



RÉPERTOIRE DES SERVICES



SERVICES D'AIDE AUX PERSONNES SINISTRÉES, SERVICES D'INTERVENTION ET SERVICES DE SECOURS

Services de secours (services d'aide aux personnes sinistrées)

Pendant et après les situations d'urgence, la Croix-Rouge canadienne (CRC) peut offrir l'un ou plusieurs de ses services d'aide aux personnes sinistrées, en fonction des répercussions de l'événement perturbateur et des besoins cernés dans la population.

- a. **Inscription** – L'inscription permet de recueillir les renseignements personnels des personnes touchées par l'événement perturbateur afin que nous puissions leur communiquer de l'information, leur offrir rapidement de l'aide et réunir les familles. L'inscription nous aide aussi à mieux comprendre la situation et à faire des rapports aux parties prenantes.
- b. **Accueil et information** – Le service d'accueil et d'information réunit deux volets. Il permet aux personnes touchées par l'événement perturbateur d'aller se renseigner sur la situation (volet d'accueil) et d'obtenir des renseignements plus précis au sujet de l'aide et des services offerts (volet d'information).
- c. **Réunion des familles** – Le service de réunion des familles recueille les renseignements et reçoit des demandes concernant les personnes sinistrées pour tenter de réunir les gens avec leurs proches.
- d. **Hébergement de secours** – Le service d'hébergement de secours vise à offrir temporairement un hébergement sécuritaire aux personnes touchées par un événement, tout en préservant leur dignité et en répondant à leurs besoins physiques et psychologiques essentiels et à leur droit à être informées.
- e. **Alimentation de secours** – Le service d'alimentation de secours assure la distribution d'eau et de nourriture — ou offre un moyen de s'en procurer — aux personnes qui ne peuvent pas répondre à leurs besoins en raison d'une situation d'urgence. Des efforts sont déployés pour répondre aux besoins culturels en matière d'alimentation.
- f. **Habillement de secours** – Le service d'habillement de secours a pour mission d'offrir aux personnes sinistrées un moyen de se procurer les vêtements dont elles ont besoin dans la foulée d'un événement perturbateur. La CRC ne gère pas la distribution de vêtements.
- g. **Services personnels** – Les services personnels aident les personnes aux prises avec des situations difficiles (découlant de l'événement perturbateur ou aggravées par celui-ci) en leur fournissant des articles et des produits d'hygiène, de l'équipement d'aide à la mobilité et des divertissements. Ces services s'offrent notamment aux bébés, aux enfants, aux adultes à charge et aux personnes à mobilité réduite.
- h. **Transport** – Les services de transport assurent le déplacement des personnes évacuées vers un lieu sécuritaire (une communauté d'accueil, par exemple) lorsque celles-ci ne peuvent pas utiliser leurs

propres moyens de transport. Il peut aussi s'agir de transport aérien pour les membres de collectivités éloignées desservies par avion, ou encore, de services de transport pour réunir les membres d'une famille séparée lors d'une évacuation ou pour simplifier les déplacements au sein de la communauté d'accueil (pour assister à des rendez-vous médicaux ou à des activités, par exemple).

- i. **Augmentation des capacités de la chaîne d'approvisionnement et de la gestion de logistique** – La CRC peut augmenter les capacités de la chaîne d'approvisionnement et de la gestion de la logistique dans la communauté pour faciliter le travail visant à répondre aux besoins prioritaires déterminés pendant l'évaluation et la planification. À cette fin, la CRC peut aussi dépêcher sa force de réserve et faciliter l'acheminement des fournitures dans les communautés.

Gestion des sites et soutien à l'hébergement (centres d'évacuation et d'isolement)

La CRC peut mettre en place et gérer des centres d'évacuation ou d'isolement et offrir des soins et du réconfort aux populations touchées. Elle aide à coordonner la prestation de toutes les combinaisons de services d'aide aux personnes sinistrées et peut au besoin diriger celles-ci vers des services de soutien. Elle peut également participer à la gestion des fournisseurs, notamment pour trouver un site et organiser les services de sécurité et de nettoyage.

Dans le contexte de la pandémie de COVID-19 ou lors de tout autre événement d'ordre sanitaire, les spécialistes en santé publique peuvent aussi prodiguer des conseils techniques et offrir une expertise afin de garantir le respect des normes de santé publique, notamment en matière de prévention et de contrôle des infections¹ (PCI). Les protocoles de PCI sont appliqués dans tous les centres d'évacuation et d'isolement en vue d'assurer un environnement sécuritaire et favorable au rétablissement. La CRC peut offrir certains services par l'entremise de l'équipe des opérations virtuelles (EOV), par exemple, elle pourra mettre en place un centre d'appels pour diminuer les risques associés à la COVID-19.

Santé mentale et soutien psychosocial (Bien-être et environnements sécuritaires)

Évolutifs et adaptables au contexte, les services de secours s'offrent en collaboration avec la communauté. Cela permet d'évaluer les besoins immédiats et continus sur le plan de la santé mentale, du bien-être psychosocial et de la protection des personnes touchées par des événements perturbateurs. L'approche de l'équipe des services en santé mentale et en soutien psychosocial (SMSPS) (ou de l'équipe des services en Santé mentale et Bien-être et environnements sécuritaires [SMBEES], au Québec²), qui intègre la protection, l'égalité des genres, l'inclusion sociale, l'engagement communautaire et la redevabilité (PGIE), renforce la résilience et les capacités communautaires dans un continuum des interventions se déployant selon **six sphères de soutien**³, en fonction des besoins des communautés touchées, de l'événement, du rôle de la CRC et des capacités externes des communautés et des fournisseurs de services. Ces services permettent de renforcer la résilience,

¹ Il est important de préciser que l'expression « prévention et contrôle des infections » (PCI) n'a pas la même portée au Québec qu'ailleurs au Canada. Ce service de la CRC se nomme plutôt « prévention et contrôle des épidémies » (PCÉ) lorsqu'il est offert au Québec. Toutefois, pour éviter toute confusion, seule l'expression « prévention et contrôle des infections » (PCI) sera utilisée dans le présent document pour désigner ces services. L'expression « prévention et contrôle des épidémies » désignera plus largement les services en lien avec les épidémies.

² L'équipe connue sous le nom « équipe des services en SMSPS » au niveau national et dans la plupart des zones géographiques s'appelle plutôt « équipe des services en SMBEES » au Québec. Pour simplifier la présentation des services dans le présent document, le sigle SMSPS sera employé pour désigner cette approche ou les équipes la mettant en œuvre.

³ Voici les six sphères de soutien de l'approche des services en SMSPS : renforcement des capacités (formation/orientation); évaluations (communautaires); environnements sécuritaires et favorables au rétablissement; engagement et mobilisation communautaires; service direct/soutien axé sur les besoins psychosociaux; bien-être du personnel.

d'améliorer les stratégies d'adaptation et de briser l'isolement, d'offrir des occasions de tisser des liens, des références, ainsi qu'un soutien moral accru ou axé sur les besoins psychosociaux en tenant compte des enjeux de protection et de la dimension de genre, de la diversité et de l'inclusion. Par souci d'efficacité, la CRC s'assure de la qualité des mécanismes de référence et veille au non-dédoulement des services.

Étant donné les répercussions de la COVID-19 et les effets conjugués des événements perturbateurs sur la santé mentale et le bien-être, il s'agit de services prioritaires.

Planification et préparation

Ces services aident les partenaires à déterminer et à planifier de façon proactive et continue les besoins prévus en matière de préparation grâce à des systèmes de surveillance des risques qui analysent le climat, les cycles de gestion des catastrophes, les tendances politiques et socio-économiques afin de mieux éclairer la capacité d'intervention d'urgence en fonction des grandes tendances de risques. Des exercices de préparation fondés sur des mises en situation viennent appuyer ces services. De plus, les modèles de déploiement des interventions et les hypothèses de planification sont régulièrement mis à l'essai, rajustés et validés.

Équipe de réponse aux urgences

La CRC possède des équipes de réponse aux urgences (ERU) de santé qui peuvent être déployées à différentes échelles selon différentes formules, des unités de santé mobiles aux hôpitaux de campagne complets. En Ontario, ces équipes peuvent offrir des soins primaires de base ou procéder au triage dans les centres d'évacuation pour alléger la tâche des professionnelles et professionnels de la santé. La CRC a aussi joué un rôle actif comme partenaire de la stratégie de vaccination de l'Ontario. Des services de ce type pourraient appuyer la mise en œuvre d'interventions en réponse à d'éventuelles situations d'urgence sanitaires ou renforcer des initiatives continues de vaccination. La CRC peut déployer des ressources humaines en santé (comme du personnel clinique spécialisé en soins intensifs ou en soins de courte durée) dans les établissements de santé débordés afin de renforcer les effectifs cliniques assurant la prestation de soins d'urgence aux personnes touchées par la COVID-19. Ce personnel est déployé sous la direction du système de santé. Cela permet d'assurer le respect des paramètres locaux relatifs à la santé.

Aide financière à grande échelle

Dans la foulée d'un événement perturbateur, en tirant parti de ses technologies et méthodes exclusives, la CRC peut octroyer une aide financière à grande échelle, y compris une aide ciblée, aux personnes touchées par le sinistre ou l'urgence, afin d'alléger le fardeau des dépenses additionnelles engagées pour répondre à des besoins immédiats ou pour assumer des frais imprévus. L'aide financière peut être distribuée à grande échelle pour joindre l'ensemble d'une communauté touchée ou elle peut se destiner à un groupe précis.



FORCE HUMANITAIRE OU PERSONNEL DE RENFORT

La force humanitaire assemblée grâce au financement de Sécurité publique Canada et lancée en collaboration avec Santé Canada est une main-d'œuvre de renfort prête à être déployée. Ces effectifs sont en mesure d'apporter un soutien continu aux personnes en situation de grande vulnérabilité et aux personnes touchées par des sinistres tout au long du cycle de gestion des urgences, depuis les secours immédiats jusqu'au rétablissement durable à long terme. La CRC dispose aussi de systèmes qui

lui permettent de recruter, de former et de déployer en renfort du personnel d'intervention d'urgence, au besoin. Ce personnel de renfort peut ensuite participer à la prestation de ses services de base dans l'ensemble du pays, ce qui lui permet d'intégrer tous les Canadiens et les Canadiennes qui souhaitent mettre leurs compétences et leur temps au service d'autrui. Les services indiqués dans le présent répertoire sont mis en œuvre par la force humanitaire et par le personnel de base de la CRC.



SANTÉ PUBLIQUE ET SERVICES CLINIQUES

Renforts en santé publique

La CRC dispose d'environ 200 spécialistes en santé publique qui peuvent fournir des conseils techniques en matière de santé pour appuyer les interventions d'urgence et renforcer les capacités techniques en santé publique. Leur expertise englobe un vaste éventail de maladies contagieuses (p. ex., maladies évitables par la vaccination, maladies à transmission vectorielle et hydrique) et d'interventions en santé publique, y compris les sphères suivantes : communication sur les risques et participation communautaire (RCCE); prévention et contrôle des épidémies; dépistage et détection rapide de la COVID-19; recherche de contacts et surveillance communautaire; vaccination; épidémiologie; communication pour le changement social et comportemental; nutrition; santé et droits sexuels et reproductifs.

Prévention et contrôle des épidémies

De nombreuses interventions de la CRC font appel à des mesures de prévention et de contrôle des épidémies pour soutenir les efforts de prévention, d'atténuation et d'endiguement des risques dans les lieux publics comme les établissements de soins de longue durée, les établissements de détention, les environnements de travail en agriculture saisonnière, d'autres milieux de travail, les centres d'isolement et de quarantaine et les communautés autochtones. Des parcours d'apprentissage ont été élaborés en collaboration avec les communautés autochtones pour veiller à ce que l'approche utilisée par la CRC soit sécuritaire sur le plan culturel et ne cause aucun préjudice. Des méthodes d'évaluation rapide, de formation et d'amélioration des services en prévention et en contrôle des épidémies ont été mises au point pour évaluer les mesures de PCI et déterminer si un soutien supplémentaire est requis.

Services cliniques

La CRC a établi une liste de 300 professionnelles et professionnels autorisés en soins cliniques qui peuvent participer à la mise en place d'interventions de dépistage ou soutenir la mise en œuvre de telles activités en exécutant différentes activités cliniques, selon les besoins. La CRC peut également dépêcher du personnel non spécialisé pour s'occuper de l'accueil, donner des renseignements, gérer les files d'attente, etc. Le personnel dépêché dans le cadre de l'énoncé des capacités, comme les coordonnateurs et coordonnatrices de site, les spécialistes en santé publique, les spécialistes en soins cliniques et les spécialistes en santé et sécurité au travail, est intégré aux équipes responsables du dépistage et de la détection rapide.

Soutien à la vaccination

La CRC collabore étroitement avec les personnes-ressources de chaque province et territoire, les

directions du gouvernement fédéral et les instances dirigeantes autochtones pour offrir les services liés à la vaccination (contre la COVID-19 ou d'autres maladies) énumérés ci-dessous.

Dépistage et détection rapide

Le dépistage et la détection rapide de la COVID-19 contribuent à prévenir ou à endiguer les éclosions grâce à des diagnostics et à une détection précoces. Ces services contribuent ainsi à sauver des vies.

En étroite collaboration avec les autorités sanitaires locales, la CRC déploie ses effectifs pour participer aux opérations de dépistage et de détection rapide, qu'il s'agisse d'activités nouvelles ou déjà lancées. À cette fin, elle dépêche des professionnelles et professionnels en soins cliniques qui sont titulaires de licence ou ne le sont pas, selon le cas, notamment du personnel infirmier, des ambulancières et ambulanciers paramédicaux, des spécialistes de la santé publique et des diplômées et diplômés internationaux en médecine. La combinaison de personnel déployé reposera sur les exigences législatives et juridictionnelles liées à la tâche exécutée.

La CRC peut aussi dépêcher du personnel non spécialisé en santé pour s'occuper de l'accueil, donner des renseignements, gérer les files d'attente, etc. Les équipes affectées au dépistage améliorent l'accès aux services dans des populations mal desservies et à risque, comme les communautés autochtones, les communautés éloignées, les personnes en situation d'itinérance, les travailleuses et travailleurs migrants et d'autres populations qui courent un risque élevé.

Renforcement des capacités locales de détection rapide

Les équipes de la CRC soutiennent et complètent les autorités de santé publique provinciales, territoriales et locales pour renforcer la capacité des collectivités et des organismes locaux (groupes communautaires, communautés autochtones, Premières Nations, établissements d'enseignement, etc.) à établir et à mettre en place un programme de dépistage local. Voici des exemples d'activités réalisées et de soutien offert : coordination et engagement des acteurs et partenaires, aide aux organisations locales pour l'élaboration de programmes simples et évolutifs de dépistage ciblé, vidéos de formation, outils standards, foires aux questions et soutien virtuel, y compris un centre d'appels.

Recherche de contacts

En étroite collaboration avec les autorités sanitaires locales, les services de la CRC peuvent être retenus pour augmenter les capacités de recherche de contacts et appuyer les mesures prises dans le cadre d'une éclosion.



SOUTIEN AUX COMMUNAUTÉS ÉLOIGNÉES ET ISOLÉES

À la CRC, la définition des communautés éloignées et isolées est conforme à celles de Services aux Autochtones Canada et de l'Assemblée des Premières Nations. Elle tient principalement compte de l'éloignement géographique, de l'accès par voie aérienne et routière, des outils de communication et de l'accès à des centres de santé et de services essentiels (avec une analyse de la distance et du temps de déplacement). Les communautés sont classées par ordre de priorité en fonction de ces indicateurs, qui sont aussi utilisés pour recommander des approches d'intervention et de prestation des services qui réduisent les risques, au moyen des services définis ci-dessous.

Soutien des campagnes de vaccination de masse

Par exemple, en partenariat avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) du Québec et Hydro-Québec, la CRC a soutenu la mise en œuvre d'une campagne de vaccination contre la COVID-19 coordonnée par la Régie régionale de la santé et des services sociaux du Nunavik et les centres de santé Tulattavik et Multivac. Dans ce contexte, elle a fourni un soutien logistique sur place et a participé à la planification et à la mise en œuvre de stratégies d'engagement communautaire.

Engagement communautaire et promotion de la santé

La CRC peut contribuer à augmenter le nombre de vaccins administrés en organisant des activités visant à gagner le concours des membres des communautés et de leurs instances dirigeantes, en déterminant leurs besoins spécifiques et en faisant la promotion des efforts de vaccination contre la COVID-19 en conséquence. Cette mobilisation se fait à la demande de la collectivité concernée.

À ce jour, la CRC a soutenu la mise en œuvre de 25 campagnes de vaccination contre la COVID-19 partout au pays. Les campagnes étaient adaptées aux besoins uniques des autorités locales et des communautés.



RÉDUCTION DES RISQUES — PRÉVENTION, ATTÉNUATION ET PRÉPARATION

Réduction des risques liés aux catastrophes et adaptation aux effets des changements climatiques

L'objectif du programme Réduction des risques liés aux catastrophes et adaptation aux effets des changements climatiques de la CRC est le suivant : ***augmenter la résilience des personnes, des ménages et des communautés face aux risques de catastrophes découlant d'événements naturels au Canada, en mettant l'accent sur ceux qui sont exacerbés par les changements climatiques.***

Dans le contexte de ce programme, la résilience s'entend de la capacité des systèmes et des personnes à réagir et à s'adapter de manière efficace à l'évolution des circonstances et à développer des compétences, des capacités, des comportements et des actions qui leur permettront de faire face à l'adversité. La Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge définit la résilience ainsi : « La capacité des individus, des communautés, des organisations ou des pays exposés à des catastrophes, des crises et aux vulnérabilités qui les sous-tendent à en anticiper les effets, à s'y préparer, à en réduire l'impact, à les surmonter et à se remettre des chocs et des pressions

sans compromettre leurs perspectives de développement à long terme. » La CRC contribue à renforcer la résilience en adoptant des approches inclusives qui tiennent compte du caractère dynamique des communautés et de l'interaction de facteurs critiques qui influent sur les risques, tout en tenant compte de la situation particulière des personnes, des ménages et des communautés.

Au sein des communautés autochtones, le programme Réduction des risques liés aux catastrophes et adaptation aux effets des changements climatiques est mis en œuvre sous une perspective décoloniale. En raison d'obstacles sociaux, économiques, politiques et géographiques imposés, les communautés autochtones sont touchées de façon disproportionnée par les catastrophes, et compte tenu de cela, l'un des principaux objectifs du programme est d'aider les communautés autochtones à prendre des mesures pour réduire les risques auxquels elles sont exposées et à accroître leur capacité à se préparer aux situations d'urgence. Tout à la fois, afin de soutenir adéquatement les communautés autochtones, la CRC cherche à mettre en place une infrastructure sécuritaire sur le plan culturel pour son programme Réduction des risques liés aux catastrophes et adaptation aux effets des changements climatiques.

Dans ce contexte, les services associés au programme offrent des mesures pratiques et fondées sur des données probantes pour renforcer les capacités individuelles et collectives de prévention, d'atténuation et de préparation en lien avec les risques naturels et les effets des changements climatiques. L'approche du programme Réduction des risques liés aux catastrophes et adaptation aux effets des changements climatiques consiste à s'attaquer aux causes profondes de la vulnérabilité aux dangers naturels et aux changements climatiques, en axant le travail dans cinq domaines thématiques clés :

- Préparation
- Atténuation des risques et adaptation aux effets des changements climatiques
- Prise de décisions et gouvernance
- Sensibilisation et éducation du public
- Résilience et rétablissement

Création d'environnements sûrs

Il s'agit d'un service continu de promotion de la réduction des risques liés aux catastrophes, à la violence et à la santé dans les communautés autochtones. La création d'environnements sûrs vise à gérer ces risques en renforçant les capacités de prévention et d'adaptation pour favoriser la prise de mesures qui encouragent la résilience. La stratégie fait la promotion d'un modèle d'engagement qui mise sur la responsabilisation des collectivités et qui s'appuie sur leurs actifs, leurs capacités, leurs connaissances et leur leadership. Elle contribue à l'atteinte de résultats grâce à une approche communautaire, axée sur les forces et centrée sur les personnes, qui reconnaît les systèmes de savoir autochtone et fait la promotion du bien-être individuel et communautaire, de la réduction des risques, de la préparation aux événements perturbateurs et de leur gestion.

L'approche compte cinq domaines thématiques :

1. **Gestion des risques liés aux catastrophes** : La gestion des risques liés aux catastrophes permet à la CRC de contribuer à la réalisation des objectifs prioritaires déterminés par la communauté (par rapport à la réduction des risques liés aux catastrophes et à l'adaptation aux effets des

changements climatiques), tout en reconnaissant l'importance que revêt la prestation d'un soutien essentiel pendant les interventions. La gestion des risques liés aux catastrophes propose des mesures pratiques, fondées sur des données probantes, afin de renforcer les capacités individuelles et collectives de préparation aux catastrophes naturelles, de prévention et d'atténuation des risques, ainsi que les capacités globales de gestion, d'adaptation et de rétablissement lorsque ces événements perturbateurs se produisent. Ces démarches reposent sur des actions qui répondent aux besoins des personnes les plus à risque et sur les moyens de surmonter les défis auxquels elles sont confrontées, en misant sur les capacités établies et en tenant compte de leurs points à améliorer.

2. **Bien-être et protection des communautés et promotion de la santé** : La CRC s'efforce de comprendre et de promouvoir (lorsqu'elle y est invitée) les points de vue des communautés autochtones en matière de bien-être et de protection. Les communautés veulent du changement et ont misé sur leurs capacités d'adaptation en s'appuyant sur leurs forces. Cet élan pour bâtir des communautés plus sûres a aussi amené les collectivités à communiquer avec la CRC pour qu'elle appuie les initiatives communautaires visant à briser le cycle de la violence intergénérationnelle et qu'elle contribue à des mesures de promotion du bien-être, notamment, des mesures en matière de santé mentale et de soutien moral, ainsi que la sécurité individuelle et collective. Ces mesures misent sur des activités de préparation, de prévention des risques et d'atténuation de leurs effets, ainsi que des activités d'intervention et de rétablissement en réponse à des situations d'urgences et des crises sociales touchant les enfants, les jeunes, les individus et les communautés⁴.
3. **Prévention des blessures** : Le programme de prévention des blessures de la CRC cherche à améliorer la santé des membres des communautés autochtones en réduisant le nombre de blessures accidentelles, de même que leur gravité. Il vise à réduire le nombre de blessures et de décès en améliorant l'accès aux programmes de sensibilisation (ou les liens vers ceux-ci) afin d'enrichir de façon respectueuse le savoir de la communauté et de renforcer l'autosuffisance, les compétences et les attitudes qui permettent de réduire les blessures et d'améliorer la santé. Des pratiques fondées sur les données probantes enrichissent les connaissances et les compétences des membres des communautés et leur procurent les ressources requises pour déterminer les facteurs de risque et mettre en place des mesures visant à prévenir les blessures. Pour une efficacité accrue, l'approche tient compte des facteurs personnels, matériels et environnementaux avant, pendant et après les incidents.

⁴ Le soutien offert pour promouvoir la sécurité et la protection, y compris la diminution des risques de violence, se fait dans le cadre de parcours d'engagement nommés Le cercle bénéfique de la prévention et Walking the Prevention Pathway, qui abordent la violence et les préjudices intergénérationnels et proposent un cheminement vers la guérison et le bien-être. Ces parcours s'appuient sur la capacité de la communauté à prendre des mesures qui tiennent compte de la sécurité et du bien-être de ses membres et qui favorisent la guérison dans le contexte de la violence et des préjudices intergénérationnels. Cela peut prendre la forme de programmes de sensibilisation axés sur la prévention de l'intimidation ou les abus sexuels sur les personnes mineures, les relations saines, la planification pour la sécurité et les premiers secours psychologiques. La CRC mobilise des fournisseurs de services spécialisés en planification pour la sécurité, comme des intervenantes et intervenants naturels en santé mentale au sein de la communauté et des éducateurs et éducatrices qui travaillent avec les enfants et les jeunes. Des plans en lien avec la sécurité aident les membres de la communauté — en particulier les jeunes — à reconnaître les signes de danger et énumèrent les mesures à prendre pour diminuer les préjudices et favoriser un sentiment de sécurité chez les personnes qui doivent vivre dans un environnement où se font sentir les répercussions de traumatismes intergénérationnels. Lorsqu'un événement ou un incident d'envergure ne peut pas être géré par la communauté, la CRC collabore avec les membres pour accroître stratégiquement les ressources (grâce à un modèle de soins à plusieurs niveaux et à ses liens de collaboration avec les organismes communautaires), déterminer les forces et les besoins et offrir un soutien et une aide à la coordination pour combler les lacunes de la communauté.

4. **Promotion de la santé** : Les stratégies s'appuient sur les déterminants sociaux de la santé des personnes autochtones et utilisent une approche à double perspective pour concevoir, mettre en œuvre et évaluer les programmes. La CRC a recours à une approche globale fondée sur les forces pour intégrer les principales stratégies de santé des communautés autochtones et s'attaquer aux profondes disparités en matière de santé auxquelles sont confrontées les populations autochtones. Voici certains des principaux axes d'intervention : collaborer avec les communautés pour lutter contre les principales morbidités qui touchent les populations autochtones; veiller à ce que les programmes soient fondés sur des données probantes; établir ou renforcer les relations et les partenariats avec les principaux acteurs en santé autochtones afin de reconnaître la nécessité de mettre en place une approche autodéterminée et fondée sur le caractère distinct en matière de santé et de bien-être.

5. **Service d'assistance destiné aux dirigeantes et dirigeants des communautés autochtones** : Grâce au financement de Services aux Autochtones Canada, la CRC offre un service d'assistance aux dirigeantes et dirigeants et aux organisations des communautés autochtones. Le service offre de l'aide aux chefs de file, soutient les structures et accompagne les membres de la communauté en élaborant et en offrant des ressources, en dirigeant les activités de planification et en appuyant les services privilégiés au niveau communautaire qui favorisent la préparation et l'atténuation des risques liés à la santé, aux sinistres et aux facteurs de risque sociaux. Le service d'assistance s'appuie également sur les capacités de la communauté pour disposer d'une force de réserve à déployer lors des interventions d'urgence et de rétablissement. Le service d'assistance aide également l'organisation à se préparer à travailler avec les dirigeantes et dirigeants et les communautés autochtones d'une manière sécuritaire et adaptée à la culture.



SERVICES DE RÉTABLISSEMENT

Gestion de suivi personnalisé

Le programme de gestion de suivi personnalisé offre une aide globale aux personnes et aux familles qui ont été touchées par un sinistre ou un événement perturbateur afin de les aider à se rétablir rapidement. Ces services peuvent s'offrir de différentes manières afin de répondre aux besoins particuliers des personnes touchées. Pour offrir un soutien personnalisé à chaque famille, nous devons souvent travailler en étroite collaboration avec d'autres acteurs du domaine gouvernemental et d'autres sphères, y compris avec des organismes communautaires. Les services ci-dessous peuvent être offerts :

- Accompagnement et soutien à la planification pour aider les personnes à prendre en main leur rétablissement.
- Orientation des personnes vers d'autres programmes de la CRC ou d'autres organismes de service.
- Formations et apprentissages offerts aux populations touchées pour mettre en commun les connaissances en favorisant le renforcement des capacités des ménages.
- Accompagnement au fil de processus complexes, y compris les processus de programmes

- gouvernementaux et les réclamations d'assurance.
- Aide financière pour couvrir certaines dépenses comme le retrait de débris, l'évaluation des dommages, les réparations et la reconstruction.

Rétablissement communautaire

La CRC aide les communautés à planifier, à comprendre et à gérer des systèmes de rétablissement complexes en fonction des défis auxquels elles font face après un sinistre ou un événement perturbateur. Le rétablissement communautaire offre une expertise et un vaste éventail de services de soutien stratégique qui permettent de s'assurer que les communautés ont accès à des renseignements précis, à des connaissances exactes et à toutes les ressources requises pour prendre en main leur rétablissement, notamment les éléments ci-dessous :

- Aide pour réaliser les évaluations de l'impact du rétablissement, la planification et l'élaboration de plans dans le contexte d'événements précis.
- Conseils techniques, renseignements, ressources et outils liés au rétablissement.
- Formation aux communautés touchées pour diffuser les connaissances et mettre en commun les connaissances en favorisant le renforcement des capacités communautaires.
- Orienter les personnes vers d'autres programmes de la CRC ou d'autres organismes de service.

Services en santé mentale et en soutien psychosocial * Comme décrits sous la rubrique des services d'aide aux personnes sinistrées (SAS)

Financement et renforcement des capacités

Reconnaissant l'importance de renforcer les structures et les capacités existantes dans les communautés touchées tout au long de l'intervention et du rétablissement, les services liés au financement et au renforcement des capacités permettent d'accorder des fonds, de distribuer de l'équipement et de faire de la sensibilisation auprès des organismes communautaires, des organisations du secteur bénévole, des gouvernements des communautés des Premières Nations, des Inuits et des Métis et des groupes communautaires autochtones, en plus de leur offrir de la formation et de l'information.

Offert dès le début de la phase d'urgence, le soutien peut être accordé à différentes organisations comme des banques alimentaires et des agences de protection des animaux pour les aider à répondre aux besoins essentiels de la population. Le soutien se poursuit tout au long du processus de rétablissement dans l'objectif de donner aux organisations communautaires (dans les réserves et hors des réserves) une occasion de contribuer efficacement aux efforts de coordination et de rétablissement. Dans de nombreux cas, ces organisations forment aussi notre réseau de référence dans les régions touchées et les communautés d'accueil.

Soutien aux petites entreprises, aux organismes sans but lucratif et aux pratiques culturelles traditionnelles

Étant donné que les petites entreprises et les organismes sans but lucratif jouent un rôle très important dans le rétablissement de l'économie locale après un sinistre ou un événement perturbateur, ces services de soutien (aussi appelés Soutien aux pratiques culturelles traditionnelles dans le contexte autochtone) permettent de remettre des fonds, de renforcer les capacités et d'offrir des formations et

de l'information aux petites entreprises et aux organismes sans but lucratif.

La CRC fournit une aide financière et des renseignements aux petites entreprises et organismes sans but lucratif afin de les aider à couvrir les coûts liés aux pertes de biens non assurés et ainsi leur permettre de continuer à servir les communautés touchées. Ces services offrent aussi une aide directe à ces entités, ainsi que des subventions à des organismes locaux pour offrir des possibilités de formation et de l'information sur le renforcement de la résilience et de la capacité de préparation et d'intervention en vue d'événements futurs.

Réduction des risques liés aux catastrophes et adaptation aux effets des changements climatiques — Résilience et rétablissement

Résilience et rétablissement

Étant donné que la capacité des personnes, des ménages et des communautés à faire face aux sinistres et à s'en remettre est une dimension essentielle de la résilience, il est indispensable que les opérations de rétablissement favorisent le renforcement des capacités de gestion des ressources — notamment humaines, sociales et environnementales — afin de réduire les risques liés aux dangers futurs. Cet élément est particulièrement important lorsqu'on sait que les catastrophes sont généralement aggravées par des facteurs qui les exacerbent. Il existe de plus un risque que de nouveaux événements surviennent et compliquent les activités de rétablissement en cours. Lorsque les sinistres se combinent, ils s'aggravent mutuellement et exposent de nouvelles vulnérabilités dans la population, forçant les ménages et les communautés à réévaluer en permanence leurs stratégies d'adaptation. À ce titre, la CRC encourage l'adoption des principes du programme Réduction des risques liés aux catastrophes et adaptation aux effets des changements climatiques pendant les opérations de rétablissement afin de faciliter la prise de décisions et de mesures éclairées, et ce, dès la phase de préparation aux situations d'urgence (par exemple, en établissant des politiques visant à mieux reconstruire) et tout au long de la période de rétablissement (grâce à des réévaluations effectuées à des moments clés pour s'assurer que les stratégies de renforcement de la résilience restent pertinentes et efficaces). Bien qu'ils se trouvent hors de la portée de ce programme, ces programmes de rétablissement sont essentiels et garantissent l'accès au transfert des risques, aux initiatives de protection sociale et à l'assurance. Ce type de soutien, qui est offert par l'entremise des Services de rétablissement, illustre comment les programmes se complètent pour contribuer à des résultats communs.

Création d'environnements sécuritaires pendant le rétablissement

La CRC peut fournir des programmes adaptés aux communautés autochtones touchées par des catastrophes et offrir du soutien par l'entremise de projets communautaires (avec subventions et partenariats) qui aident les communautés à cheminer du choc de l'événement perturbateur à un état de rétablissement et de résilience accrue défini par leurs membres. Ce cheminement se poursuit tout au long des phases de rétablissement et reflète le contexte dans lequel se trouve la communauté. Nous arrivons ainsi à adopter une approche nuancée qui jette des ponts entre la vision autochtone (y compris les expériences intergénérationnelles et l'histoire vécue), les réseaux d'échange de pratiques et la recherche.

Ces efforts visent à renforcer les ressources communautaires et à favoriser leur utilisation. Celles-ci peuvent être maintenues et augmentées afin de soutenir le rétablissement et la résilience collective. Cette approche tient compte des multiples niveaux et dimensions du processus de rétablissement et

de la façon dont ils interagissent. Les facteurs contextuels comme l'événement lui-même, sa portée et les caractéristiques de la communauté touchée influencent la prise de décisions concernant les services appropriés et les modalités de prestation des services. Cela suppose une évaluation par la communauté des répercussions sur les actifs et les systèmes clés. Cette évaluation dirige ensuite l'établissement des priorités et permet de cibler des occasions de tirer parti des actifs qui ont le plus d'effet sur les facteurs humains, naturels, sociaux et culturels du rétablissement.

ⁱ Veuillez noter que les services énumérés dans le présent document ne sont pas exhaustifs, et que la CRC peut offrir des services supplémentaires pour appuyer la gestion des urgences, au besoin, à condition que toutes les parties conviennent que ces services sont appropriés et qu'ils seront financés.