



Commission de vérité et réconciliation

Plan de mise en œuvre des appels à l'action 22 et 23 d'Ornge

Table des matières

Reconnaissance du territoire	2
Message d'introduction	3
Introduction	4
Engagement d'Ornge à l'égard de l'équité en santé, de la formation et des partenariats	5
Plan de mise en œuvre des appels à l'action 22 et 23 d'Ornge	10
Conclusion	16

Reconnaissance du territoire

En premier lieu, nous tenons à saluer les peuples autochtones de toutes les terres sur lesquelles nous nous trouvons aujourd'hui. Nous reconnaissons l'importance du territoire, notre demeure. Nous menons cette démarche pour réitérer notre volonté et notre responsabilité d'améliorer les relations entre nations et d'enrichir notre connaissance des peuples autochtones locaux et de leurs cultures. Aux quatre coins du pays, nous reconnaissons les terres ancestrales et le territoire traditionnel non cédé de tous les peuples inuits, métis et des Premières Nations qui y habitent. Prenons un moment de réflexion pour souligner les torts et les erreurs du passé et du présent et envisager comment chacun et chacune peut, à sa façon, essayer d'avancer dans un esprit de réconciliation et de collaboration.

Message d'introduction



Pour Ornge, l'élaboration et la publication d'un plan de mise en œuvre des appels à l'action 22 et 23 de la Commission de vérité et réconciliation représentent une étape significative dans notre progression vers la réconciliation et de l'équité en santé. En tant que fournisseur de transport pour soins critiques dans le Nord de l'Ontario, Ornge sert plusieurs communautés autochtones et constate directement les réalités de la prestation de soins de santé en région éloignée. Le présent plan réaffirme notre responsabilité à l'égard de la reconnaissance des besoins de santé propres aux peuples autochtones ainsi qu'au respect de leur savoir et de leurs pratiques de guérison, ainsi que notre devoir de doter notre effectif d'une sensibilité culturelle et d'une aptitude sur le plan clinique à fournir des soins sécuritaires, respectueux et efficaces.

Ce n'est là que le début du renforcement de liens empreints de respect avec nos partenaires des Premières Nations. Le plan nous permettra de mieux mobiliser les communautés, de mieux soutenir les patients autochtones et leurs familles pendant les transports médicaux et de mieux préparer notre personnel aux réalités sociales, culturelles et logistiques de la prestation de soins dans les environnements nordiques et éloignés. Ainsi, Ornge s'engage à apprendre, à rendre des comptes et à améliorer continuellement la manière dont il sert les communautés autochtones.

Dr Homer Tien
Président-directeur général
Ornge

Introduction

Ce plan de mise en œuvre décrit l'engagement d'Ornge à l'égard des appels à l'action 22 et 23 de la Commission de vérité et réconciliation (CVR).



L'appel à l'action 22 de la CVR invite les intervenants qui sont à même d'apporter des changements au sein du système de soins de santé canadien de reconnaître la valeur des pratiques de guérison autochtones et d'utiliser ces pratiques dans le traitement de patients autochtones, en collaboration avec les aînés et les guérisseurs autochtones, lorsque ces patients en font la demande.

L'appel à l'action 23, quant à lui, demande à tous les ordres de gouvernement :

- de voir à l'accroissement du nombre de professionnels autochtones travaillant dans le domaine des soins de santé;
- de veiller au maintien en poste des Autochtones qui fournissent des soins de santé dans les collectivités autochtones;
- d'offrir une formation en matière de compétences culturelles à tous les professionnels de la santé.

Seul fournisseur de services d'ambulance aérienne en Ontario, Ornge est particulièrement bien placé pour donner suite à ces appels à l'action. En effet, il transporte plus de 20 000 patients par année; en 2024, près de 60 % d'entre eux avaient pour point de départ le Nord de la province. Pour de nombreuses communautés autochtones éloignées, Ornge est souvent le seul lien avec les urgences et les services de santé.

Le plan de mise en œuvre se décline en deux sections :

1. **La section Engagement d'Ornge à l'égard de l'équité en santé, de la formation et des partenariats** décrit ce à quoi s'est engagé Ornge dans son plan stratégique, ainsi que deux initiatives récentes dans le cadre desquelles il s'est allié à des partenaires autochtones, à savoir l'opération Remote Immunity (ORI) et les équipes d'intervention de première réponse (EIPR).
2. **La section Plan de mise en œuvre des appels à l'action 22 et 23 d'Ornge** décrit la procédure pour répondre aux appels à l'action de la CVR, soit des initiatives comme la formation sur le savoir-faire culturel.

En novembre 2025, une enquête du coroner portant sur l'épidémie de blastomycose dans la communauté de Constance Lake survenue en 2021 a donné lieu à 79 nouvelles recommandations, dont plusieurs étaient adressées à Ornge. Bien que ce plan serve principalement à donner suite aux recommandations de l'enquête, il donne également l'occasion à Ornge de réaffirmer son engagement à l'égard de l'équité en santé, de la formation et des partenariats avec les communautés et les dirigeants des Premières Nations.

Ornge s'engage à remettre un rapport public chaque année dès 2027, dans lequel il décrira le progrès de ces appels à l'action.

Truth and Reconciliation
Commission of Canada:
Calls to Action



Engagement d'Ornge à l'égard de l'équité en santé, de la formation et des partenariats

Plan stratégique

En 2024, Ornge a publié son plus récent plan stratégique, intitulé Nous intervenons : 2024-2029. Plusieurs priorités dans ce plan actualisé témoignent de la vision et des valeurs d'Ornge au chapitre de la collaboration avec les partenaires autochtones :

Priorité no 1 – Rapidité d'intervention :

Pour les cinq années du rapport, nous prévoyons renforcer notre capacité, notre performance et nos aptitudes afin de mieux répondre aux besoins, d'intervenir en temps opportun et d'offrir un accès équitable aux soins, particulièrement auprès des personnes vivant dans les parties les plus éloignées de la province.

Priorité no 2 – Équité en santé :

Ornge a pour mandat de garantir l'accès aux soins pour l'ensemble de la population de la province, soit 14,5 millions de personnes vivant dans des communautés dispersées sur environ un million de kilomètres carrés. L'équité dans l'accès aux soins de santé est un défi colossal et même une question de vie ou de mort, particulièrement dans les régions éloignées de la province. Ornge est continuellement à la recherche d'innovations cliniques et opérationnelles fondées sur des données probantes pour améliorer l'accès aux soins.

- o **2.1 Création d'une alliance provinciale de l'équité en santé :** Dans le cadre de l'Académie Ornge pour l'équité en santé, la recherche et les apprentissages en matière d'équité en santé seront traduits en actions et en résultats concrets, en collaboration avec des partenaires universitaires, provinciaux, autochtones et locaux de premier plan dans toute la province.

- o **2.2 Amélioration de l'équité dans l'accès aux soins :** Ornge jouera un rôle prépondérant dans le renouvellement des capacités d'intervention d'urgence dans les régions éloignées du Nord, en collaboration avec les dirigeants autochtones.

- o **2.3 Innovation et leadership par l'apprentissage et le perfectionnement :** Ornge est reconnu à l'international pour son leadership en éducation et en recherche. Le perfectionnement professionnel de tout le personnel est précieux pour Ornge : l'ensemble des formations et du perfectionnement internes seront dirigés sous la bannière de l'Académie Ornge pour l'équité en santé.

Priorité no 4 – Responsabilité :

Ornge fait preuve de transparence envers ses patients et ses partenaires. Nous dépendons de nos partenaires, et nos partenaires dépendent de nous. La confiance, la collaboration, la transparence et la responsabilité sont au cœur de nos partenariats. Nous désirons particulièrement accroître notre collaboration avec les Premières Nations.



Opération Remote Immunity



Équipes d'intervention de première réponse participant à des formations

Partenariats d'hier et d'aujourd'hui

Ornge travaille depuis longtemps avec et dans des communautés des Premières Nations. En mars 2021, il a d'ailleurs signé l'accord sur les relations avec Nishnawbe Aski Nation (NAN), qui a pour but de faire progresser la collaboration entre NAN et ses partenaires, y compris Ornge, afin d'améliorer les résultats en matière de santé pour les communautés et d'apporter des améliorations significatives aux soins de santé sur l'ensemble du territoire des Premières Nations NAN. L'accord comprend notamment des lignes directrices, des outils d'amélioration de la qualité et de perfectionnement, des formations et de la sensibilisation aux spécificités culturelles, du soutien à la pratique et du renforcement de la communication. En tant que partenaire signataire, Ornge s'est engagé à répondre aux demandes d'aide avec un degré d'urgence attribuable à la passion et au respect, ainsi qu'à travailler avec les communautés pour faire des avancées significatives en matière de santé et renforcer les capacités dans ce domaine.

Au fil des ans, Ornge s'est attelé à travailler de près avec des partenaires autochtones pour des initiatives d'équité en santé :

Opération Remote Immunity (2021)

Au début de 2021, Ornge s'est allié avec des communautés éloignées et des dirigeants des Premières Nations afin de lancer l'opération Remote Immunity (ORI), un programme de vaccination contre la COVID-19. Grâce à l'ORI, les communautés autochtones vulnérables du Nord de l'Ontario ont pu se faire vacciner et ainsi se protéger contre la COVID-19. Plus de 25 000 doses ont été administrées. De nombreux acteurs ont pris part à cette initiative :

- o À la codirection, des autorités de santé autochtones comme la Weeneebayko Area Health Authority (WAHA) se sont liées à Ornge pour obtenir le consentement des communautés dès le début de la campagne et consulter les leaders autochtones tout au long du programme.
- o Une collaboration a été établie avec NAN, qui représente 49 Premières Nations et environ 45 000 Autochtones qui vivent en réserve ou ailleurs. La direction de NAN devait rédiger une ébauche de proposition qui décrit les ressources et les agents contractuels non gouvernementaux nécessaires pour le programme.

Au lancement de l'ORI, chaque membre des équipes de vaccination avait suivi le programme de formation San'yas sur la sécurisation culturelle avant même

de mettre le pied dans les communautés. En 2023, cette formation a été offerte à tout le personnel à temps plein d'Ornge. Elle leur a permis de mieux comprendre la sécurisation culturelle des Autochtones, de perfectionner les compétences nécessaires pour travailler auprès de ce public de manière sécuritaire et d'acquérir les outils pour œuvrer dans le sens de la réconciliation dans leur communauté et au travail.

- o En 2022, Reach Alliance a publié une étude de cas résumant l'ORI. Ce rapport présente les leçons apprises de l'opération, mais souligne également certains éléments importants :
 - une codirection autochtone pour orienter la prise de décision;
 - du personnel ayant une expérience de travail auprès des communautés autochtones éloignées;
 - une formation sur la sécurité culturelle afin de bâtir un sentiment de confiance.

Ornge s'engage à mettre ces leçons en pratique dans ses relations avec les partenaires autochtones.



Opération Remote Immunity



Équipe de transports pour santé mentale (2022 à aujourd'hui)

Dans le Nord de l'Ontario, le taux d'hospitalisation pour des problèmes de santé mentale est deux fois plus élevé que dans le reste de la province. La consommation de médicaments sur ordonnance y est plus élevée que dans les municipalités urbaines.

En 2022, Ornge a lancé un projet pilote à Thunder Bay, pour lequel il a composé une équipe de soins spécialisés en santé mentale qui devait fournir des services d'ambulance aérienne dans le Nord de la province. Cette initiative, maintenue après la phase pilote, avait pour objectif d'aider les patients autochtones à accéder plus rapidement à des services de transport vers un traitement indiqué en santé mentale.

Disponible sept jours sur sept, l'équipe était composée d'une infirmière autorisée expérimentée ayant suivi une formation spécialisée en santé mentale, ainsi que de personnel de sécurité formé avec de l'expérience dans le domaine des soins de santé. Un paramédical aérien en soins primaires était également à bord de l'aéronef lors des transports. Depuis Avril 2022, l'équipe a prodigué des soins en santé mentale en cours de vol à 1646 patients.

Équipes d'intervention de première réponse (2025 à aujourd'hui)

En octobre 2025, Ornge a lancé le nouveau programme d'équipes d'intervention de première réponse (EIPR). Dans ce programme, géré par les Premières Nations et soutenu par Ornge, une équipe d'intervention de première réponse rémunérée et dirigée par la communauté répond aux urgences de santé locales. Parmi ses particularités se trouvent des répondants rémunérés supervisés par un coordinateur local, une capacité d'intervention en tout temps, un camion et un module médical par communauté pour assurer le transport des patients en toute sécurité, des équipements médicaux, ainsi que la tenue d'un registre et la collecte de données. En mai 2026, 10 communautés avaient adhéré au programme d'EIPR.

Le programme de formation d'EIPR a été conçu pour donner aux répondants de proximité les compétences et la confiance nécessaires pour gérer les situations médicales urgentes. Il assure l'uniformité, la sécurité et la qualité des soins au moyen de directives médicales officielles, de mécanismes d'assurance et d'amélioration de la qualité et d'un système de certification et de renouvellement de la certification structuré. Les participants ont droit à une formation pratique adaptée aux réalités et à la culture des communautés éloignées et nordiques. Le programme de formation continuera d'évoluer en fonction des commentaires des communautés participantes.

En décembre 2024, Ornge a rencontré des directeurs de la santé de NAN afin de se pencher sur la proposition du programme d'EIPR. Ils ont notamment abordé ses principes directeurs (communauté, durabilité, renforcement des capacités, collaboration, etc.), l'ordre proposé de communautés, et d'autres détails de la mise en œuvre (postes rémunérés, portée, besoins en transport, tenue de registres).



Équipes d'intervention de première réponse participant à des formations

Plan de mise en œuvre des appels à l'action 22 et 23 d'Ornge

Afin de répondre aux appels à l'action 22 et 23, Ornge s'engage à prendre certaines mesures, décrites ci-dessous.

Mesure de mise en œuvre no 1 – Répondre à l'appel à l'action 22 en reconnaissant de la valeur des pratiques de guérison autochtones et en utilisant ces pratiques dans le traitement de patients autochtones, en collaboration avec les aînés et les guérisseurs autochtones, lorsque ces patients en font.

**Mesure de mise en œuvre no 1
Réparation du cercle sacré**

Répondre à l'appel à l'action 22, Mesure de mise en œuvre no 1

Ornge fait déjà équipe avec l'hôpital St Joseph's de Thunder Bay pour donner à son personnel nouvellement arrivé au Canada une formation sur la sécurité culturelle, plus particulièrement dans le cadre du programme sur la réparation du cercle sacré (Repairing the Sacred Circle). Le programme comprend deux modules d'une demi-journée :

Repairing the Sacred Circle 1: An Indigenous and Awareness Primer

(Introduction et sensibilisation aux réalités autochtones). Cette séance de formation de trois heures est donnée en présentiel et animée par une aînée ou un aîné accompagné d'une personne autochtone et d'une personne alliée. Elle présente des concepts tels que la colonisation, les peuples et le racisme, les stéréotypes courants et leurs effets sur les iniquités en matière de santé pour les peuples autochtones dans le système de santé actuel. Elle met également de l'avant le savoir autochtone et les pratiques et protocoles culturels, comme le cercle de partage et la médecine traditionnelle.



Passage de relais du transport avec d'équipes d'intervention de première réponse



Événement pour les d'équipes d'intervention de première réponse à Thunder Bay

Repairing the Sacred Circle 2: Journey for Practice

(La voie vers la pratique). La deuxième phase de la formation porte sur les traumatismes et l'approche axée sur le comportement. La séance, d'une durée de quatre heures, est donnée en personne et s'adresse au personnel travaillant directement avec ou pour les peuples autochtones (Premières Nations, Métis et Inuit), qui désirent mieux comprendre les approches comportementales tenant compte des traumatismes dans le système de santé. Les participants se pencheront à nouveau sur le savoir autochtone, les histoires, les approches tenant compte des traumatismes et les interventions par changements comportementaux au moyen d'études de cas et de discussions en petits groupes.

Pour répondre à l'appel à l'action 22, Ornge cherchera à élargir cette formation au personnel de première ligne, en accordant la priorité aux personnes qui servent les communautés du Nord de l'Ontario.

Mesure de mise en œuvre no 2

Répondre à l'appel à l'action 23 en accroissant le nombre de professionnels autochtones travaillant dans le domaine des soins de santé, en veillant au maintien en poste des Autochtones qui fournissent des soins de santé dans les collectivités autochtones et en offrant une formation sur le savoir-faire culturel à tous les professionnels de la santé.



Répondre à l'appel à l'action 23, Mesure de mise en œuvre no 2

Possibilités d'emploi grâce au programme d'EIPR

Le programme d'EIPR prévoit un poste rémunéré à temps plein dans chaque communauté participante pour soutenir le coordonnateur communautaire, ainsi qu'un financement pour les répondants (taux de disponibilité et taux d'appel) afin d'assurer la rétention du personnel. La direction du programme continuera d'encourager les membres des équipes à demeurer dans leur communauté, d'offrir de la formation pertinente continue et d'accompagner les répondants dans leur cheminement professionnel en santé, si désiré.

Le succès du programme d'EIPR sera évalué au moyen d'indicateurs de rendement clés cliniques et au niveau du programme ainsi que d'indicateurs d'adhésion au programme.

Indicateurs relatifs au programme :

- Les équipes sont en route vers le patient dans les 30 minutes suivant l'avis, dans 90 % des cas
- Zone des interventions : Deux répondants dans chaque communauté en tout temps
- Tenue de registres

Indicateurs cliniques :

- Ventilation détaillée des types d'appels cliniques (médical ou blessure), y compris ceux relatifs aux drogues
- Actes médicaux contrôlés (type et fréquence)
- Résultats pour la santé des patients

Indicateurs d'adhésion au programme :

- Taux de rétention des coordonnateurs communautaires
- Taux de satisfaction et de confiance de la communauté
- Temps entre l'accord relatif au programme et la première intervention



Équipes d'intervention de première réponse participant à des formations



Initiatives de recrutement

Ornge continuera de recruter du personnel autochtone par les moyens suivants :

- Participation aux salons de l'emploi et aux événements pour diplômés s'adressant aux Autochtones (été et automne 2026) Cette initiative favorise la mobilisation de talents autochtones en début de carrière, pour accroître le bassin de nouveaux talents conformément au programme de jeunes doués de 2027 et pour rendre Ornge plus visible auprès des chercheurs d'emploi et des partenaires communautaires autochtones.
- Publication dans le magazine de recrutement canadien Indigenous Careers. Les possibilités d'emploi sont ainsi mises de l'avant et l'engagement en faveur de l'emploi des autochtones est réaffirmé.
- Exploration et utilisation de sites d'emplois pour Autochtones, comme l'Aboriginal Job Board, aboriginalcareer.ca et l'Indigenous Career Board.



Équipes d'intervention de première réponse participant à des formations



Stratégie de formation sur le savoir-faire culturel

Ornge élabore présentement une stratégie de formation sur le savoir-faire culturel qui comprendra :

- une formation de base sur le savoir-faire culturel autochtone pour tout le personnel (employés de première ligne et administratifs, membres du conseil et de la direction) ainsi qu'une formation de base lors de l'intégration des recrues;
- une formation sur les déterminants sociaux de la santé, qui comprend des modules sur l'ascendance autochtone et les premiers peuples, les services de santé, l'emplacement géographique et les services de santé comme déterminants de la santé;
- des possibilités d'apprentissage continu axées sur l'équité et la reconnaissance de la valeur de la guérison autochtone;
- une promesse d'intégration du Principe de Joyce aux futures formations et possibilités d'apprentissage. Le Principe de Joyce vise à garantir à tous les Autochtones un droit d'accès équitable, sans aucune discrimination, à tous les services sociaux et de santé, ainsi que le droit de jouir du meilleur état possible de santé physique, mentale, émotionnelle et spirituelle, y compris la reconnaissance et le respect des savoirs et connaissances traditionnelles et vivantes des autochtones en matière de santé.

La formation sur le savoir-faire culturel d'Ornge sera revue annuellement et évaluée selon le nombre de membres du personnel l'ayant suivie dans la dernière année ainsi que les commentaires des participants.

Ornge demeure déterminé à favoriser une culture organisationnelle axée sur la sensibilisation et la compréhension, ainsi que d'une collaboration avec les communautés autochtones pour faire progresser l'équité en santé et les partenariats. Le plan de mise en œuvre constitue un premier pas vers la vérité et la réconciliation, et Ornge s'engage à faire état de ses progrès en ce sens dans les plans annuels.



Opération Remote Immunity



Équipes d'intervention de première réponse participant à des formations

Conclusion

Le plan de mise en œuvre des appels à l'action 22 et 23 d'Ornge représente une étape significative et nécessaire vers la réconciliation, en particulier pour les communautés autochtones du Nord de l'Ontario. Grâce à des initiatives ciblées comme la formation sur le savoir-faire culturel, le programme d'équipes d'intervention de première réponse et des stratégies de recrutement et de rétention, Ornge s'efforce de renforcer la représentation autochtone dans le secteur de la santé, d'améliorer la prestation des services dans les communautés éloignées et de veiller à ce que les soins prodigués répondent aux besoins culturels et communautaires. Ces efforts témoignent d'un engagement non seulement à donner suite aux appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation (CVR), mais aussi à intégrer l'équité, les partenariats et la responsabilisation au cœur des pratiques de l'organisation.

Il est important de souligner que ce plan reconnaît que la réconciliation est un processus ininterrompu qui exige un apprentissage, une réflexion et une adaptation en continu. L'engagement d'Ornge à produire un rapport annuel et à maintenir la collaboration avec ses partenaires autochtones témoigne de sa volonté de faire preuve de transparence et de rendre des comptes, tout en adaptant son approche en fonction des commentaires et des nouveaux besoins des communautés. La réussite de ce plan dépendra d'un engagement durable, d'un respect mutuel et d'un leadership partagé avec les communautés autochtones. En s'appuyant sur les partenariats existants et en continuant à investir dans des soins tenant compte des réalités culturelles, Ornge s'efforce de contribuer à la mise en place d'un système de santé plus équitable et inclusif pour toute la population ontarienne.





ornge

lives uplifted

Ornge

www.ornge.ca

5310 Explorer Drive,
Mississauga ON, L4W 5H8