

RECOURS COLLECTIF HARDY c. LES HÔPITAUX FÉDÉRAUX INDIENS

PROGRAMME DE SOUTIEN AUX DEMANDEURS

1. INTRODUCTION

- a. Le présent plan résume le programme de soutien aux demandeurs (le programme), élaboré conformément au paragraphe 3.02(2) de l'entente de règlement pour aider les demandeurs (y compris les demandeurs héritiers) et les représentants tout au long du processus de réclamation. Le programme explique comment un soutien tenant compte des traumatismes et culturellement sécuritaire sera offert, en quoi consistent les rôles et les responsabilités des organisations concernées, quelles seront les mesures de protection mises en place pour maintenir une séparation entre l'arbitrage et les conseils juridiques ainsi que les processus d'accessibilité, d'inclusion et d'évaluation du programme. Il a pour but de s'assurer que les demandeurs et les représentants disposent d'informations claires ainsi que d'une assistance et de soutiens adéquats pour participer au règlement.
- b. Le programme sera établi pour s'assurer que les demandeurs n'ont pas à traverser seuls le processus lié au règlement des hôpitaux fédéraux indiens et que ce processus est fondé sur des principes de compassion et de sécurité culturelle et sur des pratiques tenant compte des traumatismes. Il permettra de fournir aux demandeurs des informations claires et accessibles ainsi qu'une assistance personnalisée pour favoriser leur participation au règlement.
- c. Reconnaissant que le processus de réclamation puisse être, par sa nature, traumatisant, le programme cherche à soutenir les demandeurs de manière à atténuer les préjudices, à respecter et à honorer leurs expériences vécues et à appuyer leur quête de justice et de guérison.
- d. Bien que le plan de notification de la phase II fournisse des informations générales et vise à sensibiliser les demandeurs au règlement, au processus de réclamation et aux ressources et soutiens offerts, ce programme a pour but de leur fournir une assistance directe tenant compte des traumatismes et culturellement sécuritaire. Ces informations comprennent les suivantes :

- i. l'entente de règlement et leurs droits à recevoir une indemnisation en vertu de ce règlement;
- ii. les critères d'admissibilité à une indemnisation;
- iii. le processus de réclamation et les dates limites;
- iv. un avis direct dans le cadre de séances d'information sur le processus de réclamation et dans les communautés;
- v. une assistance directe pour remplir leur formulaire de réclamation;
- vi. un soutien lorsqu'il s'agit de répondre aux demandes d'informations supplémentaires de l'administrateur des demandes;
- vii. la façon d'accéder à un soutien juridique individuel pour obtenir de l'aide avec leur demande d'indemnisation;
- viii. les ressources et soutiens en santé mentale et en mieux-être disponibles.

2. OBJECTIFS

- a. Le programme est conçu pour s'assurer que les membres du groupe principal, les demandeurs héritiers et leurs représentants (représentants successoraux et personnels de personnes frappées d'une incapacité ou de demandeurs héritiers qui sont mineurs ou frappés d'une incapacité) reçoivent un soutien respectueux, accessible et adapté à leurs cultures tout au long du processus de réclamation, grâce aux objectifs suivants :
- b. **Améliorer l'accès à l'information.** Outre le plan de notification, s'assurer que les demandeurs et les représentants ont accès à des informations claires, exactes et adaptées à leurs cultures concernant l'entente de règlement, les critères d'admissibilité, le processus de réclamation et les soutiens offerts.
- c. **Offrir un soutien pour remplir le formulaire de réclamation.** Fournir une assistance directe et personnalisée aux demandeurs et à leurs représentants lorsqu'il s'agit d'expliquer le formulaire de réclamation et la façon de le remplir. Il

peut s'agir d'éliminer les obstacles à la soumission d'une demande d'indemnisation, de les aider à trouver les informations requises et de leur offrir une assistance pour les demandes de vérification de l'état ou de suivi d'une demande d'indemnisation de l'administrateur des demandes. Il peut aussi s'agir de fournir des directives claires aux représentants successoraux, aux demandeurs héritiers et aux représentants personnels concernant leur rôle et les documents requis.

d. **Promouvoir l'engagement communautaire et renforcer la confiance.**

Faciliter la tenue d'activités d'engagement axées sur les communautés, y compris des séances d'information et des efforts de sensibilisation, afin de favoriser la compréhension du processus de réclamation et de renforcer la confiance parmi les demandeurs et les représentants, les communautés et le personnel de soutien qui participe à la mise en œuvre de l'entente de règlement

e. **Offrir des options souples et inclusives en matière de soutien.** Veiller à ce que diverses méthodes de soutien soient mises à la disposition des demandeurs et des représentants afin de répondre à leurs préférences et besoins divers. Ces méthodes peuvent comprendre des séances en personne, un soutien téléphonique, des rendez-vous virtuels et une assistance en langues autochtones ou à l'aide de membres bilingues du personnel, s'il y a lieu.

f. **Maintenir la sécurité culturelle et atténuer les préjudices.** Tous les soutiens offerts doivent tenir compte des principes en matière de sécurité culturelle, de compassion et de respect. Les assistants aux réclamations et le personnel connexe travailleront à atténuer le fardeau émotionnel associé à la participation à un processus juridique en reconnaissant les expériences variées en matière de préjudices, de traumatismes et d'obstacles systémiques que les demandeurs et les représentants peuvent avoir vécues.

3. À PROPOS DU GROUPE

a. Le plan de notification contient des informations détaillées à propos du groupe et des facteurs entraînant des répercussions sur la délivrance d'un avis. Lorsqu'il

s'agit de fournir une assistance directe aux demandeurs et aux représentants, il faut également tenir compte des éléments suivants :

- i. **Atteindre les membres du groupe.** Compte tenu de la période d'exploitation et de la répartition géographique des hôpitaux fédéraux indiens, les demandeurs et les représentants peuvent être répartis un peu partout au Canada et dans le monde. Il se peut que bon nombre de membres du groupe ne vivent pas à proximité de l'hôpital fédéral indien où ils ont séjourné, et, dans certains cas, il se peut qu'ils n'aient pas raconté leur expérience à leur famille ou à leur communauté, ce qui rend l'engagement encore plus délicat.
- ii. **Engagement communautaire et autorisation.** Il est important de collaborer avec les communautés avant d'offrir des services. Les mesures de soutien doivent être fondées lorsqu'il s'agit d'obtenir l'autorisation des dirigeants, des Aînés et des représentants communautaires.
- iii. **Contexte historique et pratiques abusives.** Les membres du groupe qui ont subi des préjudices dans des hôpitaux fédéraux indiens peuvent avoir vécu des expériences similaires dans d'autres établissements, créant ainsi un contexte caractérisé par les traumatismes et la méfiance. Des pratiques abusives sont également apparues dans le cadre d'autres règlements, des avocats et des experts-conseils facturant des honoraires pour des services censés être gratuits. Les communications doivent être conçues de manière à s'assurer que les demandeurs et leurs représentants reconnaissent que le programme de soutien aux demandeurs est sûr et fiable, en misant sur l'établissement de liens avec les communautés, en distinguant le programme des pratiques abusives, en soulignant que les soutiens aux demandeurs sont gratuits et qu'ils font partie intégrante du règlement.
- iv. **Protocoles communautaires et priorités locales.** Les protocoles varient d'une communauté à l'autre et doivent être respectés. Il faut éviter que les activités d'engagement et de soutien soient conflictuelles avec les

cérémonies, les funérailles, les élections, les coutumes saisonnières et d'autres événements communautaires. Il est essentiel de faire preuve de souplesse lors de la planification d'activités ainsi que de sensibilité aux directives d'une communauté.

- v. **Accès et infrastructures.** De nombreux demandeurs et représentants vivent dans des régions rurales ou éloignées où il est plus difficile d'accéder à des informations et à des services, alors que c'est dans ces régions que l'on en a besoin le plus. Les obstacles comprennent les moyens de transport limités, la non-fiabilité des services publics et une mauvaise connexion à Internet et téléphonique.
- vi. **Exigences linguistiques et culturelles.** Le soutien aux demandeurs doit être offert en français, en anglais et en langues autochtones, au besoin, dans le dialecte approprié. Il faut employer un langage simple et communiquer en tenant compte des traumatismes afin de surmonter les obstacles et de réduire les risques de retraumatisation.
- vii. **Modes de soutien.** Afin d'atténuer les obstacles à la participation, le soutien aux demandeurs doit être conçu de manière à répondre aux besoins des demandeurs et des représentants là où ils se trouvent et où ils se sentent le plus à l'aise. Cela implique notamment de leur offrir plusieurs moyens d'obtenir des informations, de poser des questions et d'obtenir de l'aide avec leurs demandes d'indemnisation en une seule séance ou un seul appel. Il faudra faire preuve de souplesse lorsqu'il s'agit d'offrir un soutien, car certaines personnes préfèrent communiquer par téléphone ou par voie électronique, tandis que d'autres ont besoin d'une approche en personne.
- viii. **Répercussions générationnelles et émotionnelles.** Certains demandeurs n'ont peut-être jamais raconté à d'autres personnes les expériences qu'ils ont vécues dans les hôpitaux fédéraux indiens. Le soutien aux demandeurs devra inclure un aiguillage vers des services appropriés de santé mentale, de mieux-être et de soutien culturel ainsi que des protocoles d'escalade appropriés.

- ix. **Éliminer les obstacles à la participation.** Les obstacles, tels que la langue, le niveau d'alphabétisation, les lacunes technologiques, la méfiance et le manque de sensibilisation doivent être traités de manière proactive. Les soutiens offerts doivent tenir compte des traumatismes et être culturellement adaptés, accessibles, gratuits et confidentiels.
- x. **Défis particuliers pour les représentants.** Il peut arriver parfois que des demandes d'indemnisation soient soumises par un représentant successoral, un demandeur héritier ou un représentant personnel. Ces derniers peuvent se heurter à des obstacles particuliers pour accéder aux documents, confirmer leur autorité ou naviguer à travers le processus de réclamation, et peuvent avoir besoin d'une assistance personnalisée.

4. APPROCHE

- a. Le programme sera mis en œuvre tout au long de la période de réclamation afin de veiller à ce que les demandeurs et les représentants n'aient pas à naviguer seuls à travers le processus de réclamation. L'objectif du programme est de fournir une assistance respectueuse, tenant compte des traumatismes et ancrée dans la culture, en reconnaissant les difficultés émotionnelles et logistiques avec lesquelles de nombreux demandeurs et représentants peuvent être aux prises lorsqu'ils s'engagent dans une procédure judiciaire. Les mesures de soutien sont conçues pour réduire le risque de retraumatisation, améliorer l'accès à des informations exactes et fournir des renseignements appropriés, une assistance et un aiguillage vers des services de santé mentale, de mieux-être et de soutien culturel à chaque étape du processus.
- b. En plus de servir les membres du groupe principal, le programme de soutien aux demandeurs fournit une assistance aux représentants successoraux, aux demandeurs héritiers et aux représentants personnels qui soutiennent une personne frappée d'une incapacité ou un demandeur héritier mineur ou frappé d'une incapacité. Ces représentants exercent des responsabilités distinctes en vertu de l'entente de règlement, du protocole successoral et du protocole de demande, et peuvent avoir besoin de conseils pour rassembler les documents, comprendre les étapes requises et répondre aux demandes de suivi. Les

assistants aux réclamations offriront un soutien de façon claire, culturellement adaptée et tenant compte des traumatismes afin d'aider les représentants et les demandeurs héritiers à remplir et à soumettre le formulaire de réclamation, à comprendre quelles sont les informations requises et à accéder aux ressources en matière de santé mentale et de mieux-être, au besoin. Cela permet de s'assurer que ces représentants, demandeurs héritiers et membres du groupe qui ne peuvent pas agir pour leur propre compte continuent de bénéficier d'un soutien respectueux et accessible.

- c. Une assistance sera offerte par l'intermédiaire d'un réseau national d'assistants aux réclamations formés qui aideront les demandeurs et les représentants à remplir les formulaires de réclamation, à comprendre en quoi consistent les critères d'admissibilité et à naviguer à travers le processus de réclamation. Le soutien sera offert en plusieurs formats, notamment sous forme d'aide en personne, de conseils en ligne ou par téléphone, de séances de sensibilisation et d'information ainsi que sous forme de soutiens ciblés pour les personnes confrontées à des obstacles en matière d'accès. Tous les services seront fournis en accordant la priorité à la sécurité émotionnelle, à une communication en langage clair et à la pertinence culturelle.
- d. Le programme comprendra des parcours structurés pour les aiguillages vers des services de mieux-être, notamment l'accès à la Ligne d'écoute d'espoir pour le mieux-être et à d'autres services adaptés aux cultures financés par Services aux Autochtones Canada. Lorsqu'une demande d'indemnisation est soumise par un représentant successoral, un demandeur héritier ou un représentant personnel, des soutiens en mieux-être seront également mis à leur disposition, au besoin. Les séances dans les communautés incluront, le cas échéant, un soutien aux Aînés et en santé mentale, et tous les membres du personnel en contact direct avec les demandeurs seront formés selon des pratiques de sécurité culturelle et tenant compte des traumatismes. Les préoccupations urgentes relatives au mieux-être seront traitées selon des protocoles d'intervention en cas de crise établis.
- e. Le programme sera géré par une équipe de soutien multidisciplinaire possédant une expertise en matière de formation, de recrutement, de logistique, de mieux-

être, de ressources humaines, d'évaluation et de conformité. Cela comprend une équipe de base composée d'assistants aux réclamations répartis dans l'ensemble du territoire national, soutenus par des membres du personnel d'urgence et du personnel au service des populations ayant des besoins particuliers. Les membres du personnel seront dotés des outils nécessaires, seront supervisés et auront accès à des soutiens en mieux-être afin de fournir des services de manière responsable et durable. De nombreux membres de l'équipe de prestation de services auront une expérience vécue ou relationnelle avec les règlements autochtones ou les préjudices institutionnels.

- f. La prestation de services fera l'objet d'une surveillance continue grâce à un cadre d'évaluation structuré. Des données quantitatives et qualitatives seront recueillies afin d'évaluer la qualité, la portée et la souplesse des services. L'évaluation sera guidée par des principes tenant compte des traumatismes et de la souveraineté des données autochtones, y compris les principes de PCAP^{MD}, soit les principes de propriété, de contrôle, d'accès et de possession.
- g. Compte tenu des divers besoins du groupe, le programme comprendra des approches adaptées aux Aînés, aux personnes ayant des besoins linguistiques ou d'alphabétisation, aux résidents urbains, aux personnes en détention ou en institution ainsi qu'à d'autres personnes confrontées à des obstacles systémiques ou structurels. Les populations prioritaires et les lieux des séances dans les communautés seront déterminés en collaboration avec les communautés autochtones et les fournisseurs de services, et selon les liens historiques avec les hôpitaux fédéraux indiens figurant à l'annexe D de l'entente de règlement.

5. PRESTATION

a. Soutien par téléphone avec des équipes mobiles

- i. Le programme de soutien aux demandeurs sera lancé parallèlement avec une ligne d'information bilingue tenant compte des traumatismes et une assistance téléphonique aux demandeurs disponible dès le début de la période de réclamation. Des services en personne seront mis en place dès le début de la période de réclamation grâce au déploiement

d'équipes mobiles de soutien aux demandeurs. Ces équipes se rendront dans environ 43 communautés qui seront déterminées en collaboration avec le gouvernement du Canada. Chaque équipe mobile restera dans la communauté pendant environ une à deux semaines, au cours desquelles elle organisera des séances d'information, fournira une assistance directe pour remplir les formulaires de réclamation et répondra aux questions des demandeurs.

ii. Les activités d'engagement communautaire seraient lancées pendant la phase de planification et se poursuivraient tout au long du projet afin de confirmer les priorités de la communauté, de maintenir une communication ouverte et d'établir un lien de confiance. Lors de chaque visite, l'accent serait mis sur l'établissement de relations avec les dirigeants et les organisations locales. En outre, la sensibilisation comprendrait un engagement ciblé auprès des groupes communautaires locaux sur Facebook afin de leur communiquer des mises à jour et des informations.

iii. Avantages

1. Utilisation efficace du budget alloué au programme, en concentrant les ressources en personne de manière planifiée et prévisible.
2. Présence prolongée dans les communautés (une semaine par communauté), ce qui permet d'établir des relations durables et de renforcer le lien de confiance.
3. Communication d'informations et assistance constantes à chaque visite

iv. Défis

1. Le soutien en personne est limité à certaines communautés, ce qui oblige les demandeurs d'autres régions à se fier aux informations disponibles en ligne, communiquées aux dirigeants

et aux organisations communautaires et obtenues par la ligne de soutien aux demandeurs.

2. Les communautés qui ne sont pas sélectionnées peuvent percevoir une inégalité pour ce qui est d'accéder aux services en personne, ce qui pourrait nuire à la confiance.
 3. Une portée générale moindre, ce qui peut limiter la capacité du programme à éliminer complètement les obstacles pour les populations ayant des besoins particuliers.
- b. La série de tactiques et d'activités suivantes servirait à mettre en œuvre le programme. D'autres tactiques et approches pourraient être recommandées au besoin.
- i. **Site Web.** Le site Web du règlement comprendra des sections consacrées au soutien aux demandeurs, qui fourniront des informations et des ressources, des outils interactifs (tels qu'un outil d'information sur l'admissibilité, une boîte de clavardage en ligne), un calendrier des événements avec inscription, des enregistrements de présentations antérieures et des demandes de soutien aux demandeurs (conformément aux types de prestation de services mentionnés dans le présent document).
 - ii. La **ligne de soutien aux demandeurs** sera accessible gratuitement par le menu de réponse vocale interactive (RVI) du numéro d'information principal (1 888 592-9101). Cette ligne est un point d'accès central permettant aux demandeurs et aux représentants d'obtenir une assistance concernant le règlement. Les demandeurs et les représentants pourront choisir de parler à l'administrateur des demandes ou être transférés vers la ligne de soutien aux demandeurs.
 - iii. La ligne de soutien au service des demandeurs :
 1. sera accessible **du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h, heure de l'Est**, à l'exception des jours fériés;

2. sera dotée de membres du personnel formés pour offrir un soutien **bilingue (en français et en anglais)**;
3. répondra aux demandes de renseignements concernant :
 - a. le processus de réclamation et la procédure pour remplir le formulaire de réclamation;
 - b. les définitions d'admissibilité telles qu'elles sont décrites dans l'entente de règlement;
 - c. les exigences particulières qui s'appliquent aux représentants successoraux, aux demandeurs héritiers et aux représentants personnels;
 - d. les demandes de transfert annoncé à l'administrateur des demandes pour obtenir des informations sur l'état d'une demande d'indemnisation;
 - e. la procédure pour obtenir une pièce d'identité et d'autres documents requis pour les représentants et les demandeurs;
 - f. l'accès à des soutiens en santé et en mieux-être;
4. un aiguillage vers les informations disponibles sur la procédure à suivre pour embaucher un avocat ou obtenir des conseils juridiques;
5. Des dispositions pour offrir un soutien supplémentaire (p. ex., rappels en langues autochtones, le cas échéant).
6. Si un soutien supplémentaire est nécessaire, on peut offrir aux appelants de les transférer à un **assistant aux réclamations en ligne** ou on peut planifier un rappel en fonction de leurs besoins et de leurs préférences.

iv. Les **assistants aux réclamations en ligne**, qui sont affectés à la ligne de soutien aux demandeurs, fourniront un soutien individuel aux demandeurs et aux représentants partout au Canada. Ce service permet de s'assurer que les demandeurs obtiennent une assistance directe sans avoir à se déplacer, ce qui est particulièrement important pour les personnes vivant dans des régions rurales, éloignées ou urbaines où les services en personne ne sont pas toujours disponibles. Les assistants aux réclamations en ligne :

1. seront disponibles par téléphone ou par vidéo, selon les préférences et le degré de confort du demandeur;
2. fourniront une assistance en français et en anglais, avec la possibilité de planifier un rappel en langues autochtones, s'il y a lieu;
3. aideront les demandeurs à remplir le formulaire de réclamation, notamment en leur expliquant chaque partie, en vérifiant les informations fournies et en s'assurant que le formulaire est prêt à être soumis;
4. Répondront aux questions sur le processus de réclamation et les définitions des critères d'admissibilité, en fonction des informations contenues dans l'entente de règlement;
5. aideront les représentants et les demandeurs héritiers à comprendre en quoi consistent les exigences en matière de documents et de soumission des demandes d'indemnisation en fonction de leur rôle;
6. faciliteront les aiguillages ou les transferts annoncés vers des services juridiques, de mieux-être ou de soutien supplémentaires ou en faciliteront l'accès, au besoin;

7. faciliteront le transfert annoncé des appels à l'administrateur des demandes pour les demandeurs qui souhaitent obtenir des mises à jour ou vérifier l'état de leur demande d'indemnisation.

v. **Relations avec les communautés et engagement communautaire**

Des activités d'engagement communautaire seront menées dans le cadre du programme afin de favoriser la confiance, de mieux faire connaître les soutiens offerts et de cerner les besoins particuliers des demandeurs et des représentants. Ces activités s'appuient sur une approche tenant compte des traumatismes et respectueuse des cultures, qui reconnaît la diversité des expériences, des histoires et des obstacles à l'accès auxquels sont confrontés les demandeurs. L'engagement visera principalement les demandeurs et les représentants qui pourraient bénéficier d'un soutien personnalisé, y compris, sans toutefois sans s'y limiter : les Aînés, les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation, celles qui ont besoin de services en langues autochtones, les demandeurs et les représentants vivant dans des régions éloignées ou urbaines ayant un accès limité aux services, ainsi que les personnes en situation d'insécurité de logement ou d'institutionnalisation. Les activités d'engagement prévues peuvent inclure :

1. la sensibilisation des organisations locales et régionales auxquelles les membres de la communauté ont confiance;
2. le dialogue avec les dirigeants communautaires, les Aînés et les gardiens du savoir;
3. les partenariats avec des organisations de santé, de mieux-être et de services afin de soutenir la communication mutuelle d'informations et la prestation de services de soutien;
4. la participation à des événements communautaires, à des rassemblements ou à des séances d'information publique, le cas échéant.

- vi. Les **séances d'information** fourniront aux demandeurs et aux représentants des informations précises et rédigées dans un langage simple sur l'entente de règlement, le processus de réclamation, le formulaire de réclamation (pour les membres du groupe, les demandeurs héritiers et les représentants) et les soutiens offerts. Les séances seront organisées de deux manières :
- a. Dans le cadre d'une stratégie de sensibilisation planifiée, ciblant les populations et les régions clés dont des besoins ont été cernés;
 - b. En réponse à des demandes particulières de la communauté, sous réserve de la capacité opérationnelle et de la disponibilité budgétaire.
2. Les formats virtuels et communautaires seront proposés, afin de s'assurer que divers groupes de demandeurs et de représentants bénéficient d'une souplesse et d'une accessibilité, y compris ceux vivant dans des régions éloignées ou urbaines, les Aînés et les personnes ayant des besoins linguistiques ou d'alphabétisation.
3. Le nombre de séances sera limité chaque année en fonction des allocations budgétaires et du personnel disponible. Un plan annuel de prestation de services sera élaboré afin d'assurer un accès équitable à ces services tout en gérant les ressources de manière responsable. Les données relatives aux séances contribueront également à la stratégie de communication de plus grande portée, s'assurant ainsi que les activités de sensibilisation continuent à atteindre les communautés mal desservies et qu'elles soutiennent les demandeurs et les représentants dans l'exercice de leurs droits en vertu de l'entente de règlement.
- vii. **Séances d'assistance aux demandes d'indemnisation dans les communautés** Jusqu'à 43 séances d'assistance aux demandes d'indemnisation dans les communautés pourraient être offertes un peu

partout au Canada pendant la période de réclamation. Ces séances sont conçues pour offrir aux demandeurs et aux représentants un soutien sécuritaire en personne pour remplir leurs formulaires de réclamation, comprendre le processus de réclamation et accéder à des services d'aiguillage vers des ressources juridiques et de mieux-être.

1. Toutes les séances seront coordonnées en partenariat avec les communautés dans lesquelles elles se tiendront, ce qui inclut une collaboration significative avec les dirigeants communautaires, les prestataires de services, les Aînés et les gardiens du savoir. La planification tiendra compte des priorités locales, en accordant une attention particulière aux protocoles culturels, à la préférence des lieux et aux besoins linguistiques.
2. Les lieux où se tiendront ces séances seront déterminés de manière collaborative en fonction des critères suivants :
 - a. L'emplacement historique et les régions environnantes des anciens hôpitaux fédéraux indiens énumérés à l'annexe D de l'entente de règlement;
 - b. Les régions où les membres du groupe sont susceptibles d'y résider en grand nombre;
 - c. Les obstacles connus à l'accès à des soutiens en ligne ou par téléphone, notamment le manque d'accès à Internet, le faible niveau d'alphabétisation ou l'instabilité en matière de logement;
 - d. Les demandes des communautés ou des organisations, sous réserve des ressources disponibles et de la capacité opérationnelle.
3. La sélection des communautés sera confirmée auprès du gouvernement du Canada et des avocats du groupe et se concentrera sur les régions où la population de membres du

groupe est potentiellement élevée ou sur les régions où des obstacles nuisent à la participation au règlement.

4. Chaque séance tenue dans une communauté :

- a. sera planifiée avec la participation des dirigeants locaux, des Aînés et des partenaires de services;
- b. sera présentée par des assistants aux réclamations formés à fournir un soutien individuel tenant compte des traumatismes;
- c. inclura la présence d'Aînés, de personnes de soutien culturel et de soutien en santé mentale adaptés à la région;
- d. fournira des explications en langage clair sur l'entente de règlement, les définitions du groupe et le processus de réclamation;
- e. offrira une assistance aux demandeurs et aux représentants pour remplir et vérifier les formulaires de réclamation;
- f. facilitera l'aiguillage et le transfert annoncé vers les avocats du groupe et des services de mieux-être, y compris la Ligne d'écoute d'espoir pour le mieux-être;
- g. sera présentée dans le respect de la culture et dans un environnement sécuritaire sur le plan émotionnel, en tenant compte des traumatismes qui pourraient resurgir lors de la participation à la séance;
- h. respectera les besoins linguistiques locaux et en tiendra compte, notamment en offrant des services bilingues ou d'interprétation, le cas échéant.

viii. **Événements communautaires, foires et expositions.** Le programme peut nécessiter la participation à certains événements nationaux et régionaux susceptibles d'attirer un nombre important de demandeurs et de représentants. Ceux-ci peuvent inclure, sans s'y limiter :

1. l'Assemblée générale annuelle et les assemblées extraordinaires des Chefs de l'Assemblée des Premières Nations;
2. les réunions ou rassemblements annuels des gouvernements métis;
3. les rassemblements de l'Inuit Tapiriit Kanatami et de l'Inuit Treaty Group (groupe établi en vertu d'un traité inuit);
4. les événements majeurs organisés par l'Association nationale des centres d'amitié (ANCA) et ses affiliés;
5. d'autres forums ou rassemblements communautaires dont le taux de participation est très élevé, organisés par des Autochtones, désignés en consultation avec des partenaires autochtones, tels que les associations de professionnels de la santé autochtones.

ix. **Promotion et sensibilisation propres à un événement.** Pour les événements auxquels le programme de soutien aux demandeurs participe, en personne ou virtuellement, des efforts de communication ciblés seront déployés afin de sensibiliser le public, d'encourager la participation et de favoriser l'engagement. Tous les efforts seront déployés pour coordonner ces activités avec la mise en œuvre du plan de notification; toutefois, d'autres activités peuvent inclure les suivantes :

1. Des publicités numériques et imprimées personnalisées avant des événements particuliers;
2. Une sensibilisation communautaire ciblée auprès des fournisseurs de services et des organisations autochtones de la région hôte;

3. L'utilisation de la radio locale, de bulletins d'information et d'affiches, le cas échéant;
4. Une sensibilisation de suivi après l'événement afin de répondre aux questions ou aux demandes de soutien supplémentaire.

c. **Sensibilisation communautaire sur Facebook.** En plus de la campagne nationale d'avis numériques, le programme mettra en œuvre une initiative de sensibilisation sur Facebook afin d'atteindre les publics autochtones là où ils se rassemblent déjà pour obtenir des nouvelles et des mises à jour et pour créer des liens communautaires. Ce canal de sensibilisation est particulièrement important pour atteindre les adultes autochtones de plus de 40 ans, qui sont plus susceptibles d'utiliser Facebook que d'autres plateformes numériques. Il favorise également la communication bidirectionnelle, permettant une clarification en temps réel et une adaptation des messages propre à chaque communauté. Cette activité fera l'objet d'un suivi afin d'en évaluer la portée et l'incidence. Elle ne remplacera pas les avis officiels et les autres efforts de communication, mais viendra plutôt en complément. Elle consiste à :

- i. déterminer qui sont les administrateurs de groupes Facebook locaux et communautaires et entrer en contact avec eux;
- ii. demander l'autorisation de partager des publications ou des mises à jour approuvées liées au processus de réclamation et aux soutiens offerts;
- iii. partager des informations d'aiguillage vers les assistants aux réclamations, les soutiens juridiques et les services de mieux-être;
- iv. répondre aux questions de manière respectueuse et non directive, et aiguiller les personnes vers l'administrateur des demandes, le cas échéant.

6. ASSISTANTS AUX RÉCLAMATIONS

- a. Les assistants aux réclamations fournissent un soutien direct aux demandeurs et aux représentants pendant le processus de réclamation établi dans le cadre du

règlement relatif au recours collectif des hôpitaux fédéraux indiens. Leur rôle repose sur des pratiques tenant compte des traumatismes et culturellement sécuritaires, et vise principalement à réduire les obstacles à la participation des demandeurs et des représentants au règlement. Voici comment les assistants aux réclamations peuvent aider :

- i. fournir des informations sur le processus de réclamation d'une manière tenant compte des traumatismes, culturellement adaptée et respectueuse de l'expérience personnelle;
- ii. aider les demandeurs et les représentants à comprendre la structure et l'objectif de l'entente de règlement, y compris les définitions des membres du groupe principal et des membres du groupe familial;
- iii. donner des conseils sur la manière de rassembler ou de préparer les documents de base nécessaires pour remplir un formulaire de réclamation;
- iv. expliquer les étapes à suivre pour remplir et soumettre un formulaire de réclamation et, le cas échéant, aider les demandeurs à remplir leur formulaire;
- v. aider les représentants et les demandeurs héritiers à comprendre leur rôle dans le cadre du processus de réclamation au nom d'un membre décédé du groupe, d'un mineur ou d'une personne frappée d'incapacité;
- vi. faciliter les transferts annoncés à l'administrateur des demandes pour vérifier l'état des demandes d'indemnisation soumises;
- vii. aiguiller les demandeurs et les représentants vers les informations disponibles sur la manière d'engager un avocat ou d'obtenir des conseils juridiques ainsi que vers les soutiens culturels, en santé mentale et en mieux-être offerts;

- viii. fournir aux demandeurs et aux représentants des informations sur leur droit de retenir les services d'un avocat individuel s'ils choisissent cette option.
- b. Les assistants aux réclamations ne sont pas autorisés à :
 - i. déterminer si une personne est admissible à une indemnisation;
 - ii. soumettre des formulaires de réclamation au nom d'un demandeur;
 - iii. donner des conseils ou des avis juridiques;
 - iv. fournir des informations sur les résultats ou les décisions concernant les demandes d'indemnisation soumises;
 - v. offrir un soutien clinique ou thérapeutique;
 - vi. soutenir les demandeurs dans le cadre d'autres recours collectifs au-delà du partage d'informations générales (telles qu'un site Web ou un numéro de téléphone).
- c. Les assistants aux réclamations travaillent selon des principes précis, dont les suivants :
 - i. Sécurité culturelle et humilité, en reconnaissant l'histoire, les langues et les perspectives des peuples autochtones
 - ii. Compassion et empathie, en étant conscient des conséquences continues des mauvais traitements institutionnels
 - iii. Soutien centré sur la personne, en mettant l'accent sur la dignité, le choix et la prise de décision éclairée
 - iv. Établissement de relations fondées sur la confiance, la transparence et le respect

- v. Pratique tenant compte des traumatismes, conçue pour atténuer les préjudices et éviter la retraumatisation
- d. Les types d'assistants aux réclamations comprennent les suivants :
 - i. **Assistants aux réclamations affectés à la ligne de soutien aux demandeurs.** Une ligne téléphonique sans frais (1 888 592-9101) accessible à tous les demandeurs et représentants. Un personnel formé offre une assistance bilingue tenant compte des traumatismes, répond aux questions, annonce les transferts d'appels à l'administrateur des demandes et aiguille les appelants vers des assistants aux réclamations en ligne, les avocats du groupe et des services de soutien en santé mentale et mieux-être, au besoin.
 - ii. **Assistants aux réclamations affectés à la ligne téléphonique.** Ils fournissent un soutien individuel par téléphone. Ils aident les demandeurs et les représentants partout au Canada à remplir leur formulaire de réclamation, à comprendre leur admissibilité, à obtenir un soutien encadré pour vérifier l'état de leur demande d'indemnisation et à accéder à des références, sans avoir à se déplacer.
 - iii. **Assistants aux réclamations au service des populations ayant des besoins particuliers.** Ils sont spécialement formés pour aider les demandeurs et les représentants confrontés à des obstacles, tels qu'une incarcération, une instabilité en matière de logement ou un placement en institution. Ils fournissent un soutien adapté aux demandes d'indemnisation et offrent une sensibilisation dans des contextes où les services standard peuvent ne pas être accessibles.
 - iv. **Assistants aux réclamations en personne.** Ils fournissent un soutien en face-à-face dans le cadre de séances d'assistance aux demandes d'indemnisation dans les communautés ou d'autres services de sensibilisation en personne. Ils aident à remplir les formulaires, répondent aux questions, aiguillent les demandeurs vers des ressources et des

soutiens et appuient les demandeurs dans un cadre sûr et adapté à leur culture.

- v. **Responsables des assistants principaux aux réclamations** Ils supervisent l'équipe des assistants aux réclamations et offrent un mentorat. Ils veillent à la qualité du soutien offert, à la cohérence des informations, au mieux-être du personnel et au respect des principes tenant compte des traumatismes et de sécurité culturelle dans l'ensemble des canaux.

- e. La formation est essentielle pour assurer une prestation cohérente du programme qui tient compte des traumatismes. Les assistants aux réclamations participeront à un programme de formation complet en quatre étapes, conçu pour s'assurer qu'ils fournissent une assistance sûre, exacte et adaptée à la culture des demandeurs et des représentants.
 - i. La première étape est axée sur l'apprentissage fondamental, notamment les pratiques tenant compte des traumatismes, la sécurité culturelle et les répercussions historiques et actuelles du colonialisme et des préjudices systémiques. Les assistants aux réclamations acquerront également une compréhension générale des recours collectifs et du poids émotionnel que peuvent porter de nombreux demandeurs lorsqu'ils se manifestent.
 - ii. La deuxième étape consiste en une formation propre au règlement, comprenant un aperçu détaillé de l'entente de règlement, des catégories d'indemnisation, des critères d'admissibilité et de l'histoire du système des hôpitaux indiens. Cette étape permet de s'assurer que chaque assistant aux réclamations comprend non seulement les aspects techniques du processus, mais aussi l'expérience vécue en rapport avec le recours collectif.
 - iii. La troisième étape se concentre sur le formulaire de réclamation lui-même. Elle vise à former les assistants aux réclamations à fournir aux demandeurs et aux représentants, avec clarté et en faisant preuve de compassion, un soutien pour remplir les formulaires, à leur expliquer les

étapes du processus et les exigences et à effectuer des transferts annoncés vers des services d'aide juridique, de mieux-être ou d'administration, selon les besoins.

- iv. La quatrième étape est axée sur l'apprentissage continu. Les assistants aux réclamations participeront régulièrement à des réunions d'équipe de compte-rendu et de mises à jour ainsi qu'à des occasions d'apprentissage dirigées par des pairs. Ce perfectionnement continu permettra de traiter les problèmes émergents, d'améliorer l'expérience des demandeurs et de renforcer la résilience émotionnelle et professionnelle des assistants aux réclamations au fil du temps.
- f. Le programme de soutien aux demandeurs comprendra des mesures structurées de soutien au mieux-être pour les demandeurs, les représentants et les assistants aux réclamations.
 - i. Les membres du groupe, les demandeurs héritiers et les représentants auront accès à une assistance tenant compte des traumatismes et ancrée dans la culture, notamment un aiguillage vers des services de mieux-être existants, comme la Ligne d'écoute d'espoir pour le mieux-être, ainsi qu'un soutien culturel et aux Aînés lors de séances dans les communautés. En outre, les membres du groupe et les membres de leur famille peuvent accéder à des soutiens culturels et en matière de santé financés par Services aux Autochtones Canada conformément aux dispositions de l'entente de règlement.
 - ii. Les assistants aux réclamations recevront une formation sur les traumatismes transmis par personne interposée, auront accès à des ressources en santé mentale, pourront faire des mises au point régulières sur leur mieux-être et seront supervisés afin de les aider à gérer l'impact émotionnel de leur rôle. Ces mesures sont mises en place pour assurer un environnement sécuritaire, respectueux et durable à toutes les personnes qui participent à la mise en œuvre du règlement.

7. ACCESSIBILITÉ ET INCLUSION

- a. Le programme sera conçu de manière à s'assurer que la participation de tous les demandeurs et représentants est sans obstacle, conformément aux principes énoncés au paragraphe 3.02(2) de l'entente de règlement, qui exige un processus tenant compte des traumatismes et culturellement sécuritaire pour aider les demandeurs et les représentants pendant le processus de réclamation. Le programme tient compte également des normes établies en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité et de la politique d'inclusion du gouvernement du Canada, qui mettent l'accent sur la dignité, l'égalité des chances, la pleine participation et l'élimination des obstacles.
- b. **Personne frappée d'incapacité.** Les services seront adaptés aux demandeurs et aux représentants étant frappés d'une incapacité physique, sensorielle ou cognitive. Des médias substituts, tels que des documents accessibles en gros caractères, en langage simple et en format numérique, seront fournis sur demande. Les séances en personne se tiendront dans des lieux physiquement accessibles, et des mesures d'adaptation, telles que des technologies d'assistance ou des services d'interprétation, seront prises au besoin.
- c. **Informations et communications accessibles.** Les ressources et les documents relatifs au règlement mentionnés dans le programme de soutien aux demandeurs, y compris les informations sur l'admissibilité et le formulaire de réclamation, seront fournis en langage clair afin d'aider les demandeurs ayant des niveaux d'alphabétisation variés. Les outils numériques utilisés dans le cadre du programme répondront aux normes d'accessibilité reconnues et seront compatibles avec les lecteurs d'écran et autres technologies d'assistance.
- d. **Inclusion culturelle et linguistique.** Conformément au paragraphe 3.02(2) de l'entente de règlement, les soutiens tiendront compte des traumatismes et seront culturellement sécuritaires. Les services seront offerts en français et en anglais. Des services d'interprétation en langues autochtones seront aussi offerts, au besoin. Les séances dans les communautés respecteront les protocoles culturels locaux et pourraient inclure des soutiens aux Aînés, aux gardiens du savoir ou en santé mentale, selon les besoins de la communauté.

- e. **Identités diverses et rôles des familles.** Le programme veillera à ce que les demandeurs et les représentants ayant des identités diverses, y compris les personnes bispirituelles, celles de la communauté LGBTQIA+ ainsi que celles ayant diverses identités de genre, soient incluses. Il veillera également à ce que le personnel soit formé pour fournir un soutien sûr et respectueux. Reconnaissant que les membres de la famille aident souvent les demandeurs, le programme fournira un soutien intergénérationnel tout en préservant l'autonomie et la confidentialité du demandeur.
- f. **Accès aux communautés urbaines, rurales, éloignées et nordiques.** L'entente de règlement exige que l'assistance soit accessible par l'entremise de séances en personne, virtuelles et hybrides. Le programme sera donc mis en œuvre selon plusieurs modes afin d'atteindre les demandeurs et les représentants vivant dans les centres urbains, les régions rurales ainsi que les communautés éloignées et nordiques. Des partenariats avec des organisations locales de confiance seront mis en place afin de réduire les obstacles dans les communautés où les infrastructures, la connectivité ou les moyens de transport sont limités.
- g. **Rétroaction et amélioration continue.** Des mécanismes seront mis en place pour permettre aux demandeurs d'indiquer les obstacles auxquels ils ont été confrontés pour accéder à des services de soutien. L'accessibilité fera régulièrement l'objet d'un examen et des modifications seront apportées pour éliminer les obstacles, conformément à l'entente de règlement et aux principes de la Loi canadienne sur l'accessibilité.

8. PLANIFICATION, PRESTATION, LOGISTIQUE

- a. Un ensemble coordonné de services permettront de soutenir le programme afin de s'assurer que les demandeurs et leurs représentants bénéficient d'une assistance sûre, accessible et adaptée à leur culture, et ce, dans tous les volets de la prestation de services. Les activités de planification et de conception s'appuieront sur des principes tenant compte des traumatismes, l'engagement des Autochtones et le contexte historique des hôpitaux fédéraux indiens. Des processus de recrutement et d'intégration seront mis en place afin de mobiliser

du personnel qualifié, notamment des assistants aux réclamations bilingues et ancrés dans la culture, des Aînés et du personnel de soutien au mieux-être.

- b. Des systèmes numériques, notamment une plateforme sécurisée de gestion des relations-clients (GRC), seront utilisés pour faire le suivi de la prestation des services et des aiguillages, tout en protégeant la vie privée et en favorisant la responsabilisation. Des outils d'évaluation et de rapport permettront d'apporter des améliorations de façon continue en fonction des commentaires des demandeurs et des données du programme. Des mesures de conformité sont intégrées tout au long du programme, notamment des protocoles en matière de confidentialité, de protection de la vie privée, d'accessibilité, de sécurité des technologies de l'information et de gestion des risques. Ensemble, ces éléments permettent de s'assurer que le programme sera mis en œuvre conformément à l'entente de règlement et en tenant compte des besoins des demandeurs et des représentants.

9. MESURE ET ÉVALUATION

- a. Le programme comprendra un cadre structuré de suivi et d'évaluation afin de s'assurer que les services sont fournis conformément au paragraphe 3.02(2) de l'entente de règlement et qu'ils tiennent compte des traumatismes, qu'ils sont culturellement sécuritaires et qu'ils sont accessibles. Le cadre est conçu pour évaluer à la fois la portée et la qualité des services, tout en respectant la dignité et la vie privée des demandeurs et des représentants, et comprend les éléments suivants :
 - i. **Portée des services.** Des données seront recueillies sur le nombre et la répartition des demandeurs profitant des services offerts par les canaux en personne, virtuels et téléphoniques, en accordant une attention particulière à l'accès aux communautés rurales, éloignées et nordiques.
 - ii. **Qualité des services.** Les observations du personnel, les contributions de la communauté et les commentaires des demandeurs seront utilisés pour évaluer la clarté, la sécurité culturelle et la nature du soutien fourni tenant compte des traumatismes.

- iii. **Accessibilité et inclusion.** La surveillance consistera notamment à cerner et à éliminer les obstacles conformément à la Loi canadienne sur l'accessibilité, y compris ceux touchant les personnes frappées d'une incapacité, les minorités linguistiques et les personnes ayant des identités diverses.
- iv. **Méthodes.** Les données quantitatives et qualitatives seront recueillies de manière à éviter toute retraumatisation et à assurer la participation volontaire. La souveraineté des données autochtones sera respectée, y compris le respect des principes PCAPMD (principes de propriété, de contrôle, d'accès et de possession), le cas échéant. Des mécanismes de rétroaction permettront aux demandeurs et aux représentants de faire part directement et confidentiellement de leurs préoccupations ou de leurs problèmes d'accessibilité.
- v. **Rapports.** Des rapports détaillant la portée du programme, la qualité des services, les efforts en matière d'accessibilité et les besoins émergents réguliers seront régulièrement soumis aux parties et, au besoin, à la Cour. Un résumé de l'évaluation annuelle permettra de répertorier les résultats obtenus, de recommander des améliorations et de démontrer une conformité continue au paragraphe 3.02(2) de l'entente de règlement.

10. GOUVERNANCE

- a. Le programme sera administré par Castlemain. Castlemain est responsable de la conception, de la gestion et de la mise en œuvre du programme de soutien aux demandeurs, conformément à l'entente de règlement et sous la supervision des parties et de la Cour.
- b. La planification et la mise en œuvre seront assurées par une équipe multidisciplinaire composée d'assistants aux réclamations, de gestionnaires de programme et de personnel de soutien au mieux-être recrutés et formés par Castlemain. Tous les services seront fournis conformément à des principes tenant compte des traumatismes et culturellement sécuritaires. Castlemain

veillera à ce que les services de soutien restent totalement distincts du rôle décisionnel de l'administrateur des demandes et du rôle de conseiller juridique des avocats du groupe ou de tout autre conseiller juridique.

c. Rôles et responsabilités

i. **Castlemain.** Responsable du recrutement, de l'embauche, de la formation et de la supervision des assistants aux réclamations et du personnel connexe, ainsi que de la coordination de tous les services de soutien aux demandeurs. Castlemain s'engage à :

1. fournir des informations précises et claires sur l'entente de règlement, les définitions des critères d'admissibilité et le processus de réclamation en français, en anglais et en langues autochtones, au besoin;
2. aider les demandeurs et les représentants à remplir les formulaires de réclamation et à répondre aux demandes de l'administrateur des demandes;
3. faciliter les aiguillages et les transferts annoncés vers l'administrateur des demandes;
4. fournir des informations sur l'accès à l'aide juridique ou l'embauche d'un avocat, ainsi que des aiguillages vers les services de santé mentale, de mieux-être et de soutien culturel offerts;
5. veiller au respect des exigences en matière de confidentialité, de protection de la vie privée et de sécurité;
6. surveiller, évaluer et rendre compte de la mise en œuvre du programme;
7. *limites* : Castlemain et ses assistants aux réclamations ne donneront pas de conseils juridiques, ne se prononceront pas sur

l'admissibilité d'un demandeur, ne détermineront pas les résultats de l'indemnisation, ne donneront pas d'informations sur les résultats et ne soumettront pas de formulaires de réclamation au nom des demandeurs.

- ii. **Administrateur des demandes** : l'administrateur des demandes reste seul responsable de la réception des formulaires de réclamation et des décisions relatives aux demandes d'indemnisation, notamment lorsqu'il s'agit de déterminer l'admissibilité et l'indemnisation, de rendre des décisions et de conserver les dossiers de toutes les demandes d'indemnisation de façon sécuritaire. Les demandeurs qui souhaitent obtenir des informations ou des décisions concernant leur admissibilité ou les résultats de leur demande d'indemnisation seront directement aiguillés vers l'administrateur des demandes.
- iii. **Avocats du groupe** : les avocats du groupe sont responsables de faciliter le processus de soutien aux demandeurs. Lorsque les demandeurs soulèvent des questions d'ordre juridique, Castlemain facilitera l'aiguillage ou le transfert annoncé vers les avocats du groupe.
- iv. Le gouvernement du Canada approuvera les budgets annuels et fournira les informations pertinentes pour orienter l'élaboration du programme de soutien aux demandeurs et transmettra les demandes particulières de soutien à Castlemain.

11. GESTION DES RISQUES

- a. Le programme intègre des mesures de protection structurées visant à protéger les demandeurs et leurs représentants, à préserver l'intégrité du règlement et à favoriser le mieux-être des personnes qui fournissent les services. Ces mesures de protection visent à prévenir les risques liés à la fraude, à la confidentialité, aux limites de l'autorité et à l'impact émotionnel de la participation au règlement.
- b. **Prévention de la fraude et protection de l'identité**

- i. Les assistants aux réclamations ne traiteront ni ne recueilleront les documents d'identité originaux; ils donneront plutôt des conseils sur la manière d'obtenir des pièces d'identité ou de les soumettre directement à l'administrateur des demandes.
- ii. Une communication claire sera fournie aux demandeurs et aux représentants afin de leur indiquer que tous les services de soutien aux demandeurs sont gratuits. Cette mesure vise à prévenir les pratiques abusives, telles que des conseillers non autorisés qui facturent des frais pour leurs services.
- iii. Des scripts, des listes de contrôle et des protocoles normalisés seront utilisés afin d'assurer la cohérence et l'exactitude des informations fournies.
- iv. Toute activité frauduleuse présumée sera immédiatement signalée à l'administrateur des demandes conformément aux protocoles établis.

c. Protection de la vie privée et confidentialité

- i. Tout le personnel sera formé aux obligations en matière de protection de la vie privée et travaillera conformément à des protocoles de confidentialité stricts.
- ii. Une plateforme sécurisée de gestion des relations-clients (GRC) sera utilisée pour faire le suivi des interactions en matière de services, fournira un accès limité au personnel autorisé et sera assujettie à des mesures de protection de la confidentialité et de sécurité.
- iii. Les informations ne seront transférées à l'administrateur des demandes ou aux avocats du groupe qu'avec le consentement éclairé du demandeur et conformément aux lois applicables en matière de confidentialité et à l'entente de règlement.

d. Limites de l'autorité

- i. Afin d'éviter toute confusion entre les fonctions d'assistance, d'arbitrage et juridiques, les assistants aux réclamations exerceront leurs fonctions conformément aux définitions strictes de leurs rôles. Ils ne fourniront pas de conseils juridiques, ne se prononceront pas sur l'admissibilité des demandes d'indemnisation et ne soumettront pas de formulaires de réclamation au nom des demandeurs.
- ii. Des protocoles d'aiguillage et de transfert annoncé permettront de s'assurer que les questions nécessitant une décision juridique ou arbitrale sont transmises sans délai aux avocats du groupe ou à l'administrateur des demandes.

e. Mesures de protection du mieux-être tenant compte des traumatismes

- i. Les assistants aux réclamations recevront une formation sur les pratiques tenant compte des traumatismes, sur les traumatismes par personne interposée et sur la sécurité culturelle.
- ii. Une supervision régulière, des séances de compte-rendu et des mises au point sur le mieux-être seront proposées au personnel afin d'atténuer l'impact émotionnel découlant de l'assistance fournie aux demandeurs qui pourraient divulguer des expériences traumatisantes.
- iii. Les séances dans les communautés incluront l'accès à des Aînés, à des soutiens culturels ou à des professionnels de la santé mentale, le cas échéant.
- iv. Des protocoles d'intervention en cas de crise seront mis en place pour les situations dans lesquelles un demandeur présente des besoins urgents en matière de mieux-être, notamment un aiguillage vers la Ligne d'écoute d'espoir pour le mieux-être et d'autres soutiens d'urgence.

12. CAPACITÉ

- a. Castlemain a démontré sa capacité à concevoir et à fournir des services de soutien à grande échelle tenant compte des traumatismes dans le cadre

d'ententes de règlement avec les Autochtones dans l'ensemble du Canada. La société a fourni des services de consultation, de communication et de mise en œuvre dans le cadre de plusieurs recours collectifs et règlements nationaux, notamment la rafle des années 60, les externats fédéraux indiens, les élèves externes, les services à l'enfance et à la famille des Premières Nations et le principe de Jordan, l'eau potable des Premières Nations et le plan de notification de la mise en œuvre du règlement relatif au recours collectif des hôpitaux fédéraux indiens.

- b. Castlemain possède une vaste expérience de travail dans les communautés autochtones urbaines et éloignées, y compris dans les régions nordiques du Canada. Outre ses activités de sensibilisation et d'engagement auprès des Autochtones du sud du Canada, la société a soutenu des activités de sensibilisation et d'engagement auprès des communautés des Premières Nations, des Inuit et des Métis du Nord, où la prestation de services nécessite une adaptation à la distance géographique, aux infrastructures limitées et aux protocoles communautaires uniques. Cette expérience démontre la capacité de Castlemain à fonctionner efficacement dans des environnements diversifiés, y compris dans les régions où les obstacles à l'accès sont les plus importants.
- c. La mise en œuvre du programme est soutenue par une équipe multidisciplinaire possédant une expertise dans les domaines suivants : engagement tenant compte des traumatismes, sécurité culturelle, relations avec les communautés autochtones, formation, logistique et évaluation. Castlemain maintient une portée nationale et a établi des relations avec les gouvernements, les organisations et les fournisseurs de services autochtones, ce qui permettra de mettre en œuvre le programme de manière efficace et adaptée aux cultures.

13. CONCLUSION

- a. Le programme de soutien aux demandeurs a été élaboré afin de répondre aux exigences du paragraphe 3.02(2) de l'entente de règlement. Il vise à établir un cadre permettant aux demandeurs et à leurs représentants d'avoir accès à une assistance tenant compte des traumatismes et culturellement sécuritaire tout au long du processus de réclamation. Le programme comprend des mesures

d'accessibilité et d'inclusion, s'harmonise avec la politique fédérale et maintient la séparation entre les fonctions de soutien, d'arbitrage et juridiques.

- b. Les processus de gouvernance, de prestation de services et d'évaluation sont définis de manière à favoriser la responsabilisation envers les parties et la Cour. Le programme est structuré de manière à fournir des informations claires, une assistance personnalisée et des aiguillages appropriés, tout en respectant la vie privée, les protocoles culturels et l'autorité de l'administrateur des demandes et des avocats du groupe.