

Prestation de services et collectivités autochtones

Service Delivery and Indigenous Communities



Services aux Autochtones Canada – Mandat

En août 2017, le premier ministre a annoncé l'intention du gouvernement de créer Services aux Autochtones Canada, un ministère dont le mandat principal est d'améliorer la qualité des services offerts aux membres des Premières Nations, aux Inuits et aux Métis. Le Ministère veillera à combler les écarts socio-économiques et, ultimement, fera en sorte que les peuples autochtones aient le contrôle des services et des programmes [...].

Au fil du temps, une mesure fondamentale de réussite sera que les programmes et les services appropriés seront de plus en plus administrés par les peuples autochtones, et non par le gouvernement fédéral. Ce travail se fera en partenariat avec les dirigeants et les collectivités autochtones.

L'honorable Jane Philpott, C.P., députée
ministre des Services aux Autochtones

Plan ministériel 2018-2019.

Résumé des discussions – Whitehorse 2018

Exemples de bonnes pratiques :

- Ouverture de bureaux dans des collectivités éloignées grâce à des partenariats
- Regroupement des services en utilisant des membres de la collectivité comme interprètes
- Reconnaissance de la relation de gouvernement à gouvernement
- Sensibilisation et respect accrus (plus de formation disponible)

Défis liés à la prestation de services :

- Stéréotypes et préjugés
- Compréhension authentique des besoins des utilisateurs
- Difficulté à fournir des services (surtout dans les collectivités éloignées)
- Recrutement d'employés autochtones

Résumé des discussions (suite)

Rôle et choses à prendre en considération pour le Conseil de la prestation des services du secteur public

- Participation des partenaires autochtones au Conseil de la prestation des services du secteur public
- Application d'une optique autochtone délibérée au travail du Conseil de la prestation des services du secteur public
- Plus de possibilités d'éducation et de sensibilisation culturelle au Conseil de la prestation des services du secteur public
- Mise à l'essai d'une initiative avec un partenaire autochtone
- Suivi des résultats – Recueillir des données
- Gardez les services aux Autochtones au Conseil de la prestation des services du secteur public!

Étude de cas : Autorité sanitaire des Premières Nations de la Colombie-Britannique

« Rien ne se fait pour nous sans nous »

- Créée par les Premières Nations pour les Premières Nations
- Donner aux personnes, aux familles et aux collectivités les moyens de s'autodéterminer
- 7^e Autorité sanitaire de la Colombie-Britannique. Travailler simultanément à tous les niveaux du système de santé

▪À certains égards, **l'ASPN est semblable au ministère de la Santé et à Santé Canada.** Elle met en œuvre des politiques et des plans stratégiques.

▪À certains égards, **l'ASPN ressemble à l'autorité provinciale des services de santé.** Elle offre certains services à l'ensemble de la population des Premières Nations de la province et peut fournir des services dans les centres de santé des Premières Nations de la Colombie-Britannique.

▪À certains égards, **l'ASPN ressemble aux autorités sanitaires régionales.** Elle veille à la planification et à la prestation des services de santé locaux et régionaux.

La voie de la transformation des services

Écouter

Entendre les Premières Nations

- Caucus et bureaux régionaux
- Mobilisations sur des sujets précis
- Satisfaction de la clientèle
- Points d'accès Web
- Plaintes liées au service
- Audit interne

Apprendre

Élargir notre base de données probantes

- Gouvernance et couplage des données
- Enquête régionale sur la santé
- Enquête régionale sur la petite enfance, l'éducation et l'emploi chez les Premières Nations
- Analyse des prestations de maladie
- Partenariats
- Sondage d'opinion publique

Agir

Améliorer les services

- Processus de planification et de responsabilisation
- Formation
- Organisation sensibilisée aux traumatismes
- Sécurité culturelle et humilité
- Soins primaires
- Santé mentale et bien-être
- Cancer – Écouter, apprendre, agir
- Prestations de maladie
- Autres améliorations

Facteurs essentiels à la réussite

- **Gouvernance** : Le Conseil de la santé est un moyen efficace d'assurer la participation réelle des Premières Nations; l'Association des directeurs de la santé assure la responsabilisation.
- **L'unité entre nous** : À mesure que les Premières Nations de la Colombie-Britannique établissent un consensus et s'appuient sur les ententes existantes de nos dirigeants politiques.
- **Établissement de relations et renforcement de la confiance** : Les partenaires élaborent une série d'ententes évolutives au fil du temps et s'assurent de la volonté de fournir un financement à long terme pour la mobilisation.
- **Accent mis sur l'administration** : Il ne s'agit pas d'un processus de compétence, de droits ancestraux ou issus de traités, mais d'un transfert de responsabilités administratives qui tire parti des pouvoirs de nos collectivités.
- **Reconnaissance de la responsabilité des provinces** : Continuer de clarifier et de confirmer les services de santé fournis aux membres des Premières Nations vivant à l'intérieur et à l'extérieur des réserves.
- **Investissement dans la mobilisation communautaire** : Établir un mandat, une unité et des processus de gouvernance impliquant des dirigeants politiques et des responsables de la santé.
- **Accord commun** : période de 10 ans – suffisant pour permettre aux collectivités d'élaborer des stratégies à long terme.

- Questions et commentaires