



Guide sur les soins de suivi culturel



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
APERÇU DU PROJET	1
OBJECTIFS	1
SOINS DE SUIVI CULTUREL	2
OBSTACLES AUX SOINS DE SUIVI CULTUREL	3
QUELLE FORME LES SOINS DE SUIVI CULTUREL DEVRAIENT-IL PRENDRE ?	4
FAIRE PARTICIPER LES CLIENTS, LES FAMILLES ET LES COMMUNAUTÉS À L'ELABORATION DE SERVICES	5
ENCOURAGER LE CLIENT ET LA FAMILLE À FAIRE PREUVE DE LEADERSHIP	5
EXPLOITER LES SOUTIENS NATURELS	5
RENFORCER LES FAMILLES	5
POURQUOI LA COMPÉTENCE CULTURELLE EST-ELLE IMPORTANTE ?	5
CE QU'IL FAUT EN MATIÈRE DE SOINS DE SUIVI CULTUREL ?	5
SUGGESTIONS RELATIVES À LA DISPENSATION DES SOINS DE SUIVI CULTUREL	6
MODÈLE DES SOINS DE SUIVI CULTUREL	8
ÉTAPE 1 – COLLECTE DE CONNAISSANCES COMMUNAUTAIRES	8
PROFIL DES FORCES DE LA COMMUNAUTÉ	9
ÉTAPE 2 – PLANIFICATION DES SOINS De SUIVI AU SEIN DU CENTRE DE TRAITEMENT OU DE LA COMMUNAUTÉ	11
QU'ESSAYEZ-VOUS D'ACCOMPLIR AU MOYEN DU SUIVI CULTUREL ?	11
OBJECTIFS POTENTIELS	12
ÉLABORER UN MODÈLE LOGIQUE POUR LA RENNAISSANCE COMMUNAUTAIRE	13
ÉLABORER DES POLITIQUES, PROCÉDURES ET LIGNES DIRECTRICES	14
ÉLABORER SON PLAN DE RENAISSANCE COMMUNAUTAIRE	15
BESOINS EN MATIÈRE DE FORMATION DU PERSONNEL	15
FINANCEMENT DE VOS ACTIVITÉS DE SUIVI CULTUREL	16

ÉTAPE 3 – PRESTATION DE SERVICES AU SEIN DU CENTRE DE TRAITEMENT OU DE LA COMMUNAUTÉ GESTION DU

PROGRAMME DE SUIVI CULTUREL 17

GESTION DU PROGRAMME DE SUIVI CULTUREL	18
INTÉGRATION DES SERVICES	18
EXERCICE SUR LE DÉVELOPPEMENT DE PARTENARIATS	19
EXERCICE SUR LA DOTATION EN PERSONNEL	19
PROCESSUS DE RENVOI	20
MOBILISATION DE LA COMMUNAUTÉ	20
RENFORCEMENT DES CAPACITÉS CULTURELLES COMMUNAUTAIRES	21
POLITIQUES ET STRUCTURES DE L' ORGANISATION	22
LANGUE ET PRESTATION DE SERVICES	22
POLITIQUES ET PRATIQUES DE L'ORGANISATION	23
EXERCICE SUR DES POLITIQUES ET DES PRATIQUES DE L'ORGANISATION	23

ÉTAPE 4: RÉSULTATS PARTAGÉS DU CENTRE DE TRAITEMENT

ET DE LA COMMUNAUTÉ 25

SUIVI DES PROGRÈS	27
PARTAGER LES SUCCÈS ET CÉLÉBRER	27

CONCLUSION 27

SOURCES BIBLIOGRAPHIQUES 28

ANNEXE A: QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES SUR L'ÉLABORATION DE STRATÉGIE DES SOINS DE SUIVI CULTUREL 29

ANNEXE B: RÔLES ET RESPONSABILITÉS SUGGÉRÉS DANS LA PLANIFICATION DES SERVICES DE SOINS DE SUIVI CULTUREL 30

ANNEXE C: GUIDE SUR LA PLANIFICATION DES SERVICES DE SOINS DE SUIVI CULTUREL DU CLIENT 34



Introduction

Le document *Honorer nos forces : Cadre renouvelé du programme de lutte contre les toxicomanies chez les Premières nations du Canada* est un cadre global, adapté aux particularités culturelles, et fondé sur des données probantes, qui sert de guide sur la façon de faire face aux enjeux liés à la toxicomanie chez les Premières Nations au Canada. Le processus de renouvellement vise à favoriser une approche systématique à travers une série d'activités interreliées en vue d'améliorer et renouveler des programmes communautaires des Premières Nations. La Fondation autochtone nationale de partenariat pour la lutte contre les dépendances (FANPLD)* joue un rôle de premier plan dans le processus de mise en œuvre du renouvellement et fait participer des collectivités des Premières Nations, des prestataires de services, des organismes représentatifs et d'autres partenaires à la mise au point d'une variété de mesures de soutien pratiques permettant d'orienter la planification des programmes et la prestation des services selon le modèle et les éléments du cadre de renouvellement.

Aperçu du projet

L'élaboration d'un guide sur les soins de suivi culturel offre une possibilité de renouvellement tel que le prévoit le cadre de renouvellement d'*Honorer nos forces*. Ce guide est mis au point afin de favoriser le recours à la culture autochtone en appui aux services de suivi qu'offrent les travailleurs communautaires aux personnes, familles, et communautés autochtones. Bien que des clients partent des centres de traitement sans la moindre idée des services de suivi qui existent dans leurs communautés. Ce projet de renouvellement vise donc à soutenir les travailleurs communautaires à fournir aux clients ces liens aux soins de suivi culturel.

On entend par suivi culturel, « une aide holistique reçue tout au long de (la) vie de la part de divers fournisseurs de services, mais aussi de (la) communauté et des réseaux de soutien sociaux. Ces services ont pour objectif de soutenir les personnes et leurs familles ou proches au cours du processus de guérison et du retour à une vie communautaire positive. »¹ Ce projet de renouvellement soutiendra les travailleurs communautaires à fournir à leurs clients ces soutiens holistiques, tout au long de la vie.

Ce guide est mis au point afin
de favoriser le recours à la
culture autochtone en appui
aux services de suivi qu'offrent les travailleurs communautaires aux personnes, familles, et communautés autochtones

Objectifs

Ce guide a pour objectif d'identifier et d'analyser les soins de suivi culturel tels qu'ils s'appliquent chez les prestataires de soins de santé mentale et de toxicomanies au Canada. Plus précisément, ce guide vise à :

- Établir une définition du concept de soins de suivi culturel;
- Dégager des obstacles aux soins de suivi culturel;
- Identifier la méthodologie à adopter relativement aux soins de suivi culturel ;
- Identifier des thèmes relatifs aux meilleures pratiques en matière de soins de suivi culturel;
- Créer un guide basé sur des pratiques exemplaires, pertinentes du point de vue culturel, et fondées sur des preuves.

1 Honorer nos forces : Cadre renouvelé du programme de lutte contre les toxicomanies chez les Premières nations du Canada (Ottawa : Santé Canada, 2011), 31

* Bien vouloir noter que depuis juin 2015, la Fondation autochtone nationale de partenariat pour la lutte contre les dépendances (FANPLD) a changé de nom pour s'appeler Thunderbird Partnership Foundation, une division de la FANPLD Inc. Pour de plus amples renseignements, consultez le site Web: www.thunderbirdpf.org.

Soins de suivi culturel

Le suivi culturel porte sur la prestation de services de soutien précis qui aident les clients à surmonter le faible estime de soi/confiance en soi et à développer des compétences leur permettant de renouer les relations avec leurs familles, conjoints et enfants, grâce à une renaissance de soi au moyen de la culture, la communauté et d'autres personnes. Des exemples d'activités de soins de suivi culturel comprendraient des activités communautaires et culturelles au sein et à proximité de la communauté du client, à savoir :

- visites auprès des aînés;
- perlage;
- fabrication de tambour;
- pow-wow;
- danse ronde;
- réapprentissage de langue;
- hutte de sudation;
- fêtes;
- cercles de guérison/partage
- cérémonies d'attribution de noms
- chasse et pêche
- cueillette de bleuets

Il existe d'autres activités culturelles pouvant servir de soutien ou de service de soins de suivi culturel offerts aux clients. On en trouve un cas de figure à Seattle à Washington où Healthy Nations offre un programme de soins de suivi culturel appelé Options program. Ce programme crée une atmosphère de fierté et d'espoir pour beaucoup de jeunes en les exposant à des expériences culturellement pertinentes, comme le perlage. Le programme met des jeunes recommandés en contact avec des adultes bienveillants, des services de récupération et la culture.²

² Seattle Indian Health Board. Healthy Nations Initiative. En ligne. Disponible au lien : <http://www.ucdenver.edu/academics/colleges/PublicHealth/research/centers/CAIANH/hni/Pages/seattle.aspx>



Obstacles à la prestation de soins de suivi culturel

Le Continuum des soins - Admission et congé, aiguillage et suivi et l'enquête sur les services disponibles stipule que les obstacles à la prestation de soins de suivi culturel constituent les suivants :

- manque de communication;
- manque de connaissance quant au rôle des [travailleurs communautaires] du client;
- manque de respect pour le rôle du [travailleur communautaire] dans le cheminement de traitement du client;
- indisponibilité de services;
- manque de confiance de la part du client;
- obstacles géographiques;
- divergences culturelles au sein des communautés;
- manque de services et des soutiens externes.

Il s'agit ici de quelques obstacles seulement qui avaient été identifiés dans l'enquête, lesquels obstacles demeurent des entraves à la prestation efficace des soins de suivi.

Alors que le Programme national de lutte contre l'abus d'alcool et des drogues chez les Autochtones (PNLAADA) se penche sur les moyens d'éliminer les obstacles aux traitements contre les troubles mentaux et la toxicomanie, il convient également d'examiner l'efficacité à long terme d'offrir des services culturels de suivi. La mobilisation des enfants, adultes ou adultes plus âgés en passant par leurs membres de famille, et le recours à des mesures de soutien social naturelles, exigeraient en amont un plus grand investissement de ressources communautaires, lesquels investissements pourraient également diminuer sensiblement les fardeaux en matière de santé à long terme des clients, des travailleurs communautaires, des familles et de la communauté tout entière. La prestation d'autres services de gestion de cas n'impliquant pas de contact direct avec le client, par exemple discuter d'un plan coordonné de soins de suivi culturel avec un guérisseur traditionnel, peut ne pas relever de la compétence du PNLAADA, certes, mais des services auxiliaires permettant de s'assurer que ceux ayant besoin de soins de suivi culturel accèdent et séjournent à ces services assez longuement, afin d'y obtenir de l'aide efficace et culturellement approprié

Dans le même ordre d'idée, les agents de santé communautaires peuvent être requis afin de combler l'écart entre le système formel de santé et les communautés culturelles. Les moyens pour soutenir ces travailleurs communautaires sont restreints, et souvent inexistant dans un environnement où des services de toxicomanie et des soins de santé mentale axés sur le client ou la famille se trouvent confrontés à un rétrécissement de leur budget. Pourtant, de nombreuses études dans divers domaines de la santé révèlent que des agents de santé communautaires, tels les travailleurs du voisinage, les travailleurs de la santé autochtones et les conseillers non professionnels de la santé peuvent améliorer les résultats des clients et leurs familles s'ils ont accès et utilisent des services de santé et de prévention.^{3 4}

Beaucoup de clients inuits et des Premières Nations ont recours à des soins de santé parallèles ou complémentaires à fondement culturel. Des services de soins de suivi culturel sont soumis à forte sollicitation, du fait de la nécessité grandissante d'accéder à ces derniers; alors, si des services de soins de suivi culturel physiques, des moyens financiers et des services culturels sont disponibles, il y aura une incidence sur la nature d'accès à ceux-ci. Il importe donc que les prestataires de soins de santé communautaires créent des pistes de collaboration avec des fournisseurs de services de suivi culturel afin de favoriser une plus grande sensibilisation, une compréhension mutuelle, des relations de confiance et la prise en compte du recours à des soins et traitements culturels offerts aux personnes faisant face aux problèmes de santé mentale et de toxicomanie. Les clients et leurs familles recourraient à des services culturels de suivi efficaces, si les systèmes de soins culturels et formels travaillent ensemble pour s'assurer que ces derniers reçoivent des services de suivi coordonnés et réellement complémentaires.

Il est vrai que fournir des services de soins de suivi pour répondre aux besoins culturel et linguistique des clients ou des familles sortant du traitement ou assistant à un service communautaire exigerait un peu plus d'investissement au départ par rapport aux services permanents, mais des études de rentabilité ont révélé que la prestation de services adaptés aux particularités culturelles présente beaucoup d'avantages.

3 M. Krieger, "Embodying inequality: a review of concepts, measures and methods of study," *International Journal of Health Services*, vol. 29, no 2 (1999): 295-352.

4 A. Witmer, et al. "Community Health Workers: Integral Members of the Health Care Work Force," *American Journal of Public Health* 85.8 Pt 1 (1995): 1055-1058. En ligne. Disponible au lien: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1615805>

Quelle forme les soins de suivi culturel devraient-ils prendre?

Après l'analyse documentaire, il se dégage trois thèmes clés pertinents liés aux soins de suivi culturel et constituant des pratiques sages pour un suivi culturel efficace, ceux-ci sont :

- La promotion des partenariats et des stratégies communautaires;
- L'intégration des approches de suivi traditionnelles et occidentales;
- La promotion du suivi spirituel et culturel.

Le suivi culturel peut prendre la forme :

- des prestations des services de post-traitement ou communautaires aux individus, familles ou groupes dans leurs milieux culturels;
- de la mobilisation et la responsabilisation des individus, des familles ou groupes à accéder aux services de soins culturels;
- d'aide au renforcement du mieux-être de la communauté en liant les personnes et les familles à la culture;
- de soutien au changement comportemental de la part du client, de la famille et de la communauté;
- d'offre des services de suivi à plus d'un client ou une famille à la fois;
- de renforcement des capacités de faire confiance afin de partager ouvertement/avec aisance et faire baisser les notions de faiblesse psychologique ou culturelle
- d'acquisition de nouvelles connaissances, compétences et comportements culturels ; encourager l'appréciation positive et réaliste de soi ; favoriser des choix collectifs, intellectuels, physiques, spirituels et émotionnels ; développer le sentiment d'avoir un objectif dans la vie; accroître la capacité d'établir de bonnes relations éthiques et significatives avec autrui et de s'engager dans un style de vie satisfaisante et efficace du point de vue culturel;
- d'outiller les clients et les familles avec les ressources culturelles nécessaires leur permettant de mieux faire face ou gérer des préoccupations psychologiques et éventuellement empêcher que des troubles de santé mentale ou de toxicomanie se détériorent;

- de services de suivi culturels devenant un canal pour la transmission d'informations exactes, réduisant de ce fait des préjugés culturels et éliminant des idées fausses.

Le suivi culturel devrait apporter des services de suivi aux clients ou familles ou les inciter à accéder à ceux dont ils ont besoin. Le renforcement des relations de confiance avec les clients et les familles est un premier pas important. La promotion et la sensibilisation aux réalités culturelles sont inhérentes au suivi culturel, étant donné que ce sont des activités qui soutiennent l'équité en santé culturelle. Les programmes culturels de suivi devraient aussi tenir compte de la différence en termes de risques entre les clients et leurs familles.

Le suivi culturel devrait promouvoir des valeurs/croyances culturelles, ainsi que les normes culturelles de la communauté qui le favorise. Il met l'accent sur la réduction des risques immédiats des clients ou des familles et la promotion du mieux-être à long terme en accédant aux services culturels traditionnels. Des interventions de suivi culturel réussies ont en commun plusieurs caractéristiques, notamment le changement comportemental, le rétablissement ou le développement de valeurs ou croyances culturelles, la création de la cohésion communautaire, la responsabilisation de clients/familles, ainsi que le développement de relations saines et sensibles à la culture. Compte tenu de la durée et l'intensité de l'approche de programmes culturels de suivi, certains problèmes de toxicomanie et de santé mentale peuvent même s'en trouver prévenus et traités au cours du processus. En fin de compte, la communauté se sent responsabilisée et plus engagée dans son système de prestation de service de santé lorsque les clients et leurs familles reçoivent davantage de services de suivi qui sont mieux adaptés aux particularités culturelles.



FAIRE PARTICIPER LES CLIENTS, LES FAMILLES ET LES COMMUNAUTÉS À L'ÉLABORATION DE SERVICES

Une manière de s'assurer que les services de suivi culturel répondent aux besoins des clients et des familles est d'impliquer des représentants de la communauté desservie dans la conception, la planification et la mise en œuvre de ces services. Des programmes culturels de suivi qui entretiennent des rapports avec d'autres programmes communautaires et des responsables culturels ont plus de chance de réussite. Le programme devrait offrir un milieu familial et accueillant qui soit propice à la détection et promotion de styles et pratiques culturelles adaptées aux clients et leurs familles.

ENCOURAGER LE CLIENT ET LA FAMILLE À FAIRE PREUVE DE LEADERSHIP

Le mouvement pour l'octroi de la voix et du leadership aux clients et membres de la famille accédant aux services de santé mentale et de toxicomanie n'a cessé de se faire entendre au cours des 30 dernières années au sein du PNLAADA. Cependant, les services de suivi culturel continuent d'être à la traîne.

Exploiter les soutiens naturels

Des efforts visant à prévenir l'abus de substances et promouvoir le bien-être culturel devraient s'appuyer sur des atouts intrinsèques communautaires tels que la spiritualité positive, l'identité ethnique, les valeurs traditionnelles, la réalisation des enseignements culturels et le leadership culturel fort. Des programmes fondés sur les forces des clients, des familles et des communautés peuvent permettre d'atténuer les risques et favoriser la résilience.

Renforcer les familles

La source principale de soins et de soutien à la majorité d'adultes et de jeunes aux prises avec des problèmes de toxicomanie et de santé mentale c'est la famille. Compte tenu du rôle important que cette dernière joue dans le système de santé mentale et de toxicomanie, la réduction des disparités culturelles s'avère donc essentielle. Pour ce faire, il importe de faire appel à des stratégies de suivi culturel afin de renforcer les familles et atténuer les répercussions attribuables au stress de s'occuper d'un parent faisant face à la toxicomanie et de troubles de santé mentale. Des

familles fortes sont mieux outillées pour faire face à l'adversité et créer un milieu sain du point de vue culturel pour leurs enfants. À l'instar des interventions de suivi culturel, le soutien familial, ainsi que les efforts de resserrement des liens familiaux doivent être adaptés aux besoins linguistiques et culturels du client.

Afin de rendre des programmes de suivi culturel plus pertinents, il convient d'impliquer la communauté à leurs processus d'élaboration. Beauvais et LaBoueff présentent un modèle d'action communautaire qui passe de quelques personnes intéressées, à un noyau dur, puis à un groupe de travail communautaire. Chaque étape consiste à augmenter le nombre de membres de la communauté commis à l'idée de programmes de suivi culturel, comme on a pu le voir dans le Hollow Water Community Project et d'autres projets communautaires.

Pourquoi la compétence culturelle est-elle importante?

Des services de suivi culturel offerts à la suite des interventions pour de problèmes de toxicomanie et de santé mentale pourraient constituer l'un des facteurs les plus importants pour accroître l'accessibilité de services pour les membres des Premières Nations et Inuits. La mise au point de pratiques culturellement sensibles peut permettre de réduire des entraves empêchant l'accès aux services de suivi culturel. Si l'on sait qui le client ou la famille considère comme aidant naturel ou traditionnel (aînés, guérisseurs, voyants, etc.) on peut mieux faciliter le développement de la confiance et renforcer les efforts d'investissement dans les soins de suivi culturel et l'accès à ceux-ci par des clients et des familles.

Ce qu'il faut en matière de soins de suivi culturel?

Le suivi culturel n'a pas été très efficace au sein de certaines communautés pour de nombreuses raisons (manque de temps, manque de ressources, manque d'informations quant à la disponibilité des services de suivi ou de soutien culturels, etc.). Qu'à cela ne tienne, les interventions de suivi culturel constituent une mesure de protection pouvant permettre aux clients et leurs familles d'atteindre leurs objectifs de traitement; le suivi doit être considéré comme faisant partie intégrante du processus de traitement et du continuum des soins du client. Au moment où les communautés commencent à guérir et à faire recours à tous les services de la communauté et de travailler en partenariat avec d'autres communautés ou organismes, les intervenants du PNLAADA auront les ressources supplémentaires nécessaires pour aider à construire des communautés et des familles en bonne santé.

Suggestions relatives à la dispensation des soins de suivi culturel

Passez en revue ces suggestions relatives à la dispensation des soins de suivi culturel afin de voir dans quelle mesure le PNLAADA peut mieux répondre aux besoins culturels en matière de soins de suivi des clients ou des familles

Objectif	Activité	Méthode
Accroître la capacité organisationnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Développer des protocoles d'entente (PE) • Accroître des partenariats et la collaboration avec d'autres fournisseurs de services • Mettre au point des énoncés de mission de programmes capable de démontrer la valeur qu'attache l'organisation à la compétence culturelle et aux soins, qui reflètent les objectifs, le but et les intentions idéales lors des interventions auprès des clients et les familles, avec un composant de disponibilité qui « consiste à s'assurer que la portée et la capacité des services disponibles reflètent adéquatement les besoins de la communauté. »⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Créer des ententes de service et des protocoles d'entente afin d'optimiser l'utilisation des ressources limitées • Créer des énoncés de mission de programmes et fixer des objectifs et des politiques qui garantissent la prestation des services de suivi culturellement compétents • Les fournisseurs de soins de santé doivent se familiariser avec tous les services et soutiens disponibles (communautaires et non communautaires) en mettant au point une carte de liaison communautaire
Accroître le soutien financier aux soins de suivi culturel	<ul style="list-style-type: none"> • Rechercher de financement des sources externes 	<ul style="list-style-type: none"> • Rechercher de sources de financement externes au moyen de rédaction de propositions ou de demandes de subvention, collecte de fonds, dons, etc.
Faire connaître des services de suivi culturel communautaire	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser les instances dirigeantes et les employeurs de la communauté, les entreprises communautaires, les membres de la communauté, ainsi que des fournisseurs de soins de santé à réduire les préjugés et les barrières sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre au point des ressources pour éduquer la communauté (brochures, signets, dépliants, bulletins, affiches, fiches, salons de discussion, sites Web, courriel, vidéos, télévision, radio, médias sociaux, infographiques, balados, invitation à participer à des activités culturelles, etc.)

⁵ A.J. Darnell and G.P. Kuperminc, "Organizational cultural competence in mental health service delivery: A Multilevel analysis," *Journal of Multicultural Counseling and Development* 34 (2006): 194-207.

Objective	Activity	Method
POffrir de la formation obligatoire de diverses sources en soins de suivi culturel au personnel de programmes, afin d'améliorer leurs compétences (Une organisation qui exige que tout son personnel soit formé et compétent, fait montre de plus de compétence culturelle que ne l'est celle dont l'exigence s'applique à certains membres du personnel seulement.)	<ul style="list-style-type: none"> • Profiter des spécialistes en toxicomanie (PNLAADA) pour la diffusion de l'information éducative, la formation sur la toxicomanie, des stratégies d'intervention et la planification des soins de suivi 	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir des formations internes et externes avec les pairs, les aînés, etc. • Participer à des activités culturelles • Élaborer un Plan de suivi culturel dès le début du traitement du client/famille
Soyez des agents efficaces de suivi des clients recommandés en améliorant la planification des soins de suivi culturel, ainsi que l'accès à ceux-ci et aux services de soutiens	<ul style="list-style-type: none"> • L'intégration de guérisseurs traditionnels et des aînés communautaires dans le processus de planification des soins de suivi culturel est un mode de prestation de services ayant démontré son efficacité dans de nombreux programmes et services de guérison des Premières Nations 	<ul style="list-style-type: none"> • Doter la communauté d'au moins un aîné pouvant offrir des conseils et des connaissances culturelles en matière de programmation du suivi • Faire recours aux stratégies de gestion des cas dans l'organisation et l'intégration de services et de soutiens • Faciliter la capacité des familles ou des clients d'entrer avec succès, naviguer et quitter des services et soutiens au suivi culturel
Mettre au point des ressources de programme de suivi culturel centrées sur les forces	<ul style="list-style-type: none"> • Créer des aperçus de programme, des cahiers d'activités de suivi culturel pour les clients ou les familles, des listes de fournisseurs de services locaux, des soutiens communautaires naturels, des activités culturelles avec différents clients/familles/groupes, des calendriers d'activités mensuelles et des bulletins d'information 	<ul style="list-style-type: none"> • La mise en place des groupes de travail culturels communautaires ou des séances de formation crée l'obligation de rendre compte, encourage l'action, la délégation et la responsabilité
Développer des soutiens au suivi culturel qui encouragent les services de transition de traitement qui permettent au client ou à la famille à se développer et grandir dans son milieu naturel	<ul style="list-style-type: none"> • Créer des programmes d'halte-accueil culturels, des services de conseil ambulatoire traditionnels, des options culturelles tout au long de la vie du continuum de soins, des maisons de soutien « à mi-chemin », des programmes de logement de transition, des services à domicile, des programmes familiaux en milieu naturel, les programmes de bénévolat, et de mentorat, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer des programmes et politiques communautaires pour appuyer la guérison et le mieux-être culturels avec d'autres organismes aux fins de présentations, ateliers, groupes de discussion, formation, suivi électronique ou informatisé, réaction à des événements traumatisants ou stressants, ainsi que des services de suivi à l'échelle communautaire, etc.

Modèle du suivi culturel

Ce modèle proposé est conçu pour aider des personnes ayant en charge la planification et la gestion des activités de suivi culturel à réfléchir à quelques-unes des questions plus larges liées aux soins de suivi. Dans ce modèle, les principes de la réduction des méfaits de la toxicomanie, le changement de comportement de la part du client, de la famille ou de la communauté, la santé holistique, ainsi que la culture constituent le fondement des soins de suivi



Ces quatre éléments qui s'inscrivent dans le contexte des déterminants de la santé (le cercle extérieur) mettent en évidence le fait que l'interaction entre les services de traitement et les services communautaires sont indispensables dans ce processus. Le modèle tient également compte du fait que les quatre composantes suivantes sont au cœur de la prestation des services de suivi culturel et doivent être prises en compte à chaque étape du processus :

- Accent sur le client/famille, reconnaissant que les relations sociales plus larges et les facteurs contextuels communautaires jouent un rôle important en matière de la santé d'un client/une famille;
- services intégrés;
- Soins holistiques;
- Approche centrée sur la culture.

Étape 1 — collecte de connaissances communautaires

Le suivi culturel tirerait profit d'une intégration de la connaissance culturelle communautaire, de la participation communautaire et des méthodes de traitement occidentales. La mobilisation des membres de la communauté, tous secteurs confondus, en est également un facteur clé de succès; une mobilisation qui peut être réalisée au moyen des conversations informelles, des entrevues auprès des informateurs clés, des groupes de discussion et d'autres formes de participation. En passant par les représentants des clients/familles, l'on peut avoir accès à ceux qui souhaitent demeurer anonymes. Ces « portiers » peuvent faciliter ou empêcher l'accès au client ou à la famille en ce sens qu'ils sont en mesure de protéger les clients ou les familles vulnérables qui ne se s'entendraient pas - la honte ou le désir de secret pourraient faire en sorte que certaines personnes ne veuillent pas s'ouvrir à d'autres membres de la communauté. Les « portiers » peuvent également empêcher l'accès au client ou à la famille en désig-

nant certaines personnes à parler au nom de tous, protégeant ainsi leur organisme ou intérêt professionnel ou ils peuvent procéder par une définition de la culture pour des raisons bien intentionnées (le désir de protéger les membres de la communauté de la stigmatisation, l'intrusion ou des préjugés), en protégeant les croyances coloniales ou par crainte de perdre le contrôle ou la source de revenus. Quelles qu'en soient les raisons, ces portiers doivent faire partie de la planification des interventions de suivi culturel.

Il faudra en premier lieu dans le processus d'élaboration de services de soins de suivi culturel, créer un Profil des forces communautaires et faire une évaluation de contexte du suivi culturel. La planification de soins de suivi devait se fonder sur une connaissance précise de la démographie culturelle de la communauté.

Un Profil des forces communautaires peut porter sur :

- Ce que l'on sait déjà par rapport aux données démographiques culturelles de base de la communauté (c'est-à-dire, les caractéristiques, les locuteurs de la langue, les activités culturelles, l'histoire de création de la communauté, les cérémonies qu'on y retrouve, le nombre d'aînés disponibles, les communautés et organismes externes, les mentors culturels, les groupes ou programmes de soutien culturel, les milieux naturels pour des activités culturelles, etc.);
- Ce qu'on sait des comportements du client/de la famille (notamment ses réseaux naturels), ses besoins culturels et son état de santé;
- La mise en contact des atouts culturels présents dans la communauté avec des situations ou des comportements connus des clients/des familles;
- L'identification des déterminants sociaux de la santé ayant une incidence sur le client/la famille;
- Les besoins de la communauté en matière de suivi culturel et lesquels de ceux-ci ne sont pas respectés;
- Ce qu'on sait des fournisseurs de services communautaires existants, des points de vue des intervenants, des partenaires potentiels et des recommandations qui s'inspirent des expériences passées, notamment des données tirées de l'évaluation de programme et la capacité d'y accéder par la famille/le client;
- L'utilisation des données disponibles pour mesurer les résultats du suivi culturel, y compris le suivi de besoins des clients/des familles, l'efficacité et les répercussions du suivi culturel sur le mieux-être des clients/des familles/de la communauté;
- Les programmes de suivi culturels peuvent également réunir leurs propres données au moyen de la collecte continue de données statistiques (par exemple, les coordonnées des clients/des familles, la distribution de matériel de suivi culturel, les renvois des clients/des familles aux guérisseurs traditionnels, etc.), ainsi que des activités régulières de suivi culturel et des sondages sur la satisfaction du client/de la famille.

Exercice sur les forces de la communauté

Dans quelle mesure êtes-vous capable de décrire les forces culturelles ou communautaires dans votre secteur service?

Dans quelle mesure connaissez-vous les aspects démographiques suivants au sein des communautés que vous servez?

(Encerclez le numéro de votre réponse pour chaque aspect)

	PAS DU TOUT	À PEINE	ASSEZ BIEN	TRÈS BIEN
Environnement communautaire	1	2	3	4
Dirigeants communautaires	1	2	3	4
forces communautaires	1	2	3	4
Aspirations scolaires	1	2	3	4
Rites de naissance/décès	1	2	3	4
Rites de passage communautaires	1	2	3	4
Cérémonies, pratiques, langue	1	2	3	4

Dans quelle mesure connaissez-vous ces caractéristiques des gens dans la localité que vous servez?
(Encerclez le numéro de votre réponse pour chaque caractéristique)

	PAS DU TOUT	À PEINE	ASSEZ BIEN	TRÈS BIEN
Historiens de la communauté	1	2	3	4
Soutiens informels et aidants naturels	1	2	3	4
Organismes de services sociaux formels	1	2	3	4
Dirigeants officiels de la communauté	1	2	3	4
Dirigeants non-officiels de la communauté	1	2	3	4
Alliances entre entreprises ou organisations	1	2	3	4
Défenseurs ou portiers	1	2	3	4
Guérisseurs traditionnels ou spiritualistes	1	2	3	4





Étape 2 — Planification des soins de suivi au sein du centre de traitement ou de la communauté

Un Plan efficace des soins de suivi culturel peut permettre de retracer le parcours de traitement du client/de la famille de la première visite à la sortie finale du traitement et très bien expliquer les étapes parcourues. Les organisations doivent au préalable indiquer leurs énoncés de mission, objectifs, et buts, ainsi que la manière de travailler efficacement avec des centres de traitement au moyen des ententes de service et d'engagements avant de définir les activités et les approches de soins de suivi culturel.

Qu'essayez-vous d'accomplir au moyen des soins de suivi culturel?

La décision quant à quels éléments inclure dans vos plans de suivi culturel est entièrement la vôtre. Pour ce faire, il convient de solliciter les opinions des membres de votre communauté. Par exemple, ces derniers peuvent estimer qu'établir des groupes de soutien de suivi est plus important que la dotation. En se concentrant uniquement sur la dotation, on pourrait donner l'impression que ce qui nous intéresse c'est d'augmenter la taille de sa clientèle et non de répondre aux besoins de suivi de sa commu-

nauté. Par ailleurs, les membres de la communauté peuvent ne pas disposer de ressources financières pour aider avec la collecte de fonds. Si la dotation constitue un objectif majeur de vos activités de suivi culturel, vous pourriez envisager d'offrir un moyen de transport gratuit aux gens de la communauté afin de démontrer votre sincérité, et donner ainsi aux gens l'occasion de voir ce que vous pouvez offrir avant de solliciter leur expertise technique. Un autre exemple : vos conseillers communautaires peuvent estimer que la communauté a beaucoup plus besoin d'éducation culturelle que de plaider. Écouter attentivement leurs opinions, car ils sont les mieux placés pour évaluer avec précision les besoins en matière de suivi culturel.

C'est après s'être attardés sur les opinions de ces gens, leurs préférences culturelles, les ressources financières disponibles, sur les talents naturels des membres de la communauté, ainsi que sur les besoins et obligations en matière de traitement, que vous serez en mesure de décider en connaissance de cause des éléments à inclure dans votre planification. Une fois la décision des éléments devant faire partie de votre plan, prise, vous devez

donc définir les objectifs précis que vos activités atteindront, ainsi qu'un ou deux objectifs précis pour chaque élément. N'oubliez pas que les objectifs sont des énoncés qui disent exactement ce que chaque composant vous permettra d'accomplir. Ci-dessous, vous trouverez quelques exemples d'objectifs de soins de suivi, ainsi que des éléments y relatifs :

Objectifs potentiels

- Mettre au point des brochures appropriées d'un point de vue culturel et linguistique sur l'histoire de la communauté, l'Histoire de la création de la communauté, les répercussions des politiques sociales et fédérales (p. ex., pensionnats, rafles des années soixante), des besoins en matière de langue et de culture, les causes et les traitement de la toxicomanie/des troubles mentaux, la nécessité de renaissance culturelle, des protocoles communautaires culturels, et les services traditionnels, etc..
- Mettre en place des cercles de partage pour développer l'Histoire de la création de la communauté, ainsi que des protocoles et activités culturels communautaires;
- Créer une vidéo ou prévoir des soirées de renseignements portant sur les différents types de médicaments psychotropes et leurs effets secondaires, à l'aide des champions communautaires en matière de valorisation culturelle, qui partageront leurs expériences;
- Compiler un livre de ressources contenant les noms, les adresses et les numéros de téléphone des tous les programmes de traitement des problèmes de santé mentale et de toxicomanie, des guérisseurs traditionnels, des professionnels et organismes de prestation de soins de suivi;
- Mettre en place un Groupe de soutien familial des soins de suivi, pratiquant la langue maternelle afin de répondre aux besoins linguistiques et culturels des clients/des familles;
- Développer un modèle de Plan des soins de suivi culturel pour des clients et/ou des familles, adapté aux réalités de la communauté et tenant compte de la collaboration avec des centres de traitement et organismes extérieurs, qui aiderait d'assurer une transition harmonieuse dans la communauté et la continuité des soins;
- Fournir les moyens de transport pour prendre part à des activités culturelles afin de réduire les obstacles liés à l'accès aux activités de suivi culturel;
- Mettre sur pied des brochures/calendriers/bulletins/pages Web de l'organisme, répertoriant des données sur les services des centres communautaires et de traitement, tels que l'éducation, le logement, le transport, la garderie, l'emploi, les cours de langue, et les programmes de parentalité, etc. Ces données peuvent également aider les clients/les familles dans leur prise de décisions à long terme quant au suivi culturel et tenir les clients/la communauté informés.
- Réunir des statistiques sur la communauté et le suivi aux fins de rapports au chef et au Conseil pour faire du lobbying auprès des responsables gouvernementaux afin qu'ils augmentent le financement pour des services de lutte contre l'abus d'alcool et d'autres drogues et des troubles de la santé mentale, et de suivi culturel dans la communauté;
- Mettre sur pied des groupes communautaires de soutien du suivi, en procédant par des recrutements dans certains groupes particuliers (jeunes, femmes, hommes), qui tiendront des discussions de cercle de partage spécifiques (cérémonies, enseignements, gestion ou apprentissage d'une nouvelle compétence de vie, etc.), permettant d'offrir du soutien continu après traitement;
- Développer un plaidoyer pour des services de suivi dans la communauté afin qu'il y ait un continuum de soins pour les clients et leurs familles

Si l'organisation ne décrit pas en détail ce qu'elle vise à atteindre, et comment elle va y arriver, il sera difficile de savoir si/quand ses objectifs sont ou seront atteints.

Élaborer un modèle logique pour la renaissance communautaire

Un **modèle logique** peut être un outil efficace pour décrire le parcours que suivra la renaissance culturelle. Il offre également un moyen d'engager personnel, partenaires, centres de traitement, clients, familles et membres de la communauté dans un partenariat de collaboration. Voici pourquoi les modèles logiques sont efficaces :

- Ils offrent des illustrations visuelles simples de la logique des soins de suivi culturel (c.-à-d., comment les soins de suivi doivent fonctionner pour atteindre les résultats escomptés et faire une différence positive dans la vie des gens);
- Ils offrent une « feuille de route » ou l'histoire communautaire reliant la langue et les cérémonies traditionnelles, les activités de programmation, le public cible, ainsi que les résultats escomptés;
- Il facilite la planification, la communication et une compréhension commune du Plan de renaissance communautaire;
- Il identifie les réalisations et les résultats, ainsi que les indicateurs pour les mesurer;
- Il identifie des partenariats qui souvent commencent comme de petites initiatives et grandissent au fil du temps, ajoutant de nouveaux partenaires et programmes - un seul organisme constitué d'un couple de personnes, motivées par le fait qu'elles croient fermement aux avantages des partenariats et de collaboration et sont disposées à y investir du temps et des ressources. En concevant votre Plan de renaissance, il importe d'identifier des partenaires potentiels avec qui collaborer.

Les organisations peuvent aller au-delà des accords interinstitutions pour créer des synergies en faisant participer des membres de la communauté afin d'exploiter leurs connaissances et expertise. Sans cette approche ciblée, des partenariats seront rien qu'une collection d'organismes indépendants coordonnant discrètement leurs activités, mais ne se réunissent jamais pour mettre au point et offrir des interventions des soins de suivi culturel. Parmi les exemples de partenariats récents, mention-

nons, le fait de travailler ensemble sur la formation avec les centres de traitement, élaborer des propositions, collaborer à des activités existantes, évaluer le rendement des partenariats, mener des recherches conjointes pour savoir quelles activités de suivi culturel marchent et lesquelles doivent être changées entre organismes ou au sein de ceux-ci.

Quelques décisions à prendre lors de la conception de la planification du suivi culturel sont, comment :

- trouver un juste équilibre entre les principes de réduction de méfaits de la toxicomanie et la promotion du bien-être culturel
- trouver un juste équilibre entre le bien-être culturel axé sur la communauté et les besoins des clients/des familles;
- réduire le préjudice imminent tout en favorisant le bien-être culturel à long terme
- décider s'il faut fournir ou non des interventions offertes séparément aux clients/aux familles ou les intégrer dans des programmes cohésifs plus larges;
- déterminer s'il faut offrir des services de suivi culturel en milieu ouvert et privé;
- décider s'il faut se servir des guérisseurs traditionnels, des aînés, des membres de la communauté, des pairs et autres travailleurs ou une combinaison de ces derniers;
- déterminer si les services de suivi culturels devraient être fournis aux clients et aux familles dans leur milieu naturel et/ou les mobiliser afin qu'ils accèdent aux programmes classiques;
- déterminer si les efforts des soins du suivi culturel devraient au préalable se concentrer sur un groupe communautaire précis (jeunes, femmes, hommes) ou axés sur les clients/les familles

Le développement d'une **culture promotrice de mieux-être permettant de mesurer et gérer le rendement** est un prolongement du modèle logique - une culture qui encourage les travailleurs de la communauté à se concentrer moins sur des activités de la renaissance, mais plutôt sur des activités plus axées sur les résultats du client/de la famille.

Il est important de choisir des moments précis de mesure de progrès accomplis lors de la conception des activités de soins de suivi culturel. La surveillance de l'évaluation devrait s'effectuer à intervalles réguliers pour s'assurer que le suivi culturel est sur la bonne voie. Du point de vue opérationnel, il s'agit de s'assurer que des processus sont en place pour recueillir des données mensuellement, trimestriellement et annuellement avec un engagement d'examiner les renseignements en temps opportun et à élaborer des stratégies d'amélioration.

Les activités d'évaluation doivent être appuyées par le personnel de formation et des partenaires, dont le rôle pourrait être de collecter, analyser et utiliser les données ou de donner accès aux personnes pouvant faire ce genre de travail. En outre, des questions éthiques et professionnelles peuvent être évitées en mettant au point des lignes directrices sous-tendant les principes clés tels l'importance de traiter les autres comme on voudrait être traité ; de s'abstenir de tout mal ; d'être respectueux, culturellement compétent et compatissant.

Élaborer des politiques, procédures et lignes directrices

Une politique est généralement décrite comme un principe ou une règle servant à orienter des décisions et permettant de parvenir à des résultats rationnels. L'emploi du terme ne permet pas normalement de décrire en détail ce qui est fait ; on dira donc de celui-ci qu'il s'agit d'un protocole ou une procédure. Alors qu'une politique comprendra le « quoi » et le « pourquoi », les procédures ou protocoles porteront sur le « quoi », le « Comment », le « où » et le « quand » — ils décrivent la manière dont vous entendez mettre en œuvre les politiques que vous avez établies.

Il importe d'avoir une bonne connaissance de ce que vous voulez faire (buts et objectifs) en ce qui concerne le suivi culturel et comment vous y parviendrez exactement avant de commencer à élaborer des politiques, des procédures et des lignes directrices.

Un Plan de renaissance communautaire (Community Rebirthing Plan) en matière de suivi culturel devrait porter sur des politiques relatives à ce qui suit :

- La communication régulière et systématique entre organismes (c.-à-d., des centres de traitement et des services communautaires);
- La confidentialité, y compris les procédures de consentement éclairé ayant trait au partage des renseignements;
- L'accès à la formation offerte par le centre de traitement pour la communauté, le personnel ou à la formation pour les deux organismes;
- L'élaboration d'un plan de transition du suivi culturel indiquant qui coordonne la transition, les rôles des uns et des autres, ainsi que les responsabilités, etc.;
- La compétence culturelle, y compris la représentation communautaire et la sensibilité culturelle;
- La sécurité des données permettant de protéger des renseignements de nature délicate, afin de maintenir la confiance dans la communauté entre les organismes et les clients;
- L'établissement de liens entre services culturels, l'évaluation de la manière dont les renvois seront effectués et traités
- Les politiques relatives au personnel, notamment un code de conduite portant sur les interactions client-personnel
- La sécurité culturelle du personnel, des clients, des familles et des aides culturelles
- La manière dont on entend travailler avec le client/la famille/la communauté/les organismes extérieurs/les centres de traitement pour fournir des services de suivi, y compris les critères qui justifient les choix opérés;
- Des politiques, des procédures et des lignes directrices opérationnelles seront également nécessaires pour remédier à certains problèmes particuliers aux programmes, tels que la gestion des cas, activités et conseils. Des approches devant servir de codes de conduite comprennent des pratiques culturelles et de protocoles, la sécurité du client et du personnel/y compris des plans d'urgences médicales et psychologiques, la gestion des crises, le travail auprès des mineurs, les programmes en milieu naturel, la programmation, et la documentation, etc.

Élaborer son Plan de renaissance communautaire

Lors de votre prochaine réunion, vous devrez faire participer des membres de votre organisation ainsi que des informateurs clés ou des membres de la communauté qui sont disposés à fournir de la rétroaction et des suggestions. L'identification de ces agents communautaires clés est un aspect majeur à prendre en compte dès les premiers stades du processus de planification du suivi culturel.

Il est important de faire participer les membres de la communauté à ce stade afin d'assurer que les plans sont pertinents, adaptés aux besoins de la collectivité et culturellement significatifs. Il n'est pas recommandé que les membres de la communauté assistent aux réunions de planification initiales, car leur présence pourrait empêcher des gens qui s'opposent à l'initiative de faire connaître leurs sentiments au groupe. Toutefois, à ce stade, il convient de donner amplement l'occasion aux membres de la communauté d'exprimer leurs points de vue et inquiétudes quant au suivi culturel à la lumière des traumatismes historiques vécus; ainsi donc, la présence des membres de la communauté enrichirait le processus de planification sans toutefois étouffer l'opposition.

L'un des éléments les plus importants dans la mise au point d'un Plan de renaissance communautaire est celui de décider de l'objectif principal de ses activités de suivi culturel. Le premier élément est l'éducation des clients/des familles sur le rôle de la culture quant au bien-être et la guérison, les effets du colonialisme, le développement de l'Histoire de la création de la communauté, des enseignements culturels communautaires/des cérémonies, la toxicomanie, la nature de la maladie mentale, les causes et le traitement de la maladie mentale, les services et ressources disponibles et la recherche actuelle.

Le deuxième élément du Plan de renaissance communautaire est la mise en place des groupes de soutien des clients/des familles adaptés aux spécificités culturelles dirigés par les membres de la communauté et se concentre sur les expériences de ces derniers se rapportant aux problèmes propres à la communauté.

Le troisième élément est le recrutement des membres de la communauté pour faire partie du Plan de renaissance de la communauté locale.

Enfin, le quatrième élément est le plaidoyer pour des besoins des clients et leurs familles en matière de suivi culturel, en faisant du

lobbying pour de meilleurs services et un système plus efficace de lutte contre les problèmes liés à la santé mentale et la toxicomanie.

Voir annexe A – Foire aux Questions sur l'élaboration de stratégies en matière de suivi culturel

Besoins en matière de formation du personnel

Il existe différentes approches au développement et à la gestion du personnel des soins de suivi culturel de la communauté – certaines de celles-ci sont génériques, tandis que d'autres sont spécifiques aux réalités culturelles de la communauté. Les approches génériques font appel à une compréhension commune des objectifs culturels. Il s'agit des approches par lesquelles le personnel est responsable de la planification et la gestion de son travail, respectant/faisant recours aux compétences communautaires et du personnel et créant des occasions de croissance professionnelle et culturelle.

Les intervenants de PNLAADA doivent être des autodidactes innovants, indépendants et flexibles. Les qualifications des travailleurs varieront en fonction des exigences des organisations et des services.

On doit donc décider si le service de suivi culturel embauchera des aides traditionnelles et recourra à des bénévoles comme des aidants naturels – des clients/des familles/de la communauté. Cela dépendra de ce qu'entend atteindre le programme de suivi culturel et des compétences spécifiques nécessaires pour y parvenir. Il est également important de tenir compte de la contribution des différents membres de la communauté, ainsi que les défis ou les exigences auxquels la direction est confrontée. Des études ont démontré que le recours à des membres de la communauté est une approche efficace, de même que l'utilisation de travailleurs pairs pouvant avoir accès à des clients/familles méfiants qui se dissimulent et renforcer leur confiance dans le programme.

Cependant, le recours à des pairs présente également des défis sur le plan de la supervision, du maintien au poste, de la responsabilité et des perceptions de la communauté, ainsi que la tendance de voir les bénévoles comme des ressources « gratuites ». En fait, les bénévoles peuvent finir coûter très cher en raison de la formation, la supervision et les dépenses liées aux salaires payés au personnel rémunéré pour s'assurer de leur motivation et du contrôle de la qualité. La plupart des organisations qui utilisent avec succès les bénévoles, le font parce que selon elles, les bénévoles sont des atouts précieux, possédant des connaissances communautaires, des connaissances en matière de

guérison traditionnelle, des connaissances linguistiques, en matière de programmation, de prestation des services, qui sont digne d'attention et sur qui l'on peut investir et non un moyen de réduire les coûts.

Les programmes de formation peuvent être basés sur un mélange informel de la logique et de l'expérience pratique, auquel l'on incorpore les étapes de la théorie du changement. Ce qui suit devrait être des exigences en matière de formation interne (officiellement ou au moyen de mentorats en milieu de travail) :

- La formation doit tenir compte de la prestation crédible et compétente du point de vue culturel de services sur le terrain;
- La mobilisation de la communauté au moyen de recrutement communautaire, de sensibilité et sécurité culturelles, ainsi que de la communication;
- Les travailleurs communautaires doivent accepter, internaliser et incorporer des éléments théoriques des interventions de suivi culturel dans des interactions interpersonnelles naturelles et crédibles avec les clients et leurs familles;
- Une autre approche de développement et de gestion du personnel consiste à définir les compétences des activités de suivi culturel;
- Les connaissances requises comprennent la mission de suivi de l'organisation, les obligations légales (par exemple, signaler les cas d'enfants victimes de mauvais traitements), la prévention de l'abus de substances, les toxicomanie et la santé mentale, les compétences culturelles, les codes de conduite, les notes de cas, et la surveillance du client/de la famille, y compris des connaissances de la langue du client/de la famille, l'Histoire de la création, l'histoire, la communauté, la culture, ainsi que d'autres fournisseurs de services. D'autres compétences liées aux spécificités du suivi culturel devraient être déterminées par l'organisation et peuvent inclure des protocoles culturels communautaires et ceux s'appliquant aux guérisseurs, le soutien psychologique informel lors du suivi, l'établissement de rapports et la sécurité personnelle et celle des clients/des familles.
- Les responsabilités du personnel par rapport à l'épuisement professionnel consistent à savoir ce que c'est, à reconnaître les signes précurseurs chez soi-même et chez les autres et à se faire soigner pour le traumatisme vicariant. La supervision du personnel de suivi culturel peut s'avérer compliquée, dans la

mesure où celui-ci peut travailler hors du bureau, souvent après des heures normales de bureau et aussi du fait des pouvoirs discrétionnaires dont il dispose pour faire face indépendamment à un large éventail de situations de soins de suivi. Toutefois, le personnel de suivi culturel doit être tenu responsable de leurs décisions/comportement et il doit être surveillé de façon officielle, structurée et régulière.

Financement de vos activités de suivi culturel

Compte tenu de l'insuffisance des fonds alloués au PNLAADA, vous devez tenir en compte des problèmes liés au financement au début du processus de planification. Toutefois, il vous est possible de commencer l'élaboration de votre Plan de renaissance communautaire pour les soins de suivi culturel sans que la source de financement ait été identifiée. De cette façon, vous serez en mesure d'établir un ensemble d'activités idéal et en financer celles que vous pouvez au fur et à mesure. En apprêtant déjà vos plans de suivi culturel, il ne vous restera qu'à demander des fonds, dès qu'ils seront disponibles, plutôt que de partir de zéro, lorsque vous avez vent de modes de financement potentiels.





Étape 3 — Prestation de services au sein du centre de traitement ou de la communauté

Pendant la phase d'exécution, vous devrez mettre en œuvre le Plan de renaissance communautaire décrit dans votre cadre de suivi culturel, lequel pourrait reposer sur le modèle logique. Pour faire participer les clients/les familles, voici ce que vous pouvez faire :

- Établir des relations saines avec les clients et leur famille;
- Intégrer des services;
- Mobiliser la communauté;
- Renforcer la capacité en matière de culture et de suivi;
- Défendre la cause de ceux qui sont incapables de faire valoir eux-mêmes leurs points de vue.

Gestion du programme de suivi culturel

- l'administration de programmes est un vaste domaine dans lequel on retrouve l'élaboration des calendriers, la gestion des ressources humaines et des finances, le recours aux guérisseurs traditionnels ou aux bénévoles, la gestion et la collecte de données, etc. Cependant, il convient de noter que différents choix de programmation nous imposent différentes structures administratives et niveaux d'effort. Par exemple, organiser des séances de counseling pour les clients/les familles ou un programme en milieu naturel avec la fourgonnette de l'organisation nécessitera que l'on se conforme à des politiques liées à la certification des chauffeurs et l'assurance, que l'on s'occupe de l'achat de carburant, de l'entretien et des réparations, du nettoyage du véhicule, et prévoir le ramassage des clients/familles, etc.
- Cela peut paraître simple, mais, ensemble, toutes ces tâches exigent que l'on déploie un effort énorme. Si le personnel est tenu de nettoyer et de faire le plein de la fourgonnette, il le ferait aux dépens du temps qu'il aurait pu consacrer à fournir des services aux clients/familles. Les gestionnaires de programme n'y trouveraient peut-être aucun inconvénient, mais cela doit être prévu et compris dès le départ. D'autres considérations administratives entrent en jeu lorsque les programmes ont recours aux guérisseurs traditionnels/bénévoles, notamment, des vérifications et des contrôles policiers, la formation et l'accréditation communautaire du personnel, l'assurance responsabilité professionnelle et l'assurance-accidents, les codes de conduite, des champs de compétence, des protocoles communautaires et la supervision.

Intégration des services

- Les communautés ont des besoins complexes qui contribuent à leur vulnérabilité globale (par exemple, la pauvreté, le chômage, la criminalité, la pénurie de logements, la violence, le traumatisme, des problèmes liés à la santé mentale et la toxicomanie), lesquels besoins doivent être satisfaits. Étant donné que la plupart d'organismes et de programmes n'ont pas la capacité, ni les ressources, ni les mandats leur permettant de répondre à tous les besoins des clients/familles, il convient d'établir des liens et des partenariats avec un éventail de programmes de santé, des services sociaux, de programmes d'éducation, de développement communautaire, ainsi que de justice sociale partageant le même mandat de protéger et promouvoir le bien-être des populations (c.-à-d. les centres de traitement, les services sociaux, les services de soins de santé, l'éducation, les services policiers, etc.);

- Ceux qui travaillent auprès des populations vulnérables rencontrent des inefficacités qui compromettent les programmes telles que la duplication, la fragmentation et la concurrence entre les organismes. Souvent, des préoccupations sont soulevées selon lesquelles la prestation fragmentée des services a des conséquences en terme d'accessibilité, compromettant les services de suivi et de bien-être au client/à la famille;
- Des efforts doivent être faits pour relever ces défis aussi bien au niveau macro (systémique), méso (entre les organismes) qu'au niveau micro (client/famille). Pour la plupart des agences, la réponse plus facile consiste à coordonner les plans/activités de soins de suivi culturel et partager des renseignements avec les centres de traitement/agences. Malheureusement, de telles initiatives ne résolvent pas les problèmes systémiques contre lesquels il faut plutôt envisager d'autres façons de travailler ensemble au profit des communautés servies.
- Au niveau micro (client/famille), le personnel du programme connaît la frustration de ne pas être en mesure d'aider les clients à avoir accès aux services de suivi dont ils ont besoin, qui ne relèvent pas de leur compétence (p. ex., le logement), ou d'en assurer la coordination. Une possible solution semble être le travail difficile de tisser et entretenir des partenariats forts entre les organismes au moyen de protocoles d'entente (PE) qui œuvrent à offrir aux clients/familles des points d'accès uniques aux services de soins de suivi culturel, ainsi qu'une approche globale (holistique);
- Des partenariats forts et une programmation collaborative pourraient résoudre plusieurs défis de planification des soins de suivi, notamment :
- Les inefficacités qu'engendrent la fragmentation, la duplication et la concurrence entre les organismes;
- Le recours aux guérisseurs traditionnels et aux praticiens dans plus d'une communauté;
- L'unité nationale pour plaider pour le financement;
- La confusion des clients et les entraves à l'accès au service;
- Des occasions ratées par des organisations ayant les mêmes intérêts et objectifs pour mieux servir les familles et les clients.

Exercice sur le développement de partenariats

Votre organisation travaille-t-elle en collaboration des programmes qui offrent :

	PAS DU TOUT	À PEINE	ASSEZ BIEN	TRÈS BIEN
Formation professionnelle?	1	2	3	4
Possibilités éducatives?	1	2	3	4
Logement?	1	2	3	4
Le traitement d'abus de l'alcool ou de substances?	1	2	3	4
Services de santé maternelle/infantile?	1	2	3	4
Services provinciaux de santé?	1	2	3	4
Services de justice?	1	2	3	4
Services de loisirs?	1	2	3	4
Services sociaux?	1	2	3	4
Services à la jeunesse?	1	2	3	4

Votre organisation organise-t-elle une journée portes ouvertes ou autre événement similaire auquel vous invitez des fournisseurs, des consommateurs, et d'autres personnes intéressées par la prestation de services de suivi culturel à la communauté? Si oui, le fait-elle souvent?

Le personnel a-t-il recours à des conseillers culturels (guérisseurs traditionnels, aînés)? Qui peut l'aider à travailler plus efficacement dans un contexte de suivi culturel?

Exercice sur la dotation en personnel

Votre organisation embauche-t-elle des aidants naturels ou d'autres personnes non accréditées comme des paraprofessionnels?

Votre organisation offre-t-elle une formation qui aide les employés à travailler avec le client/les familles qui participent aux interventions de suivi culturel?

Le personnel partage-t-il régulièrement avec d'autres personnes des « exemples de réussite » des pratiques fondées sur la culture impliquant les clients/les familles?

Processus de renvoi

Un autre problème épineux relatif au suivi est celui du processus de renvoi. D'aucuns pensent que c'est difficile d'évaluer le succès des renvois, en raison des questions de confidentialité et du respect de la vie privée, d'accès incertain aux différents organismes, de peu de temps pour le suivi, des clients/familles imprévisibles, ainsi que des limites des partenariats existants. En outre, lorsque le suivi culturel est offert par de petites organisations communautaires, ce défi s'en trouve amplifié, du fait de la précarité, voire même l'absence des liens entre ces dernières et des programmes plus larges. Pourtant, il est tout aussi évident qu'il faille relever ce défi, si les programmes de suivi culturel veulent se pencher réellement aux besoins de leurs clients/familles. Les cadres des programmations de suivi culturel peuvent proposer le renvoi comme une façon d'exposer les clients/les familles à des services holistiques culturels plus ciblés ou de répondre aux besoins de traitement des clients et d'autres besoins qui ne relèvent pas de la compétence de l'organisation.

L'établissement de partenariats constitue un élément essentiel dans un processus efficace de renvoi. Un réseau de collaboration interagences de renvoi devrait être en mesure de :

- mettre les clients en contact avec un organisme partenaire, leur permettant d'accéder aux services/au traitement de suivi culturel dont ils ont besoin;
- confirmer auprès de l'organisme partenaire que l'aiguillage ait été complété avec succès
- partager des renseignements sur les besoins du client/de la famille et collaborer sur un plan de suivi;
- s'assurer auprès du client/de la famille que le service culturel auquel il/elle a été renvoyé(e) est bien celui dont il/elle avait besoin et qu'il/elle était satisfait(e) des services/traitement reçus

Voir ANNEXE B : RÔLES ET RESPONSABILITÉS SUGGÉRÉS DANS LA PLANIFICATION DE SUIVI CULTUREL

Voir ANNEXE C : GUIDE SUR LA PLANIFICATION DU SUIVI CULTUREL DU CLIENT

Mobilisation de la communauté

La mobilisation communautaire est un processus dynamique qui appelle à des actions planifiées en vue d'atteindre, influencer, habiliter et impliquer tous les segments de la communauté. Mener collectivement, ce processus peut sensibiliser les populations communautaires au suivi et à la culture en vue d'encourager l'action communautaire dans la poursuite des changements culturels positifs (renaissance). Appliquée aux questions de suivi culturel la mobilisation communautaire peut aussi être :

- Un processus de renforcement des capacités par lequel les membres/groupes/organismes de la communauté planifient, réalisent et évaluent les activités de suivi culturel sur une base participative et durable afin d'améliorer le bien-être de la collectivité à long terme ;
- Un moyen de renforcer l'appropriation communautaire et la durabilité du suivi.

Appropriation communautaire et durabilité du suivi

1. Action collective : Les populations locales fixent ses propres objectifs et se mobilisent pour le mener à bien sans l'aide d'initiateurs et de facilitateurs de l'extérieur;
2. Co-apprentissage : les populations locales et d'autres personnes partagent leurs connaissances afin de créer une nouvelle compréhension et travailler ensemble pour élaborer des plans d'action avec l'appui des facilitateurs de l'extérieur;
3. Coopération : les populations locales travaillent en partenariat avec d'autres personnes en vue de déterminer les priorités ; c'est à la communauté qu'incombe la responsabilité de diriger le processus;
4. consultation : les opinions des populations locales sont sollicitées, la communauté analyse et décide ensemble de la façon de procéder, des critères de conformité, assigne des tâches; la communauté fixe ses objectifs et dirige le processus;⁶

⁶ Renseignements adaptés à partir du tableau de L. Howard-Grabman and C. Storti ed., Demystifying community mobilization: an effective strategy to improve maternal and newborn health, (Washington, DC: USAID/ACCESS, 2007) : 6.

La mobilisation communautaire consiste à donner aux communautés les moyens de définir et mettre en œuvre leurs propres solutions au moyen de structures et de méthodes qu'elles contrôlent :

- En s'inspirant entre autres des connaissances culturelles/communautaires et réseaux sociaux, existants;
- Par la définition des besoins en matière de suivi culturel au moyen de processus axés sur la communauté;
- En transférant le pouvoir décisionnel;
- En trouvant des solutions aux vulnérabilités sous-jacentes des clients/de la communauté;
- La mobilisation communautaire a également l'avantage d'accroître l'acceptation locale et l'engagement, ainsi que l'accès aux connaissances et à l'expertise (en particulier les connaissances culturelles/les compétences le suivi, les enjeux de la communauté), de même que l'avantage d'obtenir l'aide communautaire supplémentaire;

Les programmes du PNLAADA partout au Canada ont souvent impliqué des membres de la communauté aux travaux qui les touchent en les faisant participer à la planification, l'exécution et l'examen de leurs programmes et en les invitant à faire partie des organes consultatifs.

Les membres de la communauté peuvent également être d'un apport précieux, car ils peuvent s'occuper de recueillir des données, de recruter des clients/familles et de fournir des connaissances culturelles, d'assurer le mentorat, le soutien, le marketing, etc. aux programmes de suivi par le biais de leurs réseaux.

En plus de ces activités d'engagement, les membres de la communauté devraient être encouragés à s'organiser, à faire du plaidoyer, et prendre activement part aux débats sur les politiques plus larges en matière des soins de suivi culturel, qui touchent à leurs intérêts aux niveaux provinciaux et national.

Renforcement des capacités culturelles communautaires

Le renforcement des capacités culturelles de la communautaire renvoie généralement aux compétences, à l'infrastructure et aux ressources des organisations et des communautés qui permettent à ces dernières de faire adopter et maintenir le changement et le comportement culturels. Le renforcement des capacités culturelles se doit d'être soigneusement planifié, mis en œuvre et évalué. Une stratégie simple de communauté culturelle identifie et privilégie les besoins en matière de capacité de suivi et élabore un plan en vue d'y répondre en reconnaissant les compétences, les connaissances et les processus pertinents à la prestation d'un programme communautaire de suivi culturel précis. La formation, le coaching et le partage des meilleures pratiques peuvent aider à renforcer les capacités culturelles de la communauté.

Le plaidoyer renvoie au recours à des renseignements et ressources (dont les finances, les efforts et les voix) pour provoquer un changement systémique et promouvoir un programme culturel de la communauté pour les soins de suivi; forger des coalitions entre communautés, intervenants et membres sympathiques de la communauté/du Conseil; encourager les décideurs à s'impliquer dans le processus nécessitant des modifications législatives ou politiques et de financement ; et orienter l'attention publique et politique vers un problème précis au moyen des réseaux sociaux, d'événements publics et des campagnes épistolaires. Tout comme le renforcement des capacités, l'activité de plaidoyer est plus efficace si elle s'effectue en partenariat. Aussi, si le PNLAADA s'engage à la mobilisation communautaire, les membres de la communauté devraient jouer un rôle majeur dans les activités de plaidoyer menées en leur nom. Les intervenants auprès des membres les plus marginalisés et les plus démunis se doivent également de surpasser leurs obligations et plaider en faveur de ceux-ci.

Offrir des services de suivi aux toxicomanes et à ceux aux prises avec des troubles de la santé mentale peut être controversé et faire l'objet de malentendus et d'attaques. Des comportements problématiques des clients/des familles tels que les rendez-vous manqués, l'acculturation culturelle, le désengagement, la méfiance, des conflits familiaux à haute intensité ou impliquant le client peuvent présenter des difficultés aux programmes de soins de suivi culturel. La communauté peut très rapidement commencer à se demander si le programme de suivi culturel n'entraîne pas le « mauvais comportement ».

Si les programmes et organisations n'expliquent pas le bien-fondé de leur travail de suivi culturel communautaire, ainsi que leur rôle dans l'amélioration de la santé holistique de chaque membre de la communauté, celles-ci peuvent se voir annulées ou proscrites. Le plaidoyer peut jouer un rôle dans la réduction des risques en suscitant l'appui des membres de la communauté pour des programmes de suivi culturel, en réagissant aux incidents/critiques en temps opportun et de manière exacte quant aux faits.

Force est de noter que les programmes de suivi culturel réussis doivent résister à la tentation de « contourner » un individu ou une organisation qui est réticente ou critique. Certes, aucun individu ou petit groupe ne devrait avoir le droit de veto sur la planification de la renaissance communautaire pour des services de soins de suivi culturel nécessaires. En revanche, les planificateurs de programmes chevronnés suggèrent fortement que les programmes :

- Recueillent et fournissent des données crédibles sur le suivi culturel;
- Coordonnent les actions de suivi culturel avec la communauté dans une campagne de plaidoyer;
- Établissent des objectifs précis de plaidoyer fondés sur la culture et des besoins en matière de suivi qui puissent attirer la communauté, assurer le soutien continu et la collaboration.

Langue et prestation des services

La langue et la prestation des services sont intimement liées. De nombreux facteurs de motivation plaident en faveur de la prestation des services dans un contexte linguistique et culturel approprié. Des services de formation de la langue orale et écrite, d'interprétation ou de traduction sont indispensables pour assurer une communication efficace entre l'organisation prestataire des services et ceux qui en bénéficient. La langue est étroitement liée à la culture de la communauté – elle garantit la continuité culturelle pour les clients/les familles et élimine des barrières à l'accès aux services.

En embauchant et formant des membres de la communauté, on crée des modèles de rôles positifs pour les clients/familles ainsi que des occasions supplémentaires d'accroître les connaissances sur la culture de la communauté. L'organisation peut augmenter le taux de maintien en poste des membres du personnel en procédant à l'évaluation des besoins en formation culturelle du personnel, en mettant en œuvre des programmes de formation pour y répondre, et en faisant une évaluation de la participation antérieure par le personnel à la formation culturelle. Cette stratégie de maintien en poste des effectifs commence par l'orientation du nouveau personnel et se poursuit.



Pratiques et politiques de l'organisation

Le soutien en matière d'infrastructures aux soins de suivi culturel dont bénéficie l'organisation se répercute sur sa prestation à la communauté. Les pratiques et les politiques de l'organisation

démontrent son engagement envers des principes sous-jacents des services de suivi culturel. L'organisation fournit une confirmation écrite, attestant que ses programmes et interventions de suivi culturel sont accessibles, adaptés, efficaces et respectueux de la diversité éthique et culturelle du client/des familles bénéficiaires des services qu'elle offre.

Exercice sur des politiques et des pratiques de l'organisation

Regardez les énoncés suivants et décidez, du point de vue de politique formelle, si votre organisation :

	POLITIQUE	ENVISAGE CETTE POLITIQUE	POLITUQE EN COURS D'ÉLABORATION	POLITIQUE EN PLACE
se sert des outils aux particularités culturelles dans des procédures de suivi	1	2	3	4
a recours à des approches de suivi aux particularités culturelles	1	2	3	4
envisage l'autonomisation de la communauté comme objectif de suivi	1	2	3	4
examine régulièrement des pratiques de gestion de cas, afin de déterminer l'efficacité des activités de suivi	1	2	3	4
offre ou facilite les services de garde d'enfants	1	2	3	4
offre ou facilite les moyens de transport (p. ex., le ramassage par fourgonnette, le covoiturage)	1	2	2	4
permet l'accès après les heures normales d'ouverture (par exemple, au moyen d'accords avec d'autres fournisseurs de services, etc.)	1	2	2	4
prend en compte la <i>culture</i> dans des plans de services de suivi	1	2	2	4
offre de la formation sur le suivi aux organismes communautaires, organismes de services sociaux, aidants naturels ou familles élargies	1	2	2	4
accueille des renvois de suivi provenant de sources non traditionnelles?	1	2	2	4

Exercice sur des politiques et des pratiques de l'organisation

Dans quelle mesure les politiques en matière de suivi sont-ils communiqués au personnel ? Votre organisation entretient-elle le dialogue avec :

	JAMAIS	RAREMENT	PARFOIS	RÉGULIÈREMENT
des dirigeants religieux autochtones dans la communauté?	1	2	3	4
des guérisseurs, herboristes et sages-femmes qui fournissent des services aux membres de la communauté?	1	2	3	4
des médias audiovisuels ou d'autres réseaux sociaux au sein de la communauté?	1	2	3	4
des entités formelles fournissant des services de counseling ou le traitement?	1	2	3	4
des organisations culturelles les plus susceptibles d'offrir des soins, les interventions aux gens, ou de traitement de suivi?	1	2	2	4
d'autres alliances d'entreprises ou d'organisations dans la communauté ou les environs?	1	2	2	4





Étape 4 – Résultats partagés du centre de traitement et de la communauté

Il vous faut prévoir d'évaluer quelles activités inclure dans vos services de suivi culturel. Bien que l'idée d'évaluation puisse sembler inquiétante ou intimidante pour certains, elle ne devrait pas l'être. L'évaluation vise fondamentalement à vérifier si vos activités de suivi culturel ont bien fonctionné ou non ainsi que l'appréciation que les participants en ont faite. Ce genre de rétroaction permet alors de repenser certaines activités de suivi infructueuses et en améliorer celles ayant bien fonctionné. Une autre raison de procéder à une évaluation de vos activités de suivi culturel est que celle-ci vous donne des arguments à montrer aux bailleurs de fonds potentiels que vos services atteignent avec succès ses objectifs. Cette partie vous offre quelques suggestions sur la façon de planifier et mener des évaluations globales et spécifiques à la stratégie. Le but ici est de mettre en place une composante d'évaluation de suivi culturel rudimentaire qui vous fournit de la rétroaction sur la satisfaction des participants et des preuves de l'efficacité de vos services de suivi culturel.

L'évaluation du rendement des services de suivi culturel est la dernière étape dans le processus d'élaboration et de réalisation de services communautaires de suivi. Elle vise à :

- déterminer dans quelle laquellle un service de suivi culturel a été mis en place comme prévu (évaluation du processus);
- examiner des changements quant aux éléments de prédisposition, de facilitation et de renforcement (évaluation de l'impact);
- vérifier si les services d'interventions de suivi culturel ont eu une incidence sur la santé holistique des clients/familles/communauté;
- déterminer quels sont les indicateurs d'amélioration de suivi;
- examiner si le Plan de renaissance communautaire a permis de répondre aux besoins communautaires.

Plus simplement, la mesure du rendement permet de déterminer si le service de suivi culturel est fourni le plus efficacement possible et s'il atteint les résultats escomptés. Elle vise avant tout d'assurer que le service fait ou qu'il est lié à une différence positive aux clients et leurs familles.

Les prestataires de services établissent souvent la nécessité d'une évaluation simple et pratique des programmes de soins de suivi culturel. Pour mener à bien un programme des soins de suivi, il importe:

- de considérer l'évaluation comme un élément inscrit au budget avec des ressources à elle consacrées;
- d'accroître la capacité au sein d'organisation (y compris l'offre de formation et le soutien d'un consultant en évaluation);
- d'établir des lignes directrices/attente claires et réalistes en matière de suivi culturel, y compris de meilleurs formulaires d'établissement de rapports;

- de mettre en place des outils standardisés et flexibles de collecte de données sur des soins de suivi ;
- de créer des occasions de partage de meilleures pratiques en matière de soins de suivi culturel et développer des « champions de l'évaluation »;
- de noter qu'un cadre d'évaluation du rendement peut servir à surveiller les activités de suivi culturel en cours et en fin de compte évaluer les répercussions du programme. En mettant au point un cadre d'évaluation du rendement, et en déterminant quelles informations seront nécessaires pour mesurer le rendement du programme et d'où celles-ci proviendraient.

En règle générale, un service de suivi culturel évaluerait ce qui suit :

- le service de suivi culturel, a-t-il fait ce qu'il a dit qu'il ferait et de façon opportune et rentable?
- Le service de suivi culturel, a-t-il atteint une proportion importante de clients/familles qui ont besoin de suivi culturel?
- Le service de suivi culturel, a-t-il contribué au développement des comportements et situations positifs de suivi (ou à l'élimination des situations et des comportements négatifs)?
- Ces changements culturels des comportements et situations

ont-ils contribué à l'amélioration de la santé/bien-être holistique et à réduire le besoin de suivi?

Il est recommandé de retourner au modèle logique lors de l'élaboration d'un cadre d'évaluation du rendement, afin de s'assurer qu'il reflète ce qu'on entend accomplir. N'oubliez pas que l'évaluation du processus de suivi culturel est tout aussi importante que l'évaluation des résultats de celui-ci.

La plupart des services de suivi culturel peuvent facilement générer des données sur leurs activités. En revanche, c'est plus compliqué de mesurer l'impact des soins de suivi culturel sur les changements de comportement chez le client/la famille/ou l'état de santé holistique au fil du temps. Pour générer ce type de données, il faudrait disposer de ressources énormes, d'assez de temps et des compétences, mais toujours en est-il que l'évaluation des répercussions des soins de suivi culturel en vaut la peine.

On se sert largement et de plus en plus de la mesure du rendement pour évaluer le rendement des programmes gouvernementaux. Par rapport à l'évaluation, par laquelle on s'engage de prendre des mesures ponctuelles spéciales et de faire une analyse approfondie des données recueillies, la mesure du rendement se caractérise par une mesure régulière et souvent plus simple des aspects du rendement du programme. Des indicateurs de rendement sont utilisés pour suivre la performance et faire de la rétroaction aux gestionnaires et aux employés. Elle peut servir de base à l'établissement de rapports sur ce qui a été réalisé par le programme ⁷

⁷ J. Mayne, "Addressing attribution through contribution analysis: using performance measures sensibly," a discussion paper, (Ottawa, ON: Office of the Auditor General of Canada, 1999): 3-4.

Suivi des progrès

Des services de soins de suivi culturel réussis sont en mesure de déterminer quels progrès ont été faits vers la réalisation de leurs objectifs, quand leurs objectifs ont été atteints et s'ils ont dévié de leur mandat ou mission. Un suivi régulier permet d'identifier des succès et des défis à relever tout au long du parcours.

Les critères de surveillance devraient être développés tôt dans le processus de planification (étape 2) et des indicateurs mesurables du suivi culturel doivent être identifiés pour chaque objectif.

Partager les succès et célébrer

Les avantages liés au partage et à la célébration avec d'autres organisations des résultats des soins de suivi culturel comprennent les suivants :

- les voies de communication demeurent ouvertes;
- on détermine ce qui aura bien fonctionné et ce qui n'aura pas été tôt dans le processus;
- on maintient la dynamique;
- c'est l'occasion de déterminer s'il faut des ressources de soins de suivi culturel supplémentaires;
- c'est l'occasion de mieux comprendre le fonctionnement global des soins de suivi culturel;
- c'est l'occasion de bâtir le moral de la communauté, de la famille et du client;
- c'est l'occasion de reconnaître les efforts de tout un chacun ayant pris part à la prestation des services de soins de suivi culturel.

Conclusion

Les activités de soins de suivi culturel peuvent permettre de créer des changements positifs dans la vie des populations défavorisées et vulnérables, et réduire les lacunes dans les services de soins de suivi au sein des communautés des Premières Nations et des Inuits.

Le modèle conceptuel présenté dans ce guide propose une approche systématique en matière de planification, prestation et évaluation des activités de soins de suivi culturel, tout en reconnaissant que celles-ci devraient être adaptées pour mieux répondre aux besoins particuliers du client, de la famille et de la communauté, dans le cadre de la planification de la renaissance communautaire.

Sources bibliographiques

- Beauvais, F. and S. LaBoueff. "Drug and alcohol abuse intervention in American Indian communities." *International Journal of the Addictions* 20 (1985): 139-171.
- Canada. Health Canada. *Honouring Our Strengths: A Renewed Framework to Address Substance Use Issues Among First Nations People in Canada*. Ottawa, ON: Health Canada, 2011. (Cat. No. H14-65/2011E-PDF). Online. Available: <http://nnapf.com/honouring-our-strengths-full-version-2>
- Darnell, A. J. and G.P. Kuperminc. "Organizational cultural competence in mental health service delivery: A Multilevel analysis." *Journal of Multicultural Counseling and Development* 34 (2006): 194-207.
- Gurley, D., D.K. Novins, M.C. Jones, J. Beals, J.H. Shore, and S.M. Manson. "Comparative use of biomedical services and traditional healing options by American Indian veterans." *Psychiatric Services* (2001): 5268-74. Online. Available: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11141531>
- Howard-Grabman, L. and C. Storti, eds. *Demystifying community mobilization: an effective strategy to improve maternal and newborn health*. Washington, DC: USAID / ACCESS, 2006. 6. Online. Available: http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNADI338.pdf
- Krieger, M. "Embodying inequality: a review of concepts, measures and methods of study." *International Journal of Health Services* 29.2 (1999): 295-352.
- Mayne, J. "Addressing attribution through contribution analysis: using performance measures sensibly." Office of the Auditor General of Canada, 1999. 3-4. Online. Available: http://www.oag-bvg.gc.ca/inter-net/docs/99dp1_e.pdf
- United States. Department of Health and Human Services. "With Understanding and improving health and Objectives for improving health." *Healthy People 2010*. 2nd ed. Washington, DC: U.S. Government Printing Office, 2000.
- United States. National Institutes of Health. "NIH guidelines on the inclusion of women and minorities as subjects in clinical research." National Institutes of Health, 1994. Online. Available: <http://grants.nih.gov/grants/policy/emp/programs/overview/women-and-mi.htm>
- United States. National Institutes of Health. "National Institutes of Health Strategic research plan to reduce and ultimately eliminate health disparities, fiscal years 2002-2006." National Institutes of Health, 2000. Online. Available: <http://mhrc.dopm.uab.edu/NIH%20Health%20Disparities%20strategicplan.pdf>
- United States. Seattle Indian Health Board. *Healthy Nations Initiative*. Online. Available: <http://www.ucdenver.edu/academics/colleges/PublicHealth/research/centers/CAIANH/hni/Pages/seattle.aspx>
- Witmer, A., et al. "Community Health Workers: Integral Members of the Health Care Work Force." *American Journal of Public Health* 85.8 Pt 1 (1995): 1055-1058. Online. Available: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1615805>

ANNEXE A : QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES SUR L'ÉLABORATION DE STRATÉGIE DES SOINS DE SUIVI CULTUREL

Tout organisme désirant attirer des membres de la communauté sous-représentés pour leur faire bénéficier des soins de suivi culturel, trouverait ces informations utiles.

Quel est l'enjeu des soins de suivi culturel et pourquoi est-ce pertinent?

Les soins de suivi culturel se servent de la culture autochtone de l'individu/la famille/la communauté pour soutenir les travailleurs communautaires à fournir des soins de suivi. Le document *Honorer nos forces : Cadre renouvelé du programme de lutte contre les toxicomanies chez les Premières nations du Canada* définit le suivi culturel comme étant « une aide holistique reçue tout au long de sa vie de la part de divers fournisseurs de services, mais aussi de sa communauté et des réseaux de soutien sociaux. [...] Ces services ont pour objectif de soutenir les personnes et leurs familles ou proches au cours du processus de guérison et du retour à une vie communautaire positive. » Pour développer une stratégie efficace des soins de suivi culturel, les organisations devraient s'assurer de définir des objectifs clairs, un calendrier et les résultats escomptés de leur stratégie de suivi et que leurs méthodes des soins de suivi culturel sont cohérentes, régulières et pertinentes pour la communauté.

Comment les personnes/organisations font-elles actuellement pour résoudre le problème des soins de suivi culturel?

Des pratiques exemplaires en matière d'élaboration de stratégie efficace pour des soins de suivi culturel comprennent la collaboration avec des membres de divers groupes aux fins de partage d'informations et de génération d'idées permettant d'acquérir des compétences en matière de soins de suivi culturel. Il importe également que la méthode et les moyens d'appui de la stratégie des soins de suivi culturel soient facilement accessibles aux groupes cibles. Alors, des séances d'information et des interactions en personne au cours desquelles des documents sont distribués, devraient avoir lieu, et ce dans des espaces communautaires et adaptés aux particularités linguistiques et culturelles.

Des personnes et/ou des organisations, que peuvent-elles faire pour résoudre le problème des soins de suivi culturel?

L'élaboration d'une stratégie efficace des soins de suivi culturel qui soit compétente du point de vue culturel requiert un effort dévoué de la part de l'organisation. Il importe de prendre en considération les différents groupes culturels dont la communauté est composée et reconnaître la diversité qui caractérise ceux-ci. Afin de mettre efficacement en œuvre des services de soins de suivi culturel destinés aux groupes mal desservis dans la communauté, on pourrait également :

- distribuer des dépliants et des affiches de marketing à des endroits où les groupes se rassemblent; par exemple des bibliothèques, des centres de loisirs, des lieux de culte, et des épiceries, etc.;
- se servir de journaux, de la radio, des sites Web et des médias sociaux pour diffuser des informations dans les langues culturellement pertinentes;
- embaucher des employés dont l'héritage est semblable à celui de la communauté desservie par l'organisation, afin d'accroître la compétence culturelle;
- rencontrer des clients potentiels et leur famille chez eux, et tenir des séances d'information à divers endroits dans la communauté afin de présenter des services de soins de suivi culturel offerts par l'organisation.
- former des partenariats avec d'autres organisations travaillant actuellement avec les clients et leurs familles.
- augmenter les services de soins de suivi culturel en interviewant des membres de différents groupes de la communauté, afin d'identifier des besoins vécus relatifs aux soins de suivi, ainsi que des défis culturels.
- utiliser des images qui représentent la communauté dans les documents de soins de suivi culturel.

À quels changements peut-on s'attendre quand les changements relatifs aux soins de suivi culturel postcure auront été mis en œuvre?

Les méthodes traditionnelles de soins de suivi ne sont plus appropriées ou pertinentes dans des communautés croissantes et diversifiées des Premières Nations et des Inuits. Pour mieux attirer de nouveaux patients/familles et des partenaires engagés, une organisation doit bien faire la promotion des soins de suivi dont elle a la charge pour refléter les besoins diversifiés en soins de

suivi culturel de la communauté. L'élaboration d'une stratégie réussie de soins de suivi culturel exige une bonne compréhension des membres de la communauté et ceux qui en bénéficieraient le plus. En définissant des lacunes dans les services de soins de suivi, décidant de la manière dont les services de soins de suivi s'adaptent mieux, et en procédant à une adaptation des services des soins de suivi culturel pour répondre aux besoins culturels uniques de la communauté, l'on pourrait accroître la participation et le nombre de demandes d'emploi dans des communautés.

ANNEXE B : RÔLES ET RESPONSABILITÉS SUGGÉRÉS DANS LA PLANIFICATION DES SERVICES DE SOINS DE SUIVI CULTUREL

Rôles et responsabilités du centre de traitement

Afin d'assurer une bonne transition des programmes de traitement à la vie dans la communauté pour les clients nécessitant le suivi et du soutien, il faut une bonne planification des services de soins de suivi pour favoriser la coordination dans la prestation de services. Le processus de planification des services de soins de suivi culturel exige une collaboration substantielle entre les programmes de traitement, les clients, leurs familles, les réseaux de soutien, les prestations de services communautaires, autres ressources ou organismes extérieurs devant mettre en œuvre le programme de soins de suivi. Il importe donc que tous les intervenants auprès du client travaillent ensemble pour s'acquitter de leurs différents rôles et responsabilités qui consistent à assurer une transition des soins de suivi réussie. Les centres de traitement ont l'obligation d'assurer la réussite de leurs clients en veillant de disposer d'un plan de soins de suivi et de lien culturel, en procédant par :

- La planification des congés,
- La planification de programmes de soins de suivi culturel;
- La coordination de la planification de soins de suivi culturel

Les clients

Les clients constituent le noyau de l'équipe de planification. Ils ont un rôle essentiel en ce qui concerne la définition des objectifs et la prise de décisions. Les clients et leurs réseaux de soutien devraient prendre activement part au processus de planification de soins de suivi culturel. Par réseaux de soutien, on entend notamment les membres de la famille, les amis, les

enseignants/guérisseurs traditionnels, les conseillers spirituels, le personnel de la santé communautaire, etc.

Les clients, avec l'aide de leurs agents de traitement communautaires et réseaux de soutien, participent à la planification des soins de suivi culturel :

- en assistant aux réunions;
- en partageant avec l'équipe des renseignements sur leurs besoins culturels, compétences et espoirs pour l'avenir;
- en prenant conscience des options qui s'offrent à eux et du processus de planification;
- en participant à des évaluations visant à identifier les besoins et les compétences actuels;
- en exprimant leurs points de vue aux processus décisionnels;
- en pensant à de potentielles expériences communautaires et à une date de fin de traitement;
- en faisant des choix de services de soutien résidentiel ou en choisissant de demeurer chez eux;
- en étant conscient des implications de quitter un environnement de traitement sûr;
- en communiquant avec leurs employeurs ou avec le Programme d'aide à l'emploi et au revenu pour avoir une évaluation quant à leur admissibilité au programme.

Organismes et prestataires de services communautaires

Les prestataires de services communautaires comprennent des organismes communautaires qui fournissent des services directs aux personnes admissibles aux services de soins de suivi – Il peut s'agir des agents de santé communautaires. Les prestataires de services communautaires peuvent aider les équipes de planification des soins de suivi :

- en assistant à des réunions de planification suivant les besoins;
- en fournissant aux équipes des renseignements précis sur leurs services;
- en aidant l'équipe à déterminer les connaissances et les compétences cruciales permettant de faciliter la transition réussie du client aux services communautaires d'appui aux soins de suivi;
- en orientant les clients et les équipes de planification à préparer, obtenir et conserver les services reliés au suivi dont ont besoin les clients;
- en offrant des programmes, des services, et de l'appui reliés aux soins de suivi aux clients et leurs familles.

Des Services ou programmes offerts par les organismes désignés ou des fournisseurs de services peuvent être à l'intérieur ou hors de la communauté :

- **Le PNLAADA** pour assurer la planification des soins de suivi, la formation et la mise en œuvre;
- Des services de **santé mentale** pour prendre en charge des problèmes de santé mentale;
- Des **centres de santé** pour des médicaments de clients et de problèmes de santé;
- Des **services sociaux** pour assurer le transport et l'aide sociale;
- Des **guérisseurs culturels** ou **sociétés** de guérison traditionnelles, et des besoins culturels et sociaux;
- Des programmes de **soins à domicile** pour la vie autonome, la formation à l'autonomie fonctionnelle ou l'assistance;
- **La vie communautaire** pour s'assurer que les besoins physiques, émotionnels et sociaux sont satisfaits;
- Des services de **justice** pour des questions juridiques des clients;
- Des **organismes communautaires** pour aider les clients avec des besoins intellectuels, mentaux et spirituels, leurs enfants, le bénévolat, ainsi qu'avec leurs buts dans la vie;

- Des programmes de **logement** pour offrir des services et programmes de logements courants et nouveaux;
- Des services d'aide au **revenu** pour offrir de l'assistance financière aux clients et à leurs familles à leur sortie du centre de traitement;
- Des programmes d'**éducation** pour assurer la mise à niveau, et offrir des cours, etc. pour satisfaire leurs besoins en matière d'éducation;
- **Des services aux personnes handicapées** pour offrir divers programmes et services dont les clients handicapés ont besoin.

Les guérisseurs traditionnels et les réseaux de soutien culturel

Les guérisseurs et autres médecins traditionnels sanctionnés par la communauté/la famille/le client pour prendre des décisions sont également des membres clés de l'équipe de soins de suivi culturel. Ceux-ci peuvent s'assurer que la planification de soins de suivi reflète les intérêts et valeurs culturels du client.

Le gestionnaire de programme doit s'assurer qu'au cours du processus, le client a eu l'occasion de se trouver une personne traditionnelle de son choix et qu'il assiste aux réunions de planification, etc.

Les rôles suggérés de ces membres de l'équipe comprennent :

- assister aux réunions;
- partager leurs connaissances culturelles, les intérêts, les forces et les besoins du client avec l'équipe;
- appuyer le client dans le processus de suivi culturel;
- participer au processus décisionnel;
- encourager et aider les clients à participer à la planification des soins de suivi culturel;
- fournir des renseignements sur les services et ressources culturels disponibles après l'obtention de diplôme;
- appuyer la mise en œuvre du plan de soins de suivi culturel;
- partager des renseignements sur le progrès culturel et besoins futurs du client.

Administrateur de services de soins de suivi

L'administrateur de services de soins de suivi ou son représentant désigné au sein d'un centre de traitement ou d'une communauté joue un rôle de premier plan dans la planification des soins de suivi et il est responsable :

- d'établir le contact au début du traitement du client avec les employés désignés des services communautaires et familiaux,

des programmes et services d'offices régionaux de la santé, et tec. afin de discuter de la planification des besoins constatés en soins de suivi culturel ;

- fournir des services de conseil et des possibilités d'apprentissage professionnel, afin de mieux outiller les gestionnaires de cas et le personnel de la communauté en vue de la planification des soins de suivi et de la mise en œuvre des besoins reliés aux soins de suivi du client.

Les conseillers

La programmation de clients devrait faire partie du processus de planification des soins de suivi. L'engagement et la collaboration des conseillers – tant traditionnels qu'occidentaux – qui interviennent auprès des clients sont cruciaux. Les conseillers sont responsables du processus de planification du congé holistique, axé sur les points forts, du client et des soins de suivi, lequel processus requiert que l'on :

- évalue des points forts, besoins, intérêts et performance du client;
- établissent des liens entre les objectifs en matière des soins de suivi du client avec ses objectifs de vie
- d'appuyer les clients désirant suivre une formation axée sur des compétences en identifiant les exigences de celles-ci et se préparer en conséquence
- d'initier le processus de planification de congé et des soins de suivi pour les clients tôt dans le processus d'admission;
- de soutenir et fournir des services supplémentaires pour les clients au moment de leur congé du centre de traitement;
- identifie des gestionnaires de cas au sein de la communauté et veille à la participation des guérisseurs traditionnels et autres membres du personnel de la communauté dans le processus de planification des services de soins de suivi;
- s'assure que la planification de transition aux soins de suivi est coordonnée avec la programmation;
- d'associer des services communautaires dans le processus de transition;
- de s'assurer de la participation des clients, de la communauté, d'organismes de services à la famille, et/ou des offices régionaux de la santé, etc.
- s'assure de la mise à jour des plans toutes les deux semaines, ou plus tôt si nécessaire;
- s'assure que les guérisseurs traditionnels sont véritablement impliqués dans le processus décisionnel
- s'assure que les guérisseurs traditionnels disposent des renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées;

- s'assure que les clients ont l'occasion de trouver une personne traditionnelle de leur choix lors des réunions de planification des soins de suivi;
- établit, tient et conserve un dossier de client sur les plans de congé et des soins de suivi culturel
- transfère le dossier de congé de traitement du client et fournit des renseignements culturels dans la semaine qui suivra la demande de ces derniers.

Gestionnaires de cas

Un directeur général ou un gestionnaire de la santé peut désigner des gestionnaires de cas. Ils assument la principale responsabilité de coordonner le processus de planification et de mise en œuvre des services de soins de suivi. Les activités de traitement du client doivent être intégrées dans la planification des soins de suivi. Les directeurs généraux ou gestionnaires de la santé devraient attribuer à un membre du personnel (c.-à-d., gestionnaire de programme, conseiller principal, etc.) la responsabilité de la programmation de traitement du client en tant que gestionnaire de cas, à moins qu'un autre professionnel plus compétent ne soit disponible. Les responsabilités précises des gestionnaires de cas dans la planification des soins de suivi sont ainsi qu'il suit :

- programmer et faciliter des réunions de planification des soins de suivi;
- fixer les dates de congés;
- décider en concertation avec le client du choix des membres de l'équipe de planification des soins de suivi;
- faciliter les accords sur les rôles et les responsabilités des membres;
- surveiller la mise en œuvre de la planification des soins de suivi;
- tenir les documents de planification des soins de suivi (c.-à-d., les évaluations, la planification de la transition, les documents du plan des soins de suivi, les notes des réunions et d'autres matériels connexes);
- mettre les plans à jour toutes les deux semaines et maintenir les dossiers de clients à jour.
- Maintenir la communication avec les membres de l'équipe des soins de suivi
- aider les clients à trouver des services et ressources disponibles dans/hors de la communauté;
- s'assurer que les renvois appropriés sont effectués aux programmes de soutien nécessaires.

Le personnel des services de traitement

Le personnel des services de traitement étroitement impliqué dans le traitement du client peut devenir membre de l'équipe de planification des soins de suivi. Il peut comprendre des enfants et de jeunes travailleurs, des thérapeutes, des travailleurs sociaux, et des psychologues, etc. Son rôle pourrait consister à :

- identifier les besoins spécifiques du client, y compris les exigences de service;
- fournir une aide en vue d'accroître la possibilité de transition ou une transition réussie des soins de suivi du client vers le maintien d'un mode de vie plus culturel.

Les travailleurs communautaires en santé mentale

Le rôle de travailleurs communautaires en santé mentale pourrait consister à :

- assister à des réunions de planification des soins de suivi, afin de fournir des renseignements actuels à l'équipe sur les services et soutiens disponibles;
- aider les clients et les réseaux de soutien à explorer et à prendre des décisions appropriées quant à leurs options par rapport aux mesures de soutien et de services en matière de traitement résidentiel;
- orienter les clients vers des programmes appropriés dans les délais recommandés;
- établir des liens avec des intervenants des services, afin de coordonner les services et le soutien;
- aider les clients à trouver des ressources potentielles en collaboration avec les travailleurs des services

Les travailleurs des services à l'enfance et à la famille

Le rôle des travailleurs d'organismes des services à l'enfance et à la famille pourrait consister à :

- assister à des réunions de planification de transition pour fournir des renseignements actuels aux équipes sur les services et soutiens disponibles;
- aider les clients et les réseaux de soutien à trouver des services de soutien appropriés et de services en matière de traitement résidentiel;
- orienter les clients vers des programmes appropriés dans les délais recommandés;
- établir des liens avec des intervenants des services, afin de coordonner les services et le soutien;
- aider les clients à trouver des ressources potentielles en collaboration avec les travailleurs des services.

Les travailleurs des services communautaire

Les travailleurs des services d'organismes désignés ou des programmes ou services d'offices de santé doivent participer à la planification de soins de suivi. Un ou plusieurs des programmes suivants peuvent être considérés, selon les besoins du client :

- services d'aide à l'emploi et au revenu;
- services d'aide à la vie autonome, logement;
- services d'éducation;
- services de justice;
- services de mentorat.

Les services des soins de suivi communautaires de jour

Les services de jour des soins de suivi communautaires comprennent une gamme de programmes de soutien et de formation permettant d'aider les clients à s'impliquer dans la communauté. Ces services ont pour objectif de développer, maintenir et améliorer les connaissances et compétences culturelles du client, ainsi que la croissance spirituelle, les soins personnels, les compétences sociales, l'apprentissage émotionnel, le développement linguistique et les objectifs professionnels de celui-ci. Tout cela peut effectuer au moyen d'une ou plusieurs activités, afin de maintenir la sobriété :

- Des services de soutien à l'emploi et de soins de suivi pour aider les clients en milieu communautaire;
- Des services axés sur la formation professionnelle pour permettre de développer, maintenir et améliorer les compétences reliées au bien-être holistique;

Des programmes de soutien aux soins de suivi communautaires déterminent l'admissibilité du client aux services. Une fois l'admissibilité à un programme de suivi établie et la disponibilité de celui-ci confirmée, le travailleur communautaire pourrait s'occuper :

- de fournir des renseignements au client sur les programmes et services offerts dans la communauté (c'est-à-dire, des programmes spirituels, de traitement résidentiel, professionnels, de soutien affectif et de loisirs);
- des renvois à des programmes et services communautaires appropriés, ainsi qu'à des ressources nécessaires;
- dans la mesure du possible de s'assurer que les services sont en place pour les clients lorsqu'ils obtiennent leur diplôme;
- de travailler avec des équipes des soins de suivi lors des réunions de planification de transition, en tant que de besoins (il faut au moins une réunion de planification avant d'assumer une responsabilité de cas).

ANNEXE C : GUIDE SUR LA PLANIFICATION DES SERVICES DE SOINS DE SUIVI CULTUREL DU CLIENT

Les services de traitement primaire constituent une porte d'entrée vers un rétablissement tout au long de la vie, mais le rétablissement ne se termine jamais, et à certains égards, il ne fait que commencer lorsqu'un client part d'un programme communautaire ou de traitement. En fait, le bien-être et le bonheur tout au long de la vie du client, sont tributaires de ce que nous faisons de la porte qui lui est ainsi ouverte.

Certains clients pourraient avoir à perfectionner leurs capacités ou aptitudes à la vie quotidienne avant d'être en mesure d'avancer dans la vie et mener un style de vie équilibré et fonctionnel. Il devrait donc y

avoir une corrélation entre leur éducation et leur style d'apprentissage personnel, que ce soit la formation formelle ou informelle.

Qu'il s'agisse d'aider un client à participer à un cours de langue hebdomadaire, ou d'organiser un cours de cuisine en groupe, l'objectif demeure le même - aider à préparer le client à mener une vie indépendante dans son monde réel. Tous les clients devraient partir du centre de traitement munis d'un Plan de soins de suivi culturel, mis au point en collaboration avec leurs conseillers et système de réseau de soutien communautaire.

Planification des soins de suivi culturel - Exemples des besoins

Le soutien à vie – famille, amis, guérisseurs traditionnels, membres de la communauté, etc.

L'éducation - formelle ou informelle (encadrement en matière d'acquisition d'aptitudes à la vie quotidienne)/la formation, le cercle de discussion avec d'autres personnes comme mentors, les promenades de médecine, le jardinage);

Les cérémonies – accouchement, rites de passage, mariage, décès, danse du soleil, pleine lune, jeûne, eau, saisons, et fêtes, etc.

La reconstruction de relations saines – rôle des hommes et des femmes dans une relation traditionnelle saine, chagrin – essuyer des larmes, tourner la page (letting go)

Le renforcement des ressources financières –partage de compétences et connaissances (par exemple, la cuisine de groupe);

Les valeurs traditionnelles et pratiques – préparation des aliments pour des cérémonies, faire de la maison un endroit sûr et sain, méthodes traditionnelles de soins parentaux, apprentissage d'un métier, d'un sport, d'un passe-temps traditionnels, etc.

La langue traditionnelle – nids de langue familiale, groupe communautaire de partage ou de développement;

Outils et stratégies de prévention – percussions, chants, danses, activités culturelles, cérémonies quotidiennes (quelque chose que les clients font parce qu'ils le veulent, pas parce qu'ils doivent le faire), prière, purification (smudging), offrande de tabac, remerciements (rendre grâce), etc.

La réintégration communautaire – stratégies avec les organismes partenaires (p. ex., les organismes de santé mentale, de services sociaux, d'éducation, de justice, etc.), fête d'accueil chaleureux (welcoming home feast), activités traditionnelles (p. ex., la sudation, le jeûne, les cérémonies, etc.);

Le logement – partagé, individuel ou familial;

La garde d'enfants – utilisation de la famille, des amis et/ou des services pour faciliter la transition

Les vêtements – commencer un échange de vêtements

Les moyens financiers – petits boulots en échange pour un repas, pour être déposé quelque part.

L'alimentation – partage d'aliments issus d'activité de chasse ou récoltés avec autrui

Le spirituel – prier, lien avec un Pouvoir supérieur, lien avec la création (par exemple, l'histoire de création, l'amour inconditionnel/la subsistance)

Le social – créer un réseau social sain, soit en assistant ou en participant aux contes, danses, activités sociales, comme le chant, le perlage, la couture, la menuiserie, le matelassage, la confection de tenues, le pow-wow); des cérémonies saisonnières (par.ex. le tannage des peaux, la chasse, la pêche, le piégeage); et/ou des activités récréatives saisonnières (p. ex., le lacrosse, la natation, le baseball, le hockey, les jeux traditionnels, etc.)

Le counseling – Un centre de ressources avec des vidéos, des livres, et du matériel à usage individuel ou familial;

La santé : médicaments, cérémonies, lien avec la nature, repas constitués d'aliments naturels, et exercice physique;

Le transport – accès facile aux services communautaires ou à des personnes pouvant aider

La justice – apurement du passé pour se tourner vers l'avenir

Le bénévolat – réciprocité (redonner à d'autres)

Souligner les événements marquants – célébrer les succès

Outil de planification des soins de suivi culturel du client

La science autochtone intègre le sacré et la méthode des connaissances autochtones comme processus ou activité continue où on « en vient à connaître » (“coming-to-knowing”) et non comme un substantif statique (la tradition scientifique occidentale). On est transformé par les connaissances autochtones, ensuite on a responsabilité d'étendre son onction en la faisant bénéficier à autrui. Le Dr Herbert Benson de la Harvard Medical School a pu démontrer le lien entre « comment les patients se rétablissent » (“how patients got better”) et « le noyau interne de l'humain » (“inner human core”) – croyances, valeurs, pensées et sentiments (les aspects non scientifiques de l'humanité). L'interprétation qui en est ainsi faite c'est « l'esprit et la volonté de vivre. » Dans les années 1970, l'étude de référence de « souvenir de la santé » (benchmark for “remembered wellness”) – démontrée au moyen de placebo/aucun placebo et définie comme étant la propension du corps humain à transformer une « croyance mentale en une instruction physique » – plaça l'effet de ce phénomène à 70-90 % par rapport à une étude réalisée en 1955 qui le plaçait à 30 %.

Une différence culturelle c'est la croyance selon laquelle c'est la « foi intrinsèque » qui favorise le bien-être et non « la foi extrinsèque » (ce qui signifie l'affiliation avec un groupe - communauté, église, et loge, etc.) La science occidentale sépare ces concepts; or, dans la vision du monde autochtone, ils sont inséparables. De même, la volonté de vivre et l'esprit sont indissociables. Les résultats des clients renseignent sur une « volonté inébranlable » de vivre et d'avoir une bonne vie en se connectant à l'esprit. S'agissant de l'utilisation d'affirmations quotidiennes par rapport à une liaison quotidienne à un Pouvoir supérieur comme stratégie de « souvenir de la santé », 80 % des gens ont dit choisir la prière plutôt que de répéter des phrases précises.

Si l'on aide les clients à fixer des objectifs efficaces qui créent un juste équilibre entre leurs valeurs, croyances, priorités et obligations, on favorisera un changement culturel toute au long de la vie chez ceux-ci. Les clients devraient apprendre à passer par une porte vers leurs objectifs de manière mesurable et prévisible permettant de renforcer leur sentiment d'identité et d'amour-propre. Servez-vous des rubriques suivantes pour évaluer les besoins de votre client et trouver/identifier qui s'occupera de son soutien.



Niveau 4 : Besoins en matière de soins prolongés – cérémonies, fêtes, besoins médicaux, conseils, suivi, soins à domicile/palliatifs, guérisseur, etc.

Niveau 3 : Besoins en matière de soins familiaux ou communautaires (obligations culturelles/sociales) – lien, bénévolat, cérémonies, etc.

Niveau 2 : Besoins en matière de soins personnels – langue, socialisation, outils de prévention, vie quotidienne, lien avec le Pouvoir supérieur, et rituels quotidiens, etc.

Niveau 1 : Besoins vitaux fondamentaux – alimentation, logement, camaraderie, finances/emploi, éducation, environnement, santé, garde d'enfants, protection/justice, guérisseur, etc.

Guide sur la planification des services de soins de suivi culturel du client

Les soins de suivi devraient être perçus comme étant un continuum de soins partout où la communauté a recours à des services, programmes et/ou partenariats. Tous les clients doivent savoir qu'il leur est possible de prendre part aux activités d'appui de la communauté bien après que leurs programmes beaucoup plus structurés aient pris la fin.

Après une discussion au sujet des besoins en soins de suivi culturels du client, l'étape suivante est l'élaboration d'un plan de qui/quels services communautaires, membres de la famille, amis, programmes et partenariats (y compris les organismes de

l'extérieur) seront utilisés et quel membre du personnel se chargera du lien avec la communauté. Cette personne se chargerait :

- des services, programmes, etc.
- de répondre aux besoins des clients;
- d'organiser des réunions d'équipes afin d'examiner l'état des progrès réalisés avec des fournisseurs de service et des clients;
- de modifier le plan, etc.

Le guide sur la planification des services de soins de suivi culturel du client ci-dessous est une illustration de la forme que le processus et le plan pourraient prendre.

Guide sur la planification des services de soins de suivi culturel du client

N'oubliez pas que le Créateur nous a donné demain pour faire une différence.
Si demain ne peut être différent d'aujourd'hui,
Alors pourquoi en avons-nous besoin?

Plan des services de soins de suivi culturel pour :

Élaboré le:

Par:

Date:

Services communautaires : (ce qui sera fourni, ainsi que les buts / objectifs) <i>(p. ex., le transport – fourgonnette de services médicaux pour transporter les clients chaque semaine à une séance de counseling avec travailleur en santé mentale Nora B. au Centre de santé de KP à 14:30.)</i>	Personne-res- source du programme : <i>(qui fournira le service et quand – quotidiennement, hebdomadairement, etc.)</i>	Téléphone :	Courriel :	Télécopieur :
Chef des équipes de soins de suivi culturel : <i>(la personne chargée de s'assurer que les services / programmes / etc. répondent aux besoins du client, organise des réunions d'équipe pour examiner l'état des progrès réalisés avec les fournisseurs de service et les clients, effectue des modifications au plan, etc.)</i>	Réunion tenue :	Lieu :	Heure :	Méthode : <i>(téléconférence / rencontre en personne, autre)</i>
Forces du client : (qu'est-ce qui vous passionne?)				
Besoins du client : <i>(quelles sont vos attentes par rapport à vous-même /la famille /la communauté?)</i>				
Défis du client : (à quel problème faites-vous face?)	Sur une base : quotidienne	hebdomadaire	saisonnière	annuelle
Futur du client : (comment voulez-vous qu'on se souvienne de vous?)				
Besoins en matière de planification des soins de suivi culturel : <i>(de quelles compétences culturelles, quels outils, etc. à avez-vous besoin pour garder votre équilibre?)</i> Niveau 1 : Besoins vitaux fondamentaux Niveau 2 : Besoins en matière de soins personnels Niveau 3 : Besoins en matière de soins familiaux ou communautaires Niveau 4 : Besoins en matière de soins prolongés	mental (es) /mentaux	physiques	émotion- nel(le)(s)	spiritu- al(le)(s)

Examiné et approuvé:

Chef d'équipes:

Par le client:

Sources bibliographiques

Beauregard, Mario, and Denyse O'Leary. *The Spiritual Brain: A Neuroscientist's Case for the Existence of the Soul*. San Francisco, CA: Harper One, 2007.

Benson, Herbert. *Timeless Healing: the Power and Biology of Belief*. New York, NY: Scribner, 1996.

Hopkins, Carol. Staff presentation. London, ON: National Native Addictions Partnership Foundation, 2006.

