, les tenues de remise de diplôme, ni les vêtements et chaussures de saison, en particulier pour les parents d'enfants en pleine croissance.

Le programme ne tient pas compte de l'augmentation du coût des biens ni du montant nécessaire pour acheter des articles d'hygiène quotidienne, des produits d'entretien et du linge. De plus, les ressources disponibles pour fournir des fonds d'urgence en cas de problèmes imprévus, tels que la lutte contre les nuisibles ou le remplacement de meubles endommagés à la suite de catastrophes comme une infestation, une inondation ou un incendie, sont limitées, voire inexistantes.

Enfin, le programme n'est pas en mesure d'aider les bénéficiaires à régler leurs arriérés de loyer et de charges, ce qui nuit à leur capacité à bénéficier de ces services ou à accéder à un logement sûr et adapté.

Cotisations

Le Programme d'AR ne prévoit actuellement aucune aide pour faire face aux variations démographiques au sein d'une communauté. Ces fluctuations peuvent être saisonnières, causées par le retour de personnes ayant exercé un emploi saisonnier ou suivi des études ou par l'adaptation des services et des aides aux besoins au niveau communautaire.

Les participants ont souligné l'importance d'accorder des fonds pour soutenir les enfants sans statut, d'augmenter le financement destiné aux demandes de clients situés hors de la réserve qui ne peuvent pas accéder aux services provinciaux et d'améliorer l'accès aux services et aux soutiens pour les personnes à charge au sein d'un foyer. Les variations démographiques au sein d'une communauté et le renforcement des soutiens pour les citoyens des Premières Nations ne résidant pas dans une réserve doivent être pris en compte pendant l'élaboration des budgets et des dépenses admissibles dans le cadre du programme réformé afin de garantir à tous les membres un accès équitable aux services de soutien.



Services et programmes

Les limites de couverture des programmes et services nécessaires à la vie quotidienne au sein des Premières Nations varient en fonction de la région de la Première Nation en question. Dans certaines régions, aucune couverture n'est prévue pour les bénéficiaires ayant besoin d'un accès à des services de garde d'enfants, à des thérapies et/ou à des services de santé mentale.

De plus, le programme ne fournit pas de ressources permettant aux clients d'accéder à des programmes de sports et de loisirs et à des abonnements à des salles de sport, qui sont essentiels pour le bien-être. Les dépenses saisonnières telles que les services de tonte de pelouse et de déneigement ne sont souvent pas prises en charge, ce qui pose des difficultés aux clients à mobilité réduite ou ayant des besoins particuliers.

Les dépenses liées au financement des programmes pour les personnes ayant des besoins spéciaux sont souvent plafonnées, ce qui empêche ces clients d'obtenir tous les éléments nécessaires pour mener une vie digne. De plus, le programme ne prévoit pas un financement pour s'assurer que les aînés contribuant à la prestation de programmes et services puissent recevoir une rémunération, ce qui met en évidence une lacune importante en matière d'inclusion culturelle. Enfin, le programme ne prend pas en charge les coûts liés à la possession et à l'entretien d'un animal d'assistance ou d'un animal de compagnie, qui peuvent être bénéfiques pour les familles.

Santé

Les Premières Nations se heurtent souvent à des obstacles importants lorsqu'elles tentent d'accéder aux programmes appropriés prenant en charge les frais de santé, tels que le programme des SSNA. Ce programme ne couvre pas l'intégralité des frais de santé particuliers, tels que les soins dentaires spécialisés, certains médicaments, les fournitures pour les personnes atteintes de diabète de type 2, l'aménagement des logements des personnes âgées et l'installation de rampes d'accès.

Les clients qui ont recours aux aides proposées par le programme font souvent face à de longs délais d'attente ou les professionnels et les prestataires de services ne facturent pas directement, ce qui oblige les clients à payer les frais de leur poche. Les lacunes dans les dépenses couvertes par le Programme d'AR créent des difficultés inutiles pour les clients. Le programme réformé devrait remédier à ces lacunes de couverture en offrant une plus grande souplesse en matière de financement et de dépenses admissibles afin de compenser les difficultés causées par les politiques provinciales et le manque de coordination entre les différents programmes sociaux.



Deuxième séance : Déterminer des soutiens globaux adaptés à la culture

Les chargés de dossiers et les administrateurs des Premières Nations sont des chefs de file en matière de pratiques de mise en œuvre innovantes, car ils doivent souvent faire preuve d'ingéniosité pour offrir des programmes et services essentiels dans leur communauté. Les connaissances et l'expérience de terrain acquises en travaillant au sein de leurs communautés sont essentielles pour déterminer les services, les stratégies et les soutiens nécessaires à la création d'un programme efficace.

La deuxième séance était centrée sur la définition des objectifs et l'échange de pratiques exemplaires en matière de gestion de cas et de services de préparation à l'emploi. Les objectifs établis comprenaient la détermination des services importants, les approches ciblées et les conditions requises pour mettre en œuvre un système de gestion de cas et de soutiens à la préparation à l'emploi adaptés à la culture.

Objectifs pour la gestion de cas

Les participants ont défini l'objectif global de la gestion de cas et des mesures de préparation à l'emploi : adopter une approche centrée sur la personne, axée sur le client et tenant compte des traumatismes afin de répondre aux besoins des clients là où ils sont rendus et de leur proposer des programmes de soutien et des possibilités de perfectionnement des compétences pour qu'ils acquièrent une certaine stabilité, améliorent leur estime de soi et accroissent leur indépendance.

Les clients se trouvent à divers stades de mieux-être, ce qui nécessite la mise en place de programmes de soutien et de perfectionnement des compétences de différents niveaux pour améliorer leur bien-être général et leurs résultats en matière de performance. Le programme devrait répondre de manière pertinente aux besoins des clients, quel que soit leur situation de départ. La gestion de cas doit offrir aux clients des soutiens globaux pour leur permettre d'atteindre leurs objectifs de mieux-être et d'acquérir des compétences essentielles à la vie quotidienne.

Des initiatives ciblées ont été jugées utiles pour renforcer l'efficacité du programme et sa capacité à soutenir tous les clients, quels que soient leur niveau de besoins.

Stratégies

Tirer parti de différentes approches dans les échanges avec les clients au sein du programme d'AR est essentiel pour s'assurer que le programme réformé passe d'une approche universelle à la mise en place de stratégies adaptables et ciblées pour les échanges courants entre les clients et le programme, ainsi que pour la prestation de services. Les participants ont déterminé cinq stratégies différentes pour améliorer l'efficacité du programme à l'intention des clients :

1) Une stratégie de prévention et de déjudiciarisation

- Cette stratégie fournirait aux Premières Nations des ressources financières supplémentaires assorties de conditions flexibles pour administrer des services et des aides financières visant à stabiliser les membres de la communauté et à réduire le besoin de soutiens à long terme au titre de l'AR. Elle permettrait de soutenir à titre provisoire, c'est-à-dire pendant une période pouvant aller jusqu'à un an, les clients ne relevant pas de l'AR qui font face à des difficultés. La



stratégie devrait être centrée sur un soutien financier à court terme et des services de gestion de cas visant à établir des objectifs de collaboration, à renforcer la stabilité et l'autonomie des clients et à éviter leur inscription complète au Programme d'AR.

2) Une stratégie propre aux jeunes

- Cette stratégie permettrait d'apporter un soutien ciblé aux jeunes ayant divers besoins dans le but d'acquérir des compétences professionnelles, de leur offrir une formation en milieu de travail et de leur permettre de suivre des formations ou des études complémentaires pour les préparer à une plus grande autonomie. Elle devrait mettre l'accent sur l'acquisition de compétences de vie, telles que la gestion des relations personnelles et professionnelles, la gestion de la pression des pairs, la création d'un réseau de soutiens et l'intégration dans de nouveaux milieux, parallèlement à la formation professionnelle et à l'éducation.

3) Une stratégie de soutien à la transition

- Cette stratégie aiderait les clients à passer différents niveaux de besoin au sein des soutiens et des services offerts par le Programme d'AR. Les soutiens à la transition garantiraient aux clients souhaitant s'orienter vers l'emploi, les études ou une nouvelle ville/communauté l'accès à un réseau de soutiens pour les guider et les accompagner tout au long de cette transition afin de faciliter leur orientation et leur stabilisation.
- La stratégie devrait être centrée sur la fourniture de soutiens de transition à moyen terme pour aider les personnes ayant perdu leur lien avec leur communauté à surmonter le choc culturel, à prendre soin d'elles-mêmes lorsqu'elles sont confrontées au racisme et à établir un système de soutiens au sein d'une nouvelle région ou communauté.
- La stratégie de soutien à la transition devrait offrir une aide financière pour certains éléments tels que les dépôts de garantie, les allocations pour la transition et l'installation pour le logement, les besoins de base, les documents nécessaires pour un nouvel emploi, le soutien de secours en cas de perte d'emploi, les arriérés financiers, etc.

4) Une stratégie de sécurité

- Cette stratégie aiderait les clients confrontés à des problèmes tels que des conditions de vie dangereuses, le surpeuplement, les questions liées au genre, une dynamique familiale instable, les relations avec un partenaire intime, la gestion des addictions familiales ou la violence latérale. Elle devrait être centrée sur la mise en place d'un réseau sécurisant et solidaire afin d'aider les clients à acquérir des compétences visant à renforcer leur autonomie et à leur permettre de se sortir de situations dangereuses.
- Les participants ont déterminé des initiatives d'apprentissage considérés comme essentielles pour obtenir des résultats efficaces, telles que la littératie financière¹, l'établissement d'un budget et l'épargne, la définition de limites, les relations saines et le renforcement de la sécurité personnelle dans des espaces dangereux.

1 **Littératie financière** : gestion des finances personnelles, établissement d'un budget, épargne, déclaration d'impôts, création d'un fonds d'études pour les enfants, retraite, formation à l'investissement à long terme, etc.



5) Une stratégie d'incitation des clients

- Cette stratégie viendrait en aide aux clients qui ont du mal à faire confiance aux ressources individuelles par crainte d'échouer, de perdre leur admissibilité au Programme d'AR ou par manque de confiance en eux. Elle devrait fournir de l'information afin de renforcer la confiance dans les services et les soutiens, tout en proposant un accompagnement pour autonomiser les clients dans la poursuite de leurs objectifs.
- La gestion de cas devrait se concentrer sur la collaboration avec les clients pour élaborer des plans de mieux-être visant à renforcer la confiance, à lutter contre la désinformation, à réduire la stigmatisation et à faire évoluer la perception du Programme d'aide au revenu.

Programmes de soutiens globaux

Il est essentiel d'adopter une approche centrée sur la personne dans la gestion de cas pour offrir des services axés sur le client et répondre à la diversité de ses besoins. La mise en place de programmes de soutiens globaux est indispensable pour travailler avec des clients dont le niveau de mieux-être de départ varie. Cela permettrait de s'assurer qu'ils bénéficient d'un soutien adéquat pour perfectionner leurs compétences et qu'ils ont suffisamment d'autonomie pour fixer et atteindre des objectifs.

Les participants ont déterminé trois niveaux de programmes de soutiens globaux afin de personnaliser les soutiens proposés aux clients, tout en travaillant ensemble pour perfectionner les compétences et la confiance nécessaires à l'amélioration du mieux-être et à la préparation à l'emploi. Les trois niveaux de programmes sont classés en « pré-préparation », « préparation » et « prêt ».

La pré-préparation fait référence à des soutiens de stabilisation fondamentaux axés sur les compétences de base de la vie quotidienne, le bien-être personnel et la suppression d'obstacles immédiats susceptibles d'empêcher les clients de s'engager dans des études ou un emploi. La préparation met l'accent sur le soutien au perfectionnement des compétences et au renforcement des capacités, qui préparent les clients à entrer sur le marché du travail ou à suivre une formation. Le niveau « prêt » fait référence à des soutiens alignés sur l'emploi et la formation qui aident les clients ayant atteint une certaine stabilité et qui sont prêts à passer à la recherche d'un emploi, à l'obtention de qualifications ou à saisir des possibilités sur le marché du travail.



Pré-préparation

- Hygiène personnelle
- Compétences pour stabiliser son mode de vie
- Services de santé mentale
- Services de santé mentale stables
- Alphabétisation fonctionnelle
- Littératie financière
- Compétences en documentation officielle ²

Préparation

- Accès à la formation pour adultes
- Rédaction d'un CV et de lettres de motivation
- Perfectionnement des compétences en entrevue d'embauche
- Accès à des formations/ cours en ligne
- Littératie numérique

Prêt

- Programmes de placement professionnel
- Formation en milieu de travail
- Programmes d'expérience de travail ³
- Obtention de micro-certifications

Assurer la gestion de cas

Les chargés de dossiers d'AR ont indiqué le besoin de disposer d'une certaine flexibilité pour travailler avec les clients selon des conditions propres à la communauté, et non pas simplement parce que le délai d'admissibilité pour la sortie d'un dossier a expiré. Les chargés de dossiers devraient avoir la flexibilité nécessaire pour accompagner les clients jusqu'à ce qu'ils atteignent une situation stable ou soient orientés en douceur vers un autre prestataire de services. Les agents de l'AR connaissent suffisamment bien l'histoire et les expériences de leurs clients pour leur apporter un soutien à leur entière discrétion.

De plus, pour maintenir une approche de service centrée sur la personne, il faut limiter le nombre de dossiers par gestionnaire et créer davantage de postes. Les effectifs actuels et le nombre élevé de dossiers ne permettent pas de passer suffisamment de temps en tête-à-tête avec les clients pour définir des objectifs et assurer un suivi.

Le programme réformé devrait donner la priorité à la redéfinition de la notion de réussite des clients au sein du Programme d'AR, en passant de l'obtention d'un diplôme ou d'un emploi à une définition plus holistique, incluant la réalisation d'objectifs et l'amélioration du mieux-être.

2 **Compétences en documentation officielle** : aider les clients à savoir remplir les demandes de pièce d'identité et les formulaires de vérification d'antécédents judiciaires, de planification successorale et de gestion du patrimoine, ainsi que divers autres formulaires administratifs jugés nécessaires par les agents de l'AR.

3 **Programmes d'expérience de travail** : partenariats avec des établissements d'éducation postsecondaire et d'autres Premières Nations pour élargir les connaissances, les perspectives du monde et les réseaux.





Troisième séance : Déterminer des indicateurs de réussite pour les bénéficiaires de l'AR des Premières Nations

Les Premières Nations s'opposent souvent à une approche universelle de la collecte de données et à l'utilisation d'ensembles d'indicateurs. La collecte de données et les indicateurs au sein du programme devraient pouvoir être adaptés au niveau communautaire afin de soutenir les Premières Nations qui déterminent elles-mêmes leurs programmes sociaux, et devraient tenir compte de la manière dont les politiques régionales et les ententes de financement façonnent l'administration du programme de nation à nation.

Étant donné que les programmes et les services varient d'une nation à l'autre, la définition de la réussite d'un programme doit également pouvoir être adaptée en conséquence pour refléter les différences entre les Premières Nations. Compte tenu de ces variations, la troisième séance a consisté à examiner comment les Premières Nations définissent et mesurent la réussite des clients dans le cadre du Programme d'AR. Les questions portaient sur la redéfinition de la conception actuelle d'un programme d'AR réussi afin de l'aligner sur la vision du programme réformé et de déterminer des indicateurs potentiels permettant de mesurer la réussite. De plus, les responsables de la séance ont sollicité l'avis des participants sur les obstacles potentiels empêchant les citoyens des Premières Nations d'atteindre ces objectifs.

Définir un Programme d'aide au revenu réussi

La réforme de la définition d'un Programme d'aide au revenu réussi nécessite une approche holistique afin de tenir compte des priorités établies par les Premières Nations en matière de gestion de cas et de soutien à la préparation à l'emploi, tout en mesurant comment chacune des différentes composantes du programme fonctionne individuellement et collectivement.

Les participants ont défini de manière générale la réussite du Programme d'aide au revenu comme l'amélioration du bien-être des clients pour favoriser la stabilité et la croissance en leur permettant une participation significative au sein de leur communauté, en renforçant leurs liens et leur autonomie et en maintenant l'accès aux soutiens nécessaires pour effectuer leurs études, trouver un emploi ou atteindre d'autres objectifs de vie.

Les participants ont souligné l'importance de la guérison et de l'accès à tous les services nécessaires au renforcement des compétences de vie, tels que les réseaux de soutien communautaires et les programmes axés sur les points forts et adaptés à la culture.

Un programme efficace pourrait répondre aux besoins diversifiés des clients des Premières Nations bénéficiant de l'aide au revenu et faciliter leur accès aux besoins fondamentaux tels que la sécurité alimentaire, le logement et les aides financières de transition pour passer de la survie à l'épanouissement. Le programme privilégierait la stabilité et l'autonomie des clients plutôt que de les pousser à se tourner vers un emploi ou des études.

Un programme efficace apporterait un soutien aux chargés de dossiers et aux administrateurs en augmentant les effectifs au sein du programme, en offrant une flexibilité quant à la fourniture de



ressources et de services et en supprimant les critères d'admissibilité pour certains types de formation. Enfin, le programme reconnaîtrait la nécessité d'apporter un soutien supplémentaire aux clients des Premières Nations ayant des besoins particuliers et pourrait répondre à ces besoins de manière simple, solidaire et sans obstacle.

Mesurer la réussite du Programme d'aide au revenu

Les participants ont déterminé quatre dimensions distinctes pour les indicateurs potentiels permettant de mesurer si le programme d'aide au revenu a atteint ses objectifs, notamment les progrès et la mobilisation des clients, l'accessibilité, l'intégration des services, les résultats en matière d'emploi et de formation et les résultats à long terme en matière de mieux-être.

Les participants ont défini la réussite du programme et celle des clients comme des progrès mesurables par rapport aux objectifs personnels des clients. Ces progrès par rapport aux objectifs des clients doivent être soutenus par l'élaboration de plans d'intervention axés sur l'action et l'établissement d'objectifs précis, mesurables, atteignables, réalistes et temporels (SMART) afin de guider les interactions entre les clients et les chargés de dossiers.

Le recours à des objectifs SMART redéfinit la notion de réussite du programme, car il met l'accent sur la célébration de toutes les étapes personnelles franchies pour améliorer la confiance en soi, les compétences et la préparation. La participation à des programmes de renforcement des compétences de la vie courante, de formation professionnelle ou d'éducation peut servir à mesurer la mobilisation des clients et à s'assurer que le programme réformé répond à leurs besoins réels.

Un financement plus souple est nécessaire pour améliorer l'accessibilité, élargir l'offre de services du Programme d'AR et favoriser une meilleure intégration des services pour mettre en place une approche coordonnée et rationalisée entre le programme et d'autres programmes sociaux dans le but de réduire les doublons et d'améliorer les résultats socioéconomiques.

La simplification de l'orientation vers les services et la réduction des obstacles administratifs ont également été soulignées comme essentielles pour améliorer l'expérience globale des clients et les résultats. Il convient de créer des environnements respectueux et inclusifs reflétant les besoins diversifiés des clients de l'AR en intégrant des soutiens ancrés dans la culture, tels que des pratiques liées au territoire, les conseils des aînés et les services aux personnes handicapées dirigés par les Premières Nations, le but étant d'aider les clients à guérir et à s'épanouir en accord avec leur identité et leurs expériences personnelles.

Les résultats en matière d'emploi et d'éducation devraient être utilisés comme des indicateurs secondaires, parallèlement aux progrès et à la mobilisation des clients. L'objectif est de les aider soit à renforcer leur stabilité, soit à renforcer des compétences en vue de leur préparation à la vie professionnelle. Le programme réformé devrait être centré sur la détermination le nombre de clients retournant au travail ou aux études ou accédant à des programmes de formation en tant qu'indicateurs de résultats professionnels positifs.

Les participants ont également souligné l'importance de réduire la charge de travail afin de combler le fossé entre la réception d'une aide et l'entrée sur le marché du travail de manière durable et soutenue.



Enfin, l'efficacité à long terme du programme peut être évaluée en suivant les réalisations des clients, telles que l'achèvement du programme, l'obtention d'une certification ou un emploi durable. Les participants ont souligné l'importance pour les clients d'atteindre un niveau d'autonomie par l'intermédiaire d'un logement stable, de l'acquisition de compétences de vie et la réalisation d'objectifs personnels.

Les modèles de soutien global, en particulier ceux qui suivent une approche de « cercle de soins », ont été considérés comme des éléments essentiels pour l'accomplissement de progrès dans la durée. Des suivis réguliers, le contrôle de l'assiduité et les bilans de progrès personnalisés ont été recommandés comme des outils pratiques pour mesurer les résultats et garantir l'amélioration continue du programme.

Déterminer l'efficacité du Programme d'AR

L'efficacité du Programme d'AR dépend de sa capacité à répondre aux besoins immédiats et à long terme des clients des Premières Nations. Un programme efficace permet aux clients de bénéficier d'un soutien complet tout au long de leur parcours au sein du programme. Des ressources variées et des stratégies adaptables permettent de s'assurer qu'aucun client n'est laissé de côté ou contraint d'atteindre des objectifs qui ne tiennent pas compte de sa situation de départ.

L'intégration d'éléments culturels et de savoirs traditionnels axés sur les forces, tels que les aînés, le mentorat par les pairs et les programmes linguistiques, est considérée comme essentielle pour renforcer la résilience, favoriser l'épanouissement personnel et créer un sentiment d'appartenance. L'ancrage culturel favorise le bien-être général, qui permet au programme de mieux correspondre à l'identité et aux valeurs des clients.

L'efficacité du programme peut être mesurée en mesurant la disponibilité de partenariats et d'occasions favorisant l'autonomie des clients. D'autres indicateurs devraient inclure la disponibilité de placements professionnels, les options de programmes de formation et l'accessibilité à différentes certifications pour tous les clients, quel que soit leur lieu de résidence.

Pour déterminer avec succès le caractère adéquat du programme, l'évaluation doit tenir compte de l'incidence des politiques provinciales et territoriales et doit être menée à l'échelle régionale et non nationale.

Des considérations supplémentaires doivent tenir compte des Premières Nations vivant dans des zones particulières au sein des régions et éloignées des services et des biens locaux afin de s'assurer que les évaluations de l'efficacité du programme reflètent adéquatement les expériences vécues par des Premières Nations.

Il est nécessaire de prendre en compte le degré de stabilité économique régnant au sein des Premières Nations afin de mettre en évidence l'incidence d'un financement à court terme sur les services et les soutiens offerts dans le cadre du programme. Il faudrait aussi évaluer plus en détail comment cette incidence se répercute sur les clients de l'AR.

Dans l'ensemble, pour déterminer l'efficacité du programme, il faut tenir compte de la suppression des obstacles systémiques et structurels, tels que les formalités administratives et la stigmatisation, ainsi que



de la flexibilité du financement du Programme pour répondre aux divers besoins des clients. Cela permet d'évaluer si le programme offre aux clients le soutien dont ils ont besoin pour sortir de la pauvreté et parvenir à l'autodétermination.

Obstacles à la réussite des clients

Pour évaluer la réussite du Programme d'AR, il faut tenir compte de la diversité des expériences et des difficultés rencontrées par les Premières Nations chargées de l'administration de ce programme, qui découlent des obstacles systémiques et opérationnels ainsi que de leur incidence tant sur les clients que sur les chargés de dossiers. Des obstacles tels que les limites en matière d'infrastructures, les problèmes d'accessibilité aux services, les contraintes en matière de politiques et les défis socioéconomiques rendent difficile la prise en compte et le soutien des progrès réalisés par les clients.

Les lacunes en matière de services au sein des Premières Nations, causées par la répartition des fonds, des services et des compétences entre différentes régions et entre divers programmes sociaux entraînent des inefficacités dans la prestation des services et constituent des obstacles à la réussite des clients.

De nombreuses communautés manquent de services essentiels, tels que des soins de santé adaptés, des programmes de sécurité alimentaire et des services de soutien hors des heures de bureau, qui sont nécessaires dans la vie quotidienne. Les lacunes en matière de services sont souvent exacerbées par un manque d'infrastructures permettant une gestion de cas et le renforcement des compétences, ce qui conduit les clients à quitter leur communauté pour accéder à des possibilités d'emploi ou de formation.

Les politiques relatives aux arriérés de services publics et les pratiques discriminatoires au sein des ressources communautaires, comme les banques alimentaires, peuvent également créer des obstacles financiers et sociaux supplémentaires pour les clients, ce qui empêche le Programme de les soutenir efficacement et entrave leur réussite à long terme.

Les obstacles courants qui empêchent les Premières Nations d'offrir un programme d'AR favorable comprennent les problèmes d'infrastructure, la connectivité, le manque de personnel, les contraintes de financement et les disparités régionales. Ces obstacles empêchent la stabilité et l'épanouissement des clients et limitent la prestation des services nécessaires à la réussite d'un programme d'AR. Il est essentiel de s'attaquer à ces obstacles pour améliorer les résultats et de s'assurer que le programme puisse répondre efficacement aux besoins des clients des Premières Nations.





Quatrième séance : Établir les priorités en matière de formation, de ressources et de soutiens

Les chargés de dossiers et les administrateurs des Premières Nations sont souvent amenés à assumer plusieurs rôles, notamment celui de gérer les situations de crise, ce qui réduit leur capacité d'offrir une prise en charge personnalisée aux clients. Le manque de personnel limite encore davantage la capacité du programme à cerner et à favoriser la réussite des clients. De plus, la charge de travail élevée, le manque de personnel, le taux de rotation élevé, la violence latérale et les bas salaires rendent difficile le maintien du personnel. Les chargés de dossiers et les administrateurs jouent un rôle crucial dans la mise à disposition d'espaces sûrs et de programmes efficaces pour les clients de l'AR.

La séance était centrée sur l'établissement des priorités pour soutenir les chargés de dossiers et les administrateurs par des formations et des ressources, ainsi que sur les priorités pour établir un réseau solidaire de pairs. Les participants ont cerné un large éventail de besoins de formation pour aider le personnel de l'AR à fournir des services efficaces et adaptés à la culture dans leurs rôles de chargé de dossiers, de responsable et d'administrateur.

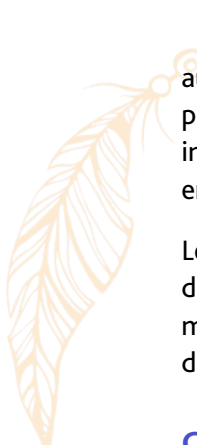
Les commentaires ont mis en évidence un ensemble de priorités à la fois vaste et homogène, soulignant l'importance du renforcement des compétences fondamentales et spécialisées. Les participants ont exprimé un vif désir de formation pour améliorer leurs compétences techniques, tout en reconnaissant les défis particuliers liés au soutien de leurs communautés et à la nécessité de renforcer leurs capacités pour surmonter ces défis. Offrir des possibilités de formation dans toutes les priorités établies permettra de mieux outiller le personnel de première ligne afin qu'il fournisse un soutien bienveillant, ancré dans la culture et efficace.

Les priorités ont été regroupées dans les domaines clés suivants : prestation de services centrés sur la personne et les soins personnels, gestion de cas et accompagnement des clients, administration des politiques et compétences techniques, perfectionnement professionnel et leadership, gestion des conflits et sécurité sur le lieu de travail, formation en santé et médecine spécialisée.

Prestation de services centrés sur la personne et soins personnels

Les participants ont fortement insisté sur la nécessité d'une formation visant à favoriser la prestation de services centrés sur la personne, notamment en renforçant la capacité des agents à gérer les difficultés rencontrées avec les clients et à prendre soin d'eux-mêmes. Parmi les thèmes clés figuraient une formation aux soins adaptés à la culture et tenant compte des traumatismes, la gestion du traumatisme vicariant et de l'épuisement professionnel et la recherche d'un équilibre entre vie professionnelle et vie privée afin d'acquiescer des stratégies pratiques de soins personnels et d'adaptation pour le bien-être tant des clients que des agents.

Les fournisseurs de services, qu'ils soient membres des Premières Nations ou non, devraient suivre une formation obligatoire en compétences culturelles afin de mieux connaître l'histoire des Premières Nations et d'incorporer les savoirs traditionnels ainsi que des modèles de prestation de services propres



aux Autochtones dans leurs programmes. De plus, la formation en santé mentale est une priorité de premier plan pour assurer une prestation de services tenant compte des traumatismes, tout en ayant un intérêt particulier pour des domaines tels que la sensibilisation à la santé mentale, les premiers secours en santé mentale et la compréhension des normes de conformité en matière de traumatismes.

Les traumatismes intergénérationnels et la santé mentale ont une incidence significative sur les types d'échanges entre les chargés de dossiers et les clients. Une formation visant à apprendre aux agents à mieux gérer les échanges est essentielle pour soutenir plus efficacement les clients, tout en acquérant des compétences pour gérer son propre bien-être.

Gestion de cas et orientation des clients

Les participants ont souligné la nécessité absolue d'améliorer la formation afin de l'adapter aux nouvelles priorités en matière de gestion de cas. L'accès à une formation professionnelle standardisée dans des domaines tels que les principes fondamentaux de gestion de cas, l'orientation vers des programmes sociaux, les processus des SSNA et la planification des services de SAC a été jugé indispensable.

Des compétences clés, telles que l'entretien motivationnel et la préparation aux entretiens pour aider les membres ayant des besoins d'accessibilité supplémentaires pour se préparer à divers types d'évaluations de programmes, sont essentielles à la prestation des services. Les discussions ont mis en évidence l'importance des stratégies pour traiter la dépendance, l'intervention et la prévention intergénérationnelles, le soutien aux familles touchées par la toxicomanie et les pratiques exemplaires pour aider les clients à s'orienter dans les soins personnels.

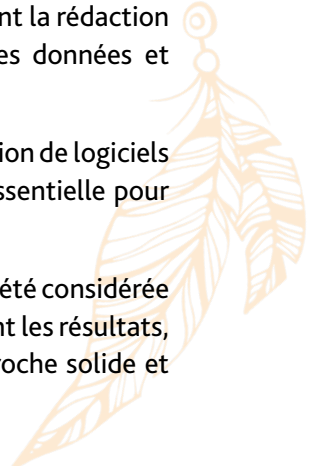
Une formation supplémentaire sur la connaissance des programmes complémentaires, tels que le principe de Jordan, et l'orientation vers ces programmes permettrait aux agents d'être mieux préparés pour effectuer des orientations appropriées et d'améliorer leur connaissance des soutiens existants dans l'ensemble des programmes.

Politiques, administration et compétences techniques

Les participants ont souligné l'importance de suivre des formations pour améliorer leurs compétences administratives; un sujet qu'ils considèrent comme une priorité essentielle pour mettre en œuvre des programmes solides d'AR et accroître les possibilités de perfectionnement professionnel. Les agents de l'AR ont cerné divers types de formations pour les soutenir dans leurs fonctions, notamment la rédaction de propositions, la budgétisation, l'établissement de rapports financiers, la gestion des données et l'interprétation des politiques aux niveaux fédéral et provincial ou territorial.

Une formation visant à renforcer diverses compétences administratives, telles que l'utilisation de logiciels comme Excel, la rédaction de notes de dossier et la rédaction de rapports, a été jugée essentielle pour assurer une prestation de services efficace.

Enfin, la formation aux technologies visant à les outils et systèmes de collecte de données a été considérée comme une priorité pour aider les chargés de dossiers à documenter et à suivre efficacement les résultats, à utiliser les données pour soutenir l'élaboration des programmes et à adopter une approche solide et centrée sur le client dans leur travail.





Perfectionnement professionnel et renforcement du leadership

L'accès à des formations visant à améliorer le perfectionnement professionnel, la croissance organisationnelle et le leadership a été un thème récurrent parmi les participants. L'importance d'avoir un accès accru à une formation standardisée des superviseurs pour acquérir les compétences nécessaires à l'avancement professionnel, notamment la transition vers des postes de direction, a été soulignée.

Acquérir des compétences telles que la constitution d'équipes, la communication au sein d'une équipe, la gestion de projets et le réseautage a été considéré comme un moyen important de passer d'un simple emploi à une véritable carrière. Le programme réformé devrait offrir aux agents de l'AR des possibilités de nouer des liens avec des partenaires externes et de tirer parti des programmes de « formation des formateurs » afin d'assurer le transfert de connaissances au sein des régions, entre les Premières Nations et entre les équipes.

De plus, les participants ont manifesté leur intérêt pour l'accès à des possibilités de formation continue, qui permettraient aux agents de suivre des programmes de certification, de participer à des initiatives de perfectionnement professionnel continu et d'acquérir des compétences à long terme.

Gestion des conflits et sécurité sur le lieu de travail

La sécurité sur le lieu de travail et la gestion des crises sont des préoccupations majeures parmi les agents de l'AR. Ces derniers sont souvent le premier point de contact de personnes confrontées à divers types de vulnérabilité, ce qui entraîne des échanges difficiles et des problèmes de sécurité personnelle.

Les participants ont souligné la nécessité d'une formation à la résolution des conflits, à l'autodéfense, à l'élaboration et mise en œuvre de stratégies de sécurité personnelle et à la désescalade en cas d'échanges difficiles avec les clients. Les agents de l'AR ont également exprimé le besoin de savoir mieux gérer les situations comprenant des accès de colère ou des comportements agressifs de la part des clients pour assurer une prise en charge sécurisée.

Apprendre à mener des discussions difficiles, à assurer sa sécurité personnelle face à l'agressivité et à accompagner les clients en situation de crise est essentiel. Il faudrait doter les agents de l'AR des compétences nécessaires pour gérer efficacement les échanges difficiles avec les clients et garantir la sécurité du personnel.

Formation en santé et en médecine spécialisée

La formation en santé et en médecine spécialisée a été soulignée comme étant une formation bénéfique pour les agents de l'AR afin qu'ils puissent aider les clients ayant des besoins supplémentaires. Une formation particulière sur l'ensemble des troubles causés par l'alcoolisation fœtale (ETCAF) permettrait de mieux comprendre comment aider les clients ayant des besoins particuliers.

Une formation visant à acquérir une compréhension plus complète des problèmes de santé courants permettrait aux chargés de dossiers d'accompagner les clients dans les discussions sur des symptômes, d'orienter ces derniers vers les services appropriés et de favoriser un continuum de soins pour les personnes ayant des besoins supplémentaires.



Enfin, une formation supplémentaire sur les tendances en matière de consommation de substances, la manière d'accompagner les personnes qui consomment des substances et l'administration de la Naloxone a été jugée importante. Une formation sur les expériences de santé courantes des Premières Nations est importante pour réduire le risque de nouveaux traumatismes, diminuer la stigmatisation et gérer tous les échanges avec les clients en adoptant une approche centrée sur la personne.

Structure et priorités clés de la conception d'un réseau de soutien par les pairs

La mise en place d'un réseau de soutien par les pairs pour aider les agents de l'AR dans leurs fonctions est essentielle pour le réseautage, le partage d'informations et la création d'un lieu centralisé pour échanger des ressources et accéder à du soutien. Les participants ont donné des renseignements précieux sur la conception et les priorités d'un réseau de soutien par les pairs permanent, soulignant l'importance de la collaboration, du partage de ressources et du dialogue continu.

Les participants ont proposé de mettre en place un réseau de soutien par les pairs via trois canaux distincts – régional, national et entre les nations – afin de différencier le soutien en fonction des besoins et d'assurer une collaboration à tous les niveaux.

Les réseaux régionaux devraient être centrés sur les besoins locaux, le partage des coûts et le renforcement de la collaboration dans des domaines du programme particuliers. Les réseaux nationaux permettent d'entrer en contact avec des professionnels de toutes les régions, ce qui facilite le partage des pratiques exemplaires, les possibilités de formation et les stratégies de financement.

L'approche entre les nations a été suggérée pour établir et entretenir des relations plus solides entre les Premières Nations et renforcer la confiance et les compétences dans le cadre d'une collaboration avec des partenaires municipaux, provinciaux/territoriaux et fédéraux.

Une priorité clé de la conception d'un réseau de soutien est de disposer d'un partage d'informations centralisé, tel qu'une base de données répertoriant les possibilités de financement, des mises à jour régulières de SAC et de l'APN et l'élaboration d'un répertoire ou d'un inventaire des différents programmes et services afin d'aider les agents de l'AR à s'y retrouver dans les systèmes.

Cet espace centralisé aiderait les agents de l'AR à déterminer et partager les possibilités de perfectionnement professionnel et de renforcement des capacités dans le but de diffuser les pratiques exemplaires et de reconnaître les contributions.

La collaboration a été un autre thème majeur pour renforcer les partenariats entre les programmes et les secteurs et optimiser les soutiens disponibles, notamment en travaillant avec les municipalités, les gouvernements provinciaux et territoriaux et les organismes fédéraux. D'autres efforts de collaboration incluraient l'établissement de partenariats techniques au niveau sous-régional. Il faudrait multiplier les possibilités de mentorat pour aider les Premières Nations à préparer des budgets pour divers bailleurs de fonds.

Le réseau devrait également fournir un soutien direct aux clients. Les participants ont suggéré de mettre au point des initiatives de partage de ressources pour répondre aux besoins des clients et partager des



solutions à des défis particuliers, notamment les certificats de naissance manquants, des mécanismes de sécurité pour signaler les violences et des ressources pour aider à gérer les situations critiques.

Pour maintenir l'activité et l'efficacité des réseaux, les participants ont suggéré d'organiser des réunions trimestrielles, en présentiel ou en ligne, qui favoriseraient le partage d'informations et la tenue régulière de discussions. En plus des réunions trimestrielles, les participants ont suggéré l'utilisation de plateformes en ligne telles que des forums, des blogues ou des applications où les membres pourraient se connecter pour partager des possibilités, chercher ou offrir du soutien et échanger des idées à tout moment.

Par ailleurs, les participants se sont montrés ouverts à une mobilisation accrue par l'intermédiaire de comités et de groupes de dirigeants, ainsi que l'organisation d'ateliers et de tables rondes avec des intervenants extérieurs, afin d'orienter les discussions sur les politiques et les activités et de favoriser l'échange de connaissances et l'apprentissage.

Un réseau de soutien par les pairs devrait tirer parti de stratégies de partage des coûts pour garantir la pérennité. Les participants ont également suggéré de fournir des ressources au sein du programme pour créer des espaces de réseautage au sein des bureaux, tels que des forums ou des blogues, offrir des possibilités de débriefing aux agents de l'AR et faciliter les discussions continues entre les agents évoluant au sein d'une même communauté ou d'un même conseil tribal.

Cinquième séance : Établir des priorités pour instaurer une prestation d'invalidité dans le Programme d'AR

Les Premières Nations demandent sans cesse un renforcement des soutiens pour les clients des Premières Nations ayant des besoins particuliers afin de réduire les obstacles à l'accès aux services grâce à une approche rationalisée des services et des soutiens. Les membres des Premières Nations ayant des divers besoins sont souvent orientés vers différents programmes pour répondre aux besoins distincts correspondant à leurs soins.

Les incohérences dans les soins causées par un accès fragmenté aux programmes et aux services ne seront pas résolues par la seule réforme du Programme d'AR. Le renforcement des services et des soutiens globaux destinés aux clients ayant des besoins particuliers est essentiel pour améliorer leur qualité de vie en général.

La séance était centrée sur la définition des concepts de handicap propres aux Premières Nations, l'établissement de critères d'admissibilité culturellement appropriés pour les prestations d'invalidité et l'examen des expériences les plus courantes, des obstacles et des pratiques exemplaires en matière de prestation de services pour les clients de l'AR ayant des besoins supplémentaires.



Considérations clés pour une définition du handicap propre aux Premières Nations

La conception qu'ont les Premières Nations du handicap est ancrée dans les valeurs fondamentales d'appartenance; elle s'éloigne souvent d'une terminologie axée sur les déficiences afin de privilégier des termes axés sur les forces, tels que « membres des Premières Nations ayant des capacités différentes ». Celles-ci sont souvent considérées comme des personnes dotées de dons particuliers jouant un rôle important au sein de leurs communautés.

Les participants ont souligné l'importance pour le Programme d'AR de définir le handicap à partir d'une vision holistique du monde autochtone et de reconnaître que des capacités différentes peuvent exister sous différentes formes dans la personne, tels que le physique, le mental (scolaire), l'émotionnel (réactions aux traumatismes, difficultés comportementales) et le spirituel (sentiment d'appartenance, estime de soi et lien/participation). L'histoire des Premières Nations comporte de nombreux traumatismes, qui ont eu des répercussions épigénétiques profondes sur bon nombre de survivants et leurs familles.

La prise en compte des différentes capacités dépasse le cadre d'une compréhension médicale et devrait inclure les handicaps invisibles. Ces derniers peuvent être des séquelles d'un traumatisme qui n'entraînent pas un diagnostic médical mais provoquent les mêmes symptômes qu'un diagnostic, ce qui nuit à la capacité d'une personne de travailler.

Le programme réformé devrait rester flexible et englober des lignes directrices pour une permettre une autodétermination et observation des problèmes hors d'un diagnostic médical, en particulier pour les personnes vivant dans des régions où l'accès aux soins médicaux est limité. La prise en compte de l'histoire et du parcours de vie d'une personne peut favoriser l'adoption d'approches permettant de briser des cycles de traumatisme, de réduire les séquelles d'un traumatisme et de renforcer l'employabilité de cette personne au fur et à mesure de l'amélioration de son bien-être.

Des considérations et des soutiens supplémentaires sont nécessaires pour les bénéficiaires de l'aide au revenu et leurs aidants qui doivent se déplacer hors de leur communauté pour accéder à des services médicaux spécialisés. De plus, les prestations ne doivent pas être basées sur la comparabilité P/T, car les frais de déplacement et l'éloignement géographique sont, pour de nombreuses Premières Nations, plus élevés que les coûts supportés par les personnes non autochtones vivant en milieu urbain.

La prestation de soins non payés est souvent une réalité pour de nombreux citoyens des Premières Nations. Selon le niveau de soins nécessaire, l'aidant pourrait ne pas être en mesure d'accéder à un emploi régulier.

Méthodes adaptées à la culture pour déterminer l'admissibilité aux prestations d'invalidité dans le Programme d'AR

Il est important de tirer parti de la conception qu'ont les Premières Nations du handicap dans le cadre du Programme d'AR réformé afin de mettre en place un programme adapté à la culture. Les participants ont souligné l'importance de veiller à ce que l'admissibilité aux prestations d'invalidité au sein du programme reflète la conception qu'ont les Premières Nations du handicap. Cela implique notamment d'adopter une approche tenant compte des traumatismes qui reconnaît l'incidence des traumatismes



Assemblée des Premières Nations

5^e Forum national annuel sur l'aide au revenu

De la survie à la prospérité

RAPPORT « CE QUE NOUS AVONS ENTENDU »

DU 10 AU 12 SEPTEMBRE 2024 • CALGARY, ALBERTA

intergénérationnels et des comportements inhérents qui nuit à la capacité d'une personne de fonctionner dans la vie et de garder un emploi.

Actuellement, ce sont les médecins qui déterminent l'aptitude au travail du client, mais de nombreux praticiens ne sont pas habitués à traiter des clients présentant des traumatismes complexes et ne disposent pas de la compréhension culturelle nécessaire pour prendre des décisions en toute connaissance de cause. De plus, les préjugés de genre au sein du système de santé touchent de manière disproportionnée les femmes, ce qui risque de perpétuer un préjudice supplémentaire à l'égard des femmes des Premières Nations.

Des méthodes culturellement appropriées pour déterminer l'admissibilité tiendront compte du manque d'accès aux services médicaux dans les communautés isolées et offriront une certaine souplesse dans la prise de décisions. Les participants ont souligné l'importance de bénéficier d'un soutien pour cerner et défendre les clients qui ont des besoins supplémentaires et qui sont incapables de travailler, par l'intermédiaire de lettres de plaidoyer ou de soutien et de pratiques de gestion de cas en cercle de soins.

Les méthodes de détermination de l'admissibilité adaptées à la culture doivent refléter les mêmes valeurs, à savoir rencontrer le client là où il se trouve en faisant preuve de bienveillance et de respect et réduire la stigmatisation inhérente aux évaluations en veillant à intégrer les langues et les paradigmes des Premières Nations.

La détermination de l'admissibilité adaptée à la culture doit tenir compte des incapacités à court terme par rapport à celles à long terme. Il faut s'efforcer de réduire la charge administrative pesant sur les citoyens des Premières Nations en limitant la nécessité de présenter chaque année une demande d'admissibilité.

Expériences et obstacles communs pour les clients de l'AR ayant des capacités différentes

Les personnes handicapées des Premières Nations sont souvent confrontées à des obstacles importants lorsqu'elles tentent d'accéder à des activités sociales, à des programmes ou à des rendez-vous. Le manque d'infrastructures et de ressources pour créer des espaces accessibles permettant d'assurer la gestion de cas et d'organiser des activités sociales rend difficile une meilleure inclusion.

L'accès à des ressources pour garantir que les routes sont adaptées aux fauteuils roulants ou créer des espaces extérieurs au sein des communautés pour lier les personnes à la terre est essentiel pour l'établissement de liens et l'amélioration du bien-être. L'accès à des moyens de transport accessibles est souvent inexistant ou extrêmement coûteux et non pris en charge par les programmes. De plus, les programmes et services existants destinés aux personnes handicapées sont répartis dans différents programmes sociaux, ce qui oblige les clients à recourir à plusieurs programmes pour obtenir un soutien global adapté à leurs différents besoins.

Il est important de comprendre les expériences et obstacles communs des personnes handicapées des Premières Nations pour pouvoir réformer le programme d'aide au revenu et s'assurer qu'il soit inclusif et favorable à tous. Au cours de chacune des séances, les participants ont cerné des considérations et des priorités supplémentaires pour les personnes handicapées des Premières Nations, soulignant l'importance d'intégrer l'inclusion et la sécurité pour tous dans le programme réformé.



La voie à suivre

Les avis des agents de l'AR des Premières Nations sont essentiels à l'élaboration d'un cadre pour guider la mise en œuvre des recommandations en matière de politiques formulées par les Premières Nations. Les discussions visant à établir des priorités et des considérations pour chacune de ces recommandations continueront jusqu'à ce que toutes les nuances de l'administration du programme aient été prises en compte.

Les participants ont réaffirmé l'importance de moderniser les programmes d'AR en établissant des partenariats améliorés et en assurant une prestation de services rationalisée et un financement stable à long terme. Un programme efficace doit aller à la rencontre des clients là où ils se trouvent et leur fournir les outils nécessaires à leur réussite, tout en sachant que la réussite revêt une forme différente chez chaque client.

Les réflexions, les échanges et les enseignements issus du Forum viennent renforcer le travail de plaidoyer de l'APN et constituent un élément du plan d'action visant à mettre en œuvre une réforme du Programme d'AR dirigée par les Premières Nations.





Annexe A : Questions des ateliers

Séance en petits groupes : Déterminer les coûts cachés pour les clients de l'AR

The following three questions guided dialogue on identifying the hidden costs for IA clients.

- 1) Dans votre communauté, quels sont les coûts cachés auxquels vos clients sont confrontés et qui ne sont pas couverts par le Programme d'AR? Ex. : services publics, vêtements, garde d'enfants ou transport.
 - a. Concernant les coûts cachés énumérés ci-dessus, pour quelles raisons ne sont-ils pas couverts?
- 2) En fonction des caractéristiques démographiques de vos clients, comment le Programme d'AR les touche-t-il ou a-t-il des répercussions sur eux? Les caractéristiques démographiques comprennent notamment le sexe, le genre, l'âge, l'état de santé, les personnes handicapées, la composition du foyer, etc.
Ex. : plusieurs adultes résidant dans un même foyer deviennent à charge parce qu'il manque de logements disponibles.
- 3) Quels sont les soutiens ou dépenses liés aux « besoins spéciaux » les plus fréquemment demandés par vos clients? À quelle fréquence êtes-vous dans l'impossibilité de les approuver en raison d'un manque de ressources financières ou d'approbation de dépenses dans le cadre du Programme d'AR?
 - a. Comment aidez-vous vos clients à couvrir ces coûts? Ex. : soumission d'une demande au titre du principe de Jordan ou prise en charge des dépenses par la bande.

Séance en petits groupes : Priorités des Premières Nations en matière de gestion de cas et de mesures de soutien à la préparation à l'emploi

Les cinq questions suivantes ont orienté la discussion sur l'établissement des priorités en matière de gestion de cas et de mesures de soutien à la préparation à l'emploi pour le Programme d'AR réformé.

- 1) D'après votre expérience, quels sont les facteurs, les atouts, les stratégies et les défis propres à la communauté qui sont importants pour la conception et la prestation de la gestion de cas et des mesures de soutien à la préparation à l'emploi?
- 2) Si vous pouviez définir vos propres conditions en matière de gestion de cas, quelles seraient-elles?
Ex. : charge de travail, définition d'objectifs ou perfectionnement professionnel.
- 3) Si vous pouviez élaborer votre propre programme de mesures de soutien à la préparation à l'emploi pour votre communauté, quels services ou programmes proposeriez-vous et comment les gèreriez-vous?
Ex. : stratégies propres aux jeunes, littératie financière, rédaction de CV ou ateliers Excel.
- 4) Quel devrait être l'objectif des services de gestion de cas dans le cadre du Programme d'AR réformé?
What services, supports, and programs are needed to achieve the goals?
- 5) Quels services, soutiens et programmes sont nécessaires pour atteindre ces objectifs?



Séance en petits groupes : Déterminer la réussite dans le Programme d'aide au revenu

Les trois questions suivantes ont orienté la discussion sur la détermination de la réussite dans le Programme d'aide au revenu.

- 1) Comment détermineriez-vous la réussite du Programme d'aide au revenu au sein de vos communautés? À quoi ressemble un programme réussi et comment soutient-il vos clients?
 - a. Quels indicateurs de réussite utiliseriez-vous en fonction de votre définition d'un programme réussi et de la manière dont il soutient vos clients?
Ex. : Atteindre les objectifs ou renforcer le perfectionnement professionnel.
- 2) Comment les Premières Nations déterminent-elles si le Programme d'aide au revenu répond adéquatement aux besoins de leurs clients?
revenu répond adéquatement aux besoins de leurs clients?
Ex. : Mes clients atteignent les objectifs que nous avons fixés ensemble ou mes clients ont pu accéder à un programme de soutien pour améliorer leur bien-être.
- 3) Quels sont les obstacles à la détermination de la réussite des clients dans le Programme d'aide au revenu?
Ex. : Mes clients sont prêts à travailler, mais ils doivent se déplacer ou quitter la communauté pour trouver un emploi.

Séance en petits groupes : Établir des priorités en matière de formation, de ressources et de soutiens

Les trois questions suivantes ont orienté la discussion sur l'établissement de priorités en matière de formation, de ressources et de soutiens.

- 1) D'après votre expérience en tant que chargé de dossiers, de responsable ou d'administrateur, quels types de thèmes de formation et d'activités de perfectionnement professionnel sont des priorités clés pour vous aider dans vos fonctions? Pourquoi?
Ex. : Excel, prise en charge tenant compte des traumatismes, rédaction de propositions, budgétisation ou violence latérale.
- 2) Si vous pouviez concevoir un (ou plusieurs) réseau permanent de soutien par les pairs pour vous soutenir dans votre travail, quelle serait votre méthode? Quelles seraient les priorités clés à aborder au sein de ce réseau?
Ex. : un réseau régional ou national réunissant ses membres trimestriellement pour discuter de la prestation de services non approuvés dans la région ou un réseau virtuel national comprenant des forums et des réunions en ligne pour discuter des pratiques exemplaires.
- 3) Connaissez-vous des exemples de modèles organisationnels pour des programmes ou des réseaux qui soutiennent ce travail ou le perfectionnement professionnel des travailleurs de l'aide sociale ou de domaines similaires dans d'autres régions administratives?
Ex. : provincial, interprovincial, etc.



Séance en petits groupes : Établir des priorités pour instaurer une prestation d'invalidité dans le Programme d'AR

Les quatre questions suivantes ont orienté la discussion sur l'établissement de priorités pour instaurer une prestation d'invalidité dans le Programme d'AR.

- 1) Quels sont les principaux éléments à prendre en compte pour établir une définition de l'invalidité des Premières Nations dans le Programme d'AR?
- 2) Quelle est la manière culturellement appropriée de déterminer l'admissibilité à une prestation d'invalidité dans le Programme d'AR?
 - Ex. Élaborer un outil d'évaluation propre au programme pour les Premières Nations et former les chargés de dossiers à la réalisation de cette évaluation.
- 3) Quels sont les cas les plus couramment observés parmi vos bénéficiaires de l'aide au revenu ayant des capacités différentes?
 - a. À quels obstacles supplémentaires sont-ils confrontés?
- 4) Si vous pouviez élargir un service ou un programme existant ou mettre en place un nouveau service ou programme pour soutenir vos clients handicapés, quels serait-il? Comment le mettriez-vous en œuvre?





50 O'Connor Street, Suite 200

Ottawa, Ontario K1P 6L2

www.afn.ca