

## DESCRIPTION DE L'ÉLABORATION DES NORMES RELATIVES À L'APPROCHE ÉCLAIRÉE PAR LES AUTOCHTONES

En 2014, le CCA desservait deux centres de santé communautaire autochtones, en plus de mettre à l'essai des révisions d'agrément auprès de neuf centres d'accès aux soins autochtones de l'Ontario et de conclure une entente de service avec la Fédération des centres d'amitié autochtones de l'Ontario. Tous ces secteurs ont manifesté un intérêt à ce que le CCA augmente ses normes afin de tenir compte des attentes en matière de services fournis aux personnes autochtones/aborigènes.

Chaque année, le CCA prévoit d'examiner et de mettre à jour différentes sections des normes et, en 2014, la priorité a été donnée aux normes concernant les services aux personnes autochtones. Comme pour d'autres processus d'élaboration de normes, le CCA a lancé un appel à un groupe consultatif pour fournir des commentaires et des conseils tout au long du processus d'élaboration et a engagé un consultant pour effectuer une première analyse documentaire afin de fournir un cadre pour les normes. L'appel aux membres du groupe consultatif a été publié en août 2014 et le groupe consultatif était composé des personnes suivantes :

- Gertie Mai Muisse, (présidente du conseil) Directrice associée, Centre d'accès aux soins pour les autochtones du Sud-Ouest de l'Ontario
- Tillie McLeod, gestionnaire du bureau, Centre d'accès aux soins N'Mninoeyaa
- Jeff Cooper, membre du conseil, Centre d'accès aux soins pour les autochtones De Dwa Da Dehs Nye
- Jane Harrison, gestionnaire, Wash-Keshuu-Yaan Unit, Anishnawbe Health Toronto
- Lori Flynn, responsable du développement des capacités du Centre de l'amitié, Fédération des centres d'amitié autochtones de l'Ontario.
- Cheryl Ward, responsable provinciale, Programme de compétence culturelle autochtone, Autorité des services de santé publique de la Colombie-Britannique
- John Dixon, Directeur principal, Santé mentale et dépendances, Dilico Anishinabek Family Care

Le consultant engagé pour soutenir cette initiative était James Butler de Flat Island Strategic Communications and Media Design. Il a d'abord effectué un examen de la documentation et une analyse de l'environnement dont les résultats sont résumés dans son rapport de base intitulé *Understanding a Wholistic Aboriginal Worldview of Healing and Wellness*. À partir de ce rapport et de l'examen de la recherche, il a identifié les éléments clés possibles qui devraient être inclus dans les normes pour que les membres du groupe consultatif les prennent en considération.

Le groupe consultatif s'est réuni pour la première fois en octobre 2014 et a examiné le rapport Butler et les éventuels éléments clés. Ils ont convenu que l'approche des normes devrait être fondée sur une harmonisation avec un cadre autochtone holistique de guérison et de bien-être, axé sur la restauration et le rééquilibrage du bien-être physique, mental, émotionnel et spirituel des personnes, des familles, des communautés et des nations à toutes les étapes de la vie. Le cadre reconnaît les droits autochtones à la détermination, le rôle des connaissances, des systèmes de valeurs et des approches autochtones pour informer la planification et la pratique, et le fusionnement des idées et des pratiques autochtones et occidentales privilégiées par les autochtones. Des concepts et des apprentissages ont également été intégrés au programme de compétence culturelle autochtone de l'Autorité des services de santé publique de la Colombie-Britannique, qui commençait à offrir une formation aux professionnels de la santé en Ontario. Par exemple la définition de la sécurité culturelle a été adoptée à partir de ce programme.

Des ébauches de normes ont été élaborées avec l'apport du groupe consultatif et, en mars 2015, elles ont été envoyées à un plus large éventail de fournisseurs de services (dont un guérisseur traditionnel) et de chercheurs de tout le Canada qui avaient accepté de faire une révision critique des ébauches. Leurs commentaires ont été examinés par le groupe consultatif et le personnel du CCA, et les normes ont été révisées en fonction de ce qui a été entendu. Une fois les

dernières modifications apportées, les normes ont été officiellement publiées dans la version 2.5 des normes organisationnelles du 1<sup>er</sup> novembre 2015. Il a été décidé que les normes seraient structurées comme suit :

- deux nouvelles normes pour tous les organismes desservant des communautés comptant certaines personnes autochtones
- une nouvelle composante (c'est-à-dire un groupe de normes) spécifiquement applicable aux organismes mandatés par les autochtones

Comme il s'agissait de normes pilotes, les organismes autochtones avaient le choix d'utiliser ou non ces normes. Les organismes qui desservent certaines personnes autochtones devaient satisfaire aux deux normes relatives au service des personnes autochtones.

En 2020, les normes de services aux autochtones ont été réexaminées dans le cadre de la révision du module organisationnel et le CCA a décidé d'avoir une composante spécifique appelée Approche éclairée par les pratiques autochtones. Les normes de ce volet s'appliquent aux organismes qui ont pour mandat de servir principalement les personnes et les communautés autochtones, notamment les Premières nations, les Inuits et les Métis. Elles se concentrent sur le processus de service. Les normes de cette composante sont :

**ORG-IA-1** Lorsqu'un organisme dessert principalement des personnes autochtones, le processus de service appuie la sécurité culturelle autochtone.

ORG-IA-1.1 Les services intègrent les relations avec les aidants naturels, la famille, la famille élargie, la communauté et la Nation, selon le cas et sous la direction de la personne desservie.

ORG-IA-1.2 Lorsque l'organisme est un organisme pour les personnes autochtones, la majorité des fournisseurs de services sont autochtones.

ORG-IA-1.3 A Une majorité des membres du conseil sont des personnes autochtones qui proviennent des communautés desservies.

ORG-IA-1.4 L'organisme encourage l'utilisation de pratiques culturelles autochtones pertinentes pour les personnes desservies et le contexte local.

ORG-IA-1.5 Dans le cadre d'un environnement de soins collaboratifs, professionnels et intégrés, des mécanismes sont en place pour inclure les personnes ressources traditionnelles de la communauté.

**ORG-IA-2** Lorsqu'un organisme dessert principalement des personnes autochtones, il utilise des approches en matière de service qui tiennent compte des pratiques autochtones. (Remarque : La sécurité culturelle autochtone est un climat organisationnel où l'histoire unique des peuples autochtones est reconnue et respectée afin de fournir des soins et des services appropriés de façon équitable et sécuritaire, sans discrimination (Source : Programme de formation à la sécurité culturelle autochtone San'yas, Autorité provinciale des services de santé de la Colombie-Britannique.)

ORG-IA-2.1 Les services intègrent les aspects physiques, émotionnels, mentaux, spirituels et culturels de la vie, en fonction des personnes desservies et du contexte local.

ORG-IA-2.2 Les processus d'accueil sont souples et reflètent les protocoles culturels et une compréhension des contextes culturels locaux.

ORG-IA-2.3 Tous les efforts sont déployés pour que le processus d'accueil soit mené par un personnel autochtone qualifié auprès des clients autochtones.

ORG-IA-2.4 Des politiques et des procédures écrites élaborées pour tenir compte du contexte local et avec la participation des communautés autochtones orientent le recours aux praticiens traditionnels et à leurs assistants, et incluent au minimum des renseignements sur le recrutement, les rôles et la portée de la pratique.

ORG-IA-2.5 Il existe des lignes directrices écrites pour l'acquisition, l'entreposage, la manipulation et l'utilisation des remèdes traditionnels, si ceux-ci sont utilisés dans les programmes et services.

ORG-IA-2.6 Les pratiques sont conformes aux approches, aux politiques, aux procédures et aux processus de services informés par les autochtones.

**ORG-IA-3** Lorsqu'un organisme dessert principalement des personnes autochtones, il soutient l'acquisition de compétences culturelles pour tout son personnel en développant les connaissances, la conscience de soi et les aptitudes.

ORG-IA-3.1 L'orientation destinée à l'ensemble des membres du conseil, du personnel, des bénévoles et des étudiants porte sur les approches autochtones compétentes au point de vue culturel en matière de prestation de services.

ORG-IA-3.2 La formation exigée de l'ensemble des membres du conseil, du personnel, des bénévoles et des étudiants comprend une formation sur les compétences culturelles de base qui offre les possibilités suivantes :

- Explorer les préjugés à l'égard des peuples autochtones et envisager des stratégies pour travailler plus efficacement avec les personnes desservies - Comprendre les questions d'importance dans le contexte local, y compris les problèmes auxquels font face les femmes, les enfants et les jeunes autochtones, l'histoire coloniale locale, l'héritage des pensionnats, les priorités actuelles des communautés locales et les domaines où les clients autochtones peuvent rencontrer des risques ou des obstacles - En apprendre davantage sur les protocoles culturels dans le contexte local - Accéder à une formation spécifique au contenu dans le domaine de programme ou de service pertinent

ORG-IA-3.3 La formation sur les compétences culturelles spécifiques aux autochtones est offerte au fil du temps, avec une formation de base et des possibilités continues d'acquisition de compétences.

ORG-IA-3.4 La formation sur les compétences culturelles spécifiques aux autochtones est offerte par des organismes professionnels appuyés par des communautés autochtones et des universitaires autochtones.

ORG-IA-3.5 La participation à la formation sur les compétences culturelles spécifiques aux autochtones fait partie des plans de travail, des évaluations de rendement et des plans développement professionnel du personnel.

***Le CCA s'est engagé à continuer à travailler avec les organismes autochtones pour améliorer les normes et les indicateurs qui rendront mieux compte de leurs politiques, procédures et pratiques.***