

Annexe C - Cadre visant les services de soutien offerts aux réclamants dans le processus d'indemnisation

Services de soutien au mieux-être holistique dans le cadre de l'indemnisation découlant des recours collectifs concernant les Services à l'enfance et à la famille des Premières Nations et le principe de Jordan

Les parties aux négociations sur le règlement de l'indemnisation quant aux Services à l'enfance et à la famille des Premières Nations (SEFPN) et au principe de Jordan reconnaissent la nécessité d'offrir aux membres des groupes des services de soins de santé et de soutien culturel qui tiennent compte des traumatismes, adaptés à la culture autochtone et accessibles dans le cadre du processus d'indemnisation, ainsi que des services de soutien dont ils pourraient avoir besoin après que le processus d'indemnisation sera terminé et au cours de leur vie. Comme les partenaires des Premières Nations ont fait valoir la pertinence sur le plan culturel du Programme de soutien en santé : résolution des questions des pensionnats indiens (PSS-RQPI), les services présentés sont conformes au PSS-RQPI et tiennent particulièrement compte des besoins des enfants, des jeunes et des familles. Selon cette ligne de conduite, il s'agirait de s'inspirer des meilleures pratiques et des mesures novatrices démontrées dans le cadre du PSS-RQPI, de les mettre en valeur et de favoriser le continuum du mieux-être mental des membres des Premières Nations ainsi que la continuité des services offerts aux membres des groupes. Le financement accordé aux fournisseurs de services des Premières Nations dans le cadre du PSS-RQPI ne saurait priver les autres membres des collectivités de l'accès aux soutiens culturels et émotionnels. De plus, cette ligne de conduite serait maintenue dans le cadre du processus de réclamation actuel. Les membres des groupes ont accès à des services de counseling en santé mentale payés, peu importe leur admissibilité aux services de santé non assurés.

La ligne de conduite repose sur les considérations suivantes :

- Il s'agira de veiller à ce que les services soient conformes au Cadre du continuum du mieux-être mental des Premières Nations (CCMMPN), qui a été largement approuvé par les partenaires des Premières Nations et élaboré avec eux afin que la culture en soit le fondement et que des soutiens d'orientation holistiques soient mis en place.
- La ligne de conduite visera à soutenir la plus grande cohorte de clients en recours collectif à ce jour, laquelle est sans précédent en raison de l'accent mis sur les enfants et les jeunes et/ou les expériences négatives vécues durant l'enfance.
- Afin de tenir compte de la nature générationnelle de la présente indemnisation, les services de soins de santé mentale et les soutiens culturels devront être accessibles durant tout le processus de réclamation et faire preuve de souplesse afin de s'adapter aux différentes échéances relatives à l'indemnisation et aux besoins en matière de soutien à mesure que les membres des groupes vont atteindre l'âge de la majorité. La ligne de conduite décrite dans la présente annexe mise sur le réseau actuel de fournisseurs de services afin de permettre l'accès à une continuité de services, y compris les programmes communautaires des Premières Nations, les équipes de mieux-être en santé mentale, les services de consultation des services de santé non assurés et d'autres services.
- La ligne de conduite visera à soutenir et à financer les partenaires régionaux des Premières Nations ainsi que les gouvernements des Premières Nations afin de mettre en œuvre des services de soutien dans le cadre du processus de réclamation.
- Les services de soins de santé mentale et les soutiens culturels fournis par les fournisseurs de services dans le cadre de l'entente de contribution seront accessibles à tous les membres des collectivités touchées.
- Les membres adultes des groupes bénéficieront de services appropriés grâce au réseau actuel de services de soins de santé et de soutien culturel, dont la capacité sera augmentée.

- Les enfants et les jeunes bénéficieront avantageusement de services spécialisés tenant compte des traumatismes, fournis par les organisations existantes des Premières Nations qui offrent déjà des services aux enfants, aux jeunes et aux familles.
- Les enseignements retenus à la suite de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées (ENFFADA) révèlent que les clients ont eu recours aux services rapidement par rapport aux premières années du PSS-RQPI, ce qui est probablement dû à une sensibilisation accrue et à l'accessibilité améliorée des services.
- Il est nécessaire de mettre en place une ligne de communication spéciale comportant une fonction de messagerie instantanée et offrant des services de gestion de cas aux membres des groupes, lesquels pourront, en toute confidentialité, accéder facilement à des services qui tiennent compte des traumatismes et qui sont fondés sur des évaluations adaptées sur le plan culturel ainsi qu'à des services de gestion de cas complets.
- La gestion de cas a pour but d'éviter que les membres des groupes n'aient à répéter leur histoire et de réduire au minimum le risque de nouveau traumatisme.
- Il est essentiel de collaborer avec le Service correctionnel du Canada (SCC), les services correctionnels provinciaux et territoriaux et les centres de détention pour jeunes (CDJ) afin de veiller à ce que les services soient fournis aux membres des groupes qui sont en détention.
- Il est également essentiel de collaborer avec divers fournisseurs de services en éducation (communautaires, fédéraux, provinciaux et territoriaux) afin de veiller à ce que les services offerts ou recommandés soient accessibles aux enfants d'âge scolaire, notamment grâce à l'expertise des programmes jeunesse existants et des équipes de mieux-être mental qui travaillent en étroite collaboration avec les écoles.

Principes directeurs

PRINCIPES	DESCRIPTION
Services professionnels destinés aux enfants et aux jeunes	Le développement sain pendant l'enfance et l'adolescence est un déterminant social clé de la santé et est associé à une amélioration des résultats liés à la santé des familles et des communautés des Premières Nations. Parmi les services efficaces destinés aux enfants et aux jeunes Autochtones, mentionnons les programmes qui adoptent une approche globale, sont centrés sur la communauté et sont intégrés par celle-ci; renforcent les capacités et le leadership; insistent sur les forces et la résilience; s'attaquent aux déterminants de la santé sous-jacents; mettent l'accent sur les facteurs de protection; incorporent les valeurs, les savoirs et les pratiques culturelles autochtones; et font participer de manière significative les enfants, les jeunes, les familles et la communauté (CCMMPN, p. 16; <u>Réflexions sur la promotion de la santé mentale des populations chez les enfants et les jeunes autochtones au Canada</u> , p. 5). Il est essentiel de faire en sorte que les enfants, les jeunes et les familles des Premières Nations puissent bénéficier d'un environnement sûr et accueillant où leurs besoins seront examinés en temps opportun. De plus, il importe de faire appel à des experts du développement de l'enfant et à des services en neurodiversité, et de tenir compte d'autres considérations.
Soins axés sur le client au sein d'un cercle ou d'un contexte familial et communautaire holistique	Ces services et ces aides misent sur les forces individuelles, familiales et communautaires, tiennent compte des besoins holistiques de la personne, de la famille et de la communauté (p. ex. physiques, spirituels, mentaux, culturels, émotionnels et sociaux) et sont offerts dans différents contextes (Honorer nos forces, p. 45). Les services sont accessibles sans égard aux critères d'admissibilité et au lieu de résidence. Ils tiennent compte des besoins en matière de neurodiversité, en particulier dans le cas des enfants et des jeunes.

PRINCIPES	DESCRIPTION
Prise en compte des traumatismes, prise en compte du développement de l'enfant	Les soins tenant compte des traumatismes reposent sur la compréhension, la reconnaissance et la réponse aux effets de tous les types de traumatismes vécus en tant que personnes à différents stades du développement de la vie et perçoivent les traumatismes au-delà de leur incidence individuelle comme étant de longue durée, transcendant les générations de familles et de communautés entières. Une ligne de conduite tenant compte des traumatismes met l'accent sur la sécurité physique, psychologique et émotionnelle, tant pour les clients que pour les prestataires de soins, et aide les survivants (individus, familles et communautés) à regagner un sentiment de contrôle et d'autonomie. Les services tenant compte des traumatismes considèrent que le fondement de tout service est constitué de relations authentiques et compatissantes. Dans le cadre de soins tenant compte des traumatismes, les communautés, les fournisseurs de services ou les travailleurs de première ligne sont en mesure de mieux comprendre les besoins et les vulnérabilités des clients des Premières Nations ayant subi un traumatisme (CCMMPN : Implementation Guide, p. 81 (en anglais seulement)).
Réalisation d'évaluations adaptées sur le plan culturel	Les cadres, les tests et les processus d'évaluation doivent être élaborés dans une perspective autochtone, et leur contenu doit être adapté sur le plan culturel (Thunderbird Partnership Foundation, <i>A Cultural Safety Toolkit for Mental Health and Addiction Workers In-Service with First Nations People</i> (en anglais seulement)).
Fourniture d'un continuum de services coordonnés et complets (p. ex. sensibilisation à d'autres programmes et services)	Un soutien actif et organisé doit être offert aux personnes et aux familles pour les aider à accéder aux services du bon élément, à passer d'un élément à un autre ou à leur proposer une large gamme de services et d'aides qui répondent à leurs besoins. Un continuum de services essentiels complet comprend les éléments suivants : promotion de la santé, prévention, développement de la communauté et éducation; dépistage et interventions précoces; interventions en situation de crise; coordination et planification des soins; services de désintoxication; soins tenant compte des traumatismes subis; et soutien et suivi (Honor nos forces, p. 4; CCMMPN, p. 46). Le continuum de services aura but d'éviter que les membres du groupe aient à répéter leur histoire.
Renforcement de la coordination et de la planification des soins	La coordination et planification des soins permet d'assurer un lien rapide, un accès accru et une pertinence culturelle et une sécurité dans l'ensemble des services et des mesures de soutien. Elle permet de tirer le meilleur parti des ressources par une planification, une utilisation et un suivi efficaces des services disponibles. Elle comprend une communication constante et axée sur la collaboration ainsi qu'une planification et une surveillance des diverses options de soins répondant aux besoins holistiques particuliers d'une personne (CCMMPN, p. 18; Honor nos forces, p. 66).
Personnel culturellement compétent grâce à un auto-examen continu	Il importe que le personnel soit conscient de ses propres perceptions et attitudes concernant les différences culturelles. Il doit notamment avoir des connaissances et une ouverture sur les réalités culturelles et environnementales des personnes desservies. Le présent élément comporte un processus d'auto-examen continu et de croissance organisationnelle à l'intention des fournisseurs de services et du système dans son ensemble dans le but de répondre adéquatement aux besoins des Premières Nations (Honor nos forces, p. 9 et 60).
Main-d'œuvre durable et qualifiée sur le plan culturel : perfectionnement à long terme des	L'éducation, la formation et le perfectionnement professionnel sont des éléments essentiels pour que les Premières Nations disposent d'une main-d'œuvre durable et qualifiée grâce à des lignes de conduite à long terme qui assurent la continuité des services. En ce qui concerne l'acquisition ou le perfectionnement des compétences, on peut s'assurer d'informer les

PRINCIPES	DESCRIPTION
fournisseurs de services aux Premières Nations	travailleurs de ce qui existe au moyen d'occasions d'apprentissage officielles et informelles, de la supervision, ainsi que de la transmission des connaissances au sein et à l'extérieur de la communauté (CCMMPN, p. 49 et 50).
Équipes multidisciplinaires communautaires (équipes de mieux-être mental)	Fondées sur la culture et le développement communautaire, ces équipes multidisciplinaires sont mises sur pied et dirigées par les collectivités, grâce à l'engagement communautaire et à des partenariats, ce qui favorise l'adoption d'une approche intégrée en matière de prestation de services (approche multigouvernementale et multisectorielle) afin de créer un réseau de services pour les membres des Premières Nations vivant dans les réserves et à l'extérieur de celles-ci (CCMMPN, p. 27 et p. 11; Honorer nos forces, p. 82). Cette approche pourrait être associée ou intégrée à des soutiens d'orientation permettant aux membres des groupes d'évaluer leur admissibilité au processus de réclamation et d'y accéder.
Programmes communautaires	Des services et des mesures de soutien communautaires complets, pertinents et respectueux de la culture sont élaborés en réponse aux besoins communautaires. Les programmes communautaires tiennent compte de tous les niveaux de connaissances, d'expertise et de leadership dont dispose la communauté (CCMMPN, p. 9 et p. 45).
Prestation de services souples	Les services doivent être élaborés en tenant compte de la diversité ainsi qu'être souples, réceptifs, accessibles et adaptables à de multiples contextes afin de répondre aux besoins des personnes, des familles et des communautés des Premières Nations pendant toutes les étapes de la vie (CCMMPN, p. 40 et p. 47). Les communautés éloignées devront faire l'objet d'une attention particulière.

Volet 1 : Ligne de conduite relative à la coordination des services et aux équipes de soins en matière de soutien aux réclamants

Éléments	Alignement sur le CCMMPN
<ul style="list-style-type: none"> Des équipes de soins interdisciplinaires seront mises en place à l'intention des membres des groupes afin de favoriser un accès coordonné et continu aux services et aux soutiens, dans la mesure du possible. Les coordonnateurs des services en poste dans les organisations des Premières Nations à l'échelle du pays assumeront la fonction de gestion de cas et dirigeront les équipes chargées des services de soutien administratif, financier, sanitaire et culturel (y compris la supervision professionnelle, si nécessaire), en fonction des besoins des membres des groupes. Les coordonnateurs des services ne fourniront pas les services eux-mêmes, mais agiront comme point de contact central pour les membres des groupes. Les équipes de soins seront établies grâce à des partenariats entre diverses organisations locales/régionales (p. ex. les institutions financières des Premières Nations, les fournisseurs du PSS-RQPI, les réseaux d'entraide par les pairs, etc.). L'Entente de règlement définitive devrait indiquer ce que doit inclure le critère de base relatif aux services fournis par l'équipe de soins et la description des fonctions de coordination des services. Dans la mesure du possible, les services seront offerts dans les langues locales/régionales des Premières Nations. 	<ul style="list-style-type: none"> Moyen efficace et novateur d'accroître l'accès aux services et d'en améliorer l'homogénéité : intervention directe, évaluation, traitement, counseling, gestion de cas, orientation et suivi. La culture comme fondement. Élaboration et direction par les communautés. Ligne de conduite fondée sur les besoins et les forces des communautés. Modèle efficace permettant d'établir des relations qui favorisent les collaborations en matière de prestation de services, tant avec les provinces et les territoires qu'entre les fournisseurs de services

Éléments	Alignement sur le CCMPN
<ul style="list-style-type: none"> • Une personne-ressource au sein de la communauté doit être désignée afin de représenter l'équipe de soins sous-régionale. • Un réseau national/régional de coordonnateurs de services serait constitué aux fins de la rétroaction, laquelle serait transmise au comité de mise en œuvre du règlement. Ces réseaux offriraient également des services de soutien, de formation et d'évaluation par les pairs. 	communautaires, culturels et cliniques.

Volet 2 : Renforcement du réseau existant de services de soins de santé et de soutien culturel

Éléments	Alignement sur le CCMPN
<ul style="list-style-type: none"> • Il s'agira de mettre à profit et d'élargir le réseau existant de services de soins de santé et de soutien culturel au sein des organisations autochtones et des Premières Nations, en privilégiant les soutiens destinés aux enfants et aux familles, afin de fournir des soins tenant compte des traumatismes aux membres des groupes dans le cadre du processus de règlement. Certaines de ces organisations feraient partie du réseau existant du PSS-RQPI, de l'ENFFADA, des externats et d'autres fournisseurs de services, tandis que d'autres pourraient être de nouveaux fournisseurs, en particulier afin d'accroître l'accès des enfants et des jeunes aux services et aux soutiens. 	<ul style="list-style-type: none"> • Financement souple et amélioré. • Développement de la communauté, appropriation par la communauté et renforcement des capacités. • Autodétermination. • La culture comme fondement. • Les Premières Nations jouent un rôle clé dans l'embauche du personnel afin de s'assurer que celui-ci est reconnu par leur communauté. • Les communautés sont en mesure de veiller à ce que les services fournis soient adaptés et respectueux d'un point de vue culturel.

Volet 3 : Accès à des services de counseling en santé mentale pour tous les membres des groupes

Éléments	Alignement sur le CCMPN
<ul style="list-style-type: none"> • Les services de counseling en santé mentale destinés aux personnes, aux familles et aux communautés seront fournis par des professionnels de la santé réglementés (c.-à-d. des psychologues, des travailleurs sociaux, des praticiens ou des personnes autorisées à célébrer des cérémonies de la culture autochtone) qui sont en règle avec leur organisme de réglementation respectif et qui sont inscrits auprès de SAC. L'accès aux services de counseling ne dépend pas du lieu de résidence ni de l'admissibilité aux services de santé non assurés. • Les services de counseling seraient offerts dans les cabinets privés des professionnels de la santé, des praticiens et des personnes autorisées à célébrer des cérémonies de la culture autochtone, et seraient principalement 	<ul style="list-style-type: none"> • Financement souple et amélioré. • Développement de la communauté, appropriation par la communauté et renforcement des capacités. • Autodétermination. • Amélioration de l'accès aux services pour les membres des groupes et leurs familles, conformément à ce qui est

Éléments	Alignement sur le CCMPN
<p>rémunérés par SAC selon le principe de la rémunération à l'acte. Les professionnels pourraient se rendre dans les communautés et recevoir un montant calculé selon une formule d'indemnité journalière.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les services virtuels de counseling en santé mentale seront admissibles, selon les spécifications des ordres professionnels. 	<p>indiqué par les partenaires des Premières Nations.</p>

Volet 4 : Amélioration des services de soutien de la ligne d'écoute d'espoir ou d'une autre ligne téléphonique spéciale

Éléments	Alignement sur le CCMPN
<ul style="list-style-type: none"> • Il s'agira de mettre en place une équipe de soutien spécialisée à l'intention des membres des groupes, accessible dans les langues des Premières Nations, y compris ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> ○ l'accès à des spécialistes de l'enfance et de la jeunesse qui tiennent compte notamment des traumatismes et dont l'approche est axée sur le développement de l'enfant; ○ une fonction de gestion de cas; ○ l'orientation vers des équipes de soins spécialisées par l'intermédiaire de coordonnateurs de services (volet 1); ○ l'orientation vers une ligne d'information relative au processus de demande. • Les employés de la ligne téléphonique recevront une formation sur les recours collectifs, le déroulement de la plainte devant le TCDP et d'autres documents juridiques, politiques et sociaux connexes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Système de soins de qualité et prestation de services adaptés à la culture. • Amélioration de l'accès aux services requis.