

Ce bulletin d'information présente le bilan de la dernière année dans le cadre du Plan global d'implantation de la sécurisation culturelle dans le réseau de la santé et des services sociaux 2020-2025. Bonne lecture!



### Mise en contexte des travaux

#### Publication d'un guide intitulé *La sécurisation culturelle en santé et en services sociaux : vers des soins et des services culturellement sécurisants pour les Premières Nations et les Inuit* (MSSS, 2021) ([lien](#))

En 2018, la Direction des affaires autochtones (DAA) du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a réuni les acteurs les plus à même de contribuer à la co-construction d'un guide sur la sécurisation culturelle en santé et en services sociaux pour les membres de la haute direction et les gestionnaires des établissements du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS). À cette fin, un Comité aviseur sur la sécurisation culturelle a été mis sur pied. Cette démarche a été accompagnée par l'équipe des projets nationaux en transfert des connaissances de l'Institut universitaire de première ligne en santé et en services sociaux (IUPLSSS) du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSE-CHUS). Après plus de deux ans d'engagement actif, le guide a été publié en juin 2021. Il réunit les pratiques à privilégier pour une prestation de soins et de services exempte de préjugés.

#### Investissements pour l'implantation de la sécurisation culturelle et renouvellement du mandat du Comité aviseur

En novembre 2020, le ministre de la Santé et des Services sociaux et le ministre responsable des Affaires autochtones annonçaient un investissement de 15 M\$ sur cinq ans afin de mettre en place des actions structurantes visant à améliorer l'accès à des services culturellement sécurisants pour les Premières Nations et les Inuit dans le RSSS ainsi que leur continuité. Cette annonce constituait une réponse concrète à l'appel à l'action n° 75 de la Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics : écoute, réconciliation, progrès (CERP). Les établissements du RSSS y sont encouragés à « mettre sur pied des services et des programmes répondant aux principes de sécurisation culturelle, développés à l'intention des peuples autochtones et en collaboration avec eux ».

Le MSSS a donc proposé cinq mesures prioritaires à mettre en place dans le cadre du Plan global d'implantation de la sécurisation dans le RSSS 2020-2025 :

- Soutenir les établissements dans l'implantation des bonnes pratiques présentées dans le guide sur la sécurisation culturelle ;
- Concevoir et déployer des plans de formation pour les gestionnaires, les professionnels et les intervenants ;
- Déployer des agents de liaison dans le RSSS afin d'assurer les relations avec les Premières Nations et les Inuits ;
- Déployer des navigateurs de services dans le RSSS, si possible d'origine autochtone, afin de favoriser l'accessibilité et la continuité des services pour les membres des Premières Nations et Inuit ;
- Adapter les modalités d'information, d'assistance et d'accompagnement prévues dans le cadre du régime d'examen des plaintes.

Dans ce contexte, étant donné la pertinence de cet espace de partage et de dialogue que représente le Comité aviseur, le mandat de celui-ci fut renouvelé et modifié afin que ses membres poursuivent leur contribution de nature stratégique et opérationnelle pour soutenir la mise en œuvre des nouvelles mesures de sécurisation culturelle.

### Soutien à l'implantation des bonnes pratiques

#### Volet Accompagnement des établissements

L'équipe des projets nationaux en transfert des connaissances de l'IUPLSSS du CIUSSE-CHUS ayant contribué à la rédaction du Guide en sécurisation culturelle, le MSSS l'a mandatée en avril 2021 pour définir une stratégie de soutien des établissements dans l'implantation des pratiques à privilégier. À la suite de sa diffusion, une première activité d'appropriation du Guide en sécurisation culturelle a été réalisée en juin 2021 auprès des responsables des dossiers autochtones (RDA) des établissements. Cette activité consistait principalement en un survol du Guide et une présentation des modalités d'appropriation et d'accompagnement (individuel et collectif).

Au cours de l'été et de l'automne 2021, l'équipe du CIUSSE-CHUS s'est penchée sur l'élaboration d'outils d'information à l'intention des établissements pour favoriser l'appropriation des contenus du Guide. Ces outils visent à rendre autonomes les personnes directement impliquées dans l'implantation de l'approche de sécurisation culturelle lorsqu'elles présentent le Guide en sécurisation culturelle à différents acteurs-clés au sein de leur établissement.

Pour s'assurer de la pertinence de certains outils et pour valider les activités d'appropriation du Guide en sécurisation culturelle, une expérience-pilote d'accompagnement individuel avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Mauricie-Centre-du-Québec a eu lieu en décembre 2021. En parallèle, un sondage a été acheminé aux RDA et aux agents de liaison des établissements afin de déterminer leurs besoins et leurs attentes quant au soutien à l'appropriation et au déploiement du Guide, et plus spécifiquement, à propos de l'un des moyens proposés, soit la mise sur pied d'une communauté de pratiques en sécurisation culturelle.

#### Prochaines étapes

Le portrait qui se dégagera de ces deux initiatives permettra la priorisation d'activités diversifiées soutenant l'appropriation du Guide et des bonnes pratiques, qui pourront être offertes progressivement à partir de l'hiver 2022.

#### Volet Appel de projets en sécurisation culturelle

Un appel de projets en sécurisation culturelle a été diffusé à l'ensemble des établissements du RSSS à l'été 2021. Celui-ci avait pour but de soutenir financièrement l'implantation et la pérennisation de l'approche de sécurisation culturelle dans les établissements, et ce, dans le respect des principes et des bonnes pratiques en sécurisation culturelle. Les établissements désirant participer devaient aussi s'engager à financer au moins 50 % du projet.

Les projets proposés par les établissements devaient viser l'un ou plusieurs des objectifs suivants :

- Travailler en concertation avec les organisations concernées par les soins et les services aux Premières Nations et aux Inuit (requis pour tous les projets) ;
- Favoriser l'évolution d'une culture organisationnelle intégrant l'approche de sécurisation culturelle ;
- Favoriser le développement de soins et services culturellement sécurisants ;
- Améliorer la qualité de l'expérience de soins et de services culturellement sécurisants pour les clientèles visées et leurs proches.

La direction de l'évaluation du MSSS, mandatée pour animer le processus d'analyse des projets, a élaboré une grille d'évaluation qui a été présentée au comité aviseur en sécurisation culturelle. Les projets ont été analysés à l'automne 2021 par un groupe composé de représentants d'organisations autochtones et de représentants des directions de l'évaluation et de la qualité d'établissements du RSSS. La validation des commentaires et des recommandations formulés par le groupe d'analyse sur chacun des projets s'est terminée en novembre 2021. Les participants au groupe d'analyse ont émis des commentaires positifs quant au processus d'analyse et à la qualité des projets analysés. En date du 1<sup>er</sup> décembre 2021, chaque établissement a reçu une réponse à la demande de financement liée à son projet, accompagnée des commentaires et recommandations à des fins d'amélioration.

Lors de la rencontre du Comité aviseur en sécurisation culturelle tenue en janvier 2022, une présentation a été effectuée sur le processus d'analyse, sur les projets retenus ainsi que sur les recommandations du groupe d'analyse.

#### Prochaine étape

Les établissements mettront en branle leurs projets imminemment.



## Formation en sécurisation culturelle

### Formation : Sensibilisation aux réalités autochtones

Des démarches ont été entreprises auprès du Secrétariat aux affaires autochtones (SAA) afin de rendre accessible à l'ensemble des employés du RSSS la formation générale de « sensibilisation aux réalités autochtones », développée en collaboration avec le ministère de la Justice du Québec. Cette formation est disponible sur l'environnement numérique d'apprentissage (ENA) au personnel des établissements du RSSS depuis le 1er juin 2021. L'objectif ciblé est de veiller à ce que minimalement 50 % du personnel ait été sensibilisé d'ici le 31 mars 2022 et 100 % d'ici le 30 septembre 2022. Dans le contexte de la pandémie, les établissements sont invités à poursuivre leurs efforts en fonction des capacités.



**En date du 1<sup>er</sup> février 2022, 59 125 employés avaient complété la formation sur l'ENA, soit environ 18,32 % de l'ensemble du personnel du RSSS.**

Le Centre d'expertise en santé de Sherbrooke s'est vu confier le mandat d'adapter les modules obligatoires de la formation de sorte qu'elle soit :

- Accessible en anglais pour les apprenants œuvrant au sein d'installations publiques reconnues en vertu de l'art. 29.1 de la Charte de la langue française ;
- Conforme aux standards d'accessibilité web pour les personnes ayant une déficience visuelle et auditive.

Le statut d'avancement des apprentissages fait l'objet d'un monitoring en continu (compilation du pourcentage de personnes ayant suivi la formation dans chaque établissement du RSSS).

### Prochaines étapes

Il est prévu de déployer, au printemps 2022, une capsule complémentaire de sensibilisation aux réalités autochtones, contextualisée au secteur de la santé et des services sociaux. Le CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean, via son Centre de recherche appliquée en intervention psychosociale (CRAIP) est mandaté pour en soutenir la conception.

Depuis décembre 2021, le MSSS déploie la formation en sécurisation culturelle « Tikinagan » pour le secteur Jeunes en difficulté (mandat confié à l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue). D'ici le 31 mars 2022, il est prévu de former 800 gestionnaires et intervenants. Les objectifs, qui visent à améliorer les pratiques d'intervention, vont bien au-delà de la sensibilisation. La formation de « sensibilisation aux réalités autochtones » ne constitue pas un substitut à cette formation.

### Continuum de formations en sécurisation culturelle

Le CIUSSS du Saguenay Lac-St-Jean présentera au MSSS, en début d'année 2022, les résultats d'une analyse des besoins de formation en sécurisation culturelle pour l'ensemble du continuum de formation continue. Des contenus de formation pour d'autres programmes et services pourraient être développés ou adaptés en fonction de cette analyse. Ces résultats d'analyse alimenteront les travaux du groupe de travail dédié à la thématique de la formation en sécurisation culturelle.

### Déploiement de navigateurs de services et d'agents de liaison

En date du 4 décembre 2021, 9 agents de liaison et 4 navigateurs de services étaient déployés dans les établissements (processus de dotation en cours pour 6 agents et 8 navigateurs). Rappelons qu'en 2021-2022, le MSSS a soutenu financièrement 12 postes d'agents de liaison et 13 postes de navigateurs. La rareté de la main-d'œuvre ainsi que le contexte sanitaire expliquent le rythme de déploiement actuel.

Des travaux ont également permis d'identifier, en mars 2021, les titres d'emploi utiles à la dotation de navigateurs de services. L'option de procéder par entente de services avec une organisation ou une instance autochtone est également possible.

Au début de l'été 2021, un groupe de travail a été mis sur pied. Les 5 rencontres tenues entre juin et décembre 2021 ont permis au groupe de travailler sur deux livrables :

- Documenter les « Conditions favorables à l'implantation des agents de liaison et des navigateurs de services dans les établissements du RSSS », en tenant compte des réalités régionales et de celles des organisations autochtones (document partagé aux établissements à l'automne 2021) ;
- Amorcer les réflexions autour de la complémentarité des rôles en affaires autochtones (navigateurs de services, agents de liaison et responsables des dossiers autochtones).

### Prochaine étape

À l'hiver 2022, le MSSS planifiera le suivi et l'évaluation de l'implantation de la première cohorte de navigateurs de services.

### Régime d'examen des plaintes :

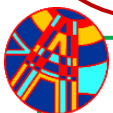
#### Information, assistance et accompagnement de la clientèle autochtone

Au printemps 2021, la Commissaire-conseil au régime d'examen des plaintes a animé une rencontre à laquelle participaient plusieurs commissaires aux plaintes et à la qualité des services des établissements du RSSS. Les échanges ont porté sur les perspectives d'adaptation des modalités prévues dans le cadre du Régime d'examen des plaintes afin de mieux répondre aux réalités et aux besoins des usagers autochtones. Ces réflexions alimenteront les prochaines étapes de travail (analyse des besoins, identification des pistes d'amélioration).

À l'été 2021, le guide en sécurisation culturelle et le Plan d'implantation 2020-2025 de l'approche de sécurisation culturelle dans le RSSS ont été présentés aux commissaires locaux aux plaintes des établissements.

### Prochaine étape

Un groupe de travail sera mis en place au cours des prochaines semaines pour débiter les travaux entourant l'adaptation des modalités dans le cadre du régime d'examen des plaintes.



Ce bulletin d'information a été rédigé par la **direction des affaires autochtones**.

Merci et au plaisir de poursuivre ces travaux au cours de la prochaine année!