

## Politique sur l'échange de renseignements en dehors des conseils

Tous les documents et rapports communiqués aux membres du Conseil, y compris les classeurs électroniques des réunions et, notamment, les documents concernant la communication des renseignements entre les administrations, sont réservés aux membres du Conseil pour examen. **Aucun document ne peut être distribué à d'autres organismes que les conseils, en tout ou en partie, sans le consentement de l'auteur du document, sauf indication contraire.** Cette Politique s'applique également aux documents et aux rapports publiés, dans les deux langues officielles, dans le site Web réservé aux membres, hébergé par l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC).

**IMPORTANT :** Veuillez prendre note que Services aux Autochtones Canada a expressément à ce que ces renseignements **NE SOIENT PAS COMMUNIQUÉS** en dehors des conseils, en raison de la nature délicate des renseignements.

### Modèle d'échange de renseignements du CPSSP – Septembre 2018

#### 1. Réalisations :

Veuillez décrire brièvement les principales réalisations en matière de prestation de services, les progrès effectués et les étapes importantes franchies au sein de votre administration au cours des six à douze derniers mois.

##### 1.1. Initiative stratégique

- Secteur des opérations régionales, Direction générale des infrastructures communautaires :
  - Prélancement du Défi de l'innovation pour la construction de logements effectué en partenariat avec Infrastructure Canada. Cette initiative concerne l'engagement du gouvernement du Canada de promouvoir le soutien à l'innovation des communautés autochtones pour tenir compte de leurs réalités et de leurs besoins. Le Défi financera les approches créatives pour la conception et la construction des projets d'innovation pour la construction de logements et communautaires pour les Premières Nations, les Inuit et les Métis vivant dans des communautés rurales et urbaines. Le Défi contribuera à l'accélération du changement en donnant des possibilités de mettre à l'essai de nouvelles idées, de bâtir des partenariats, d'élargir les possibilités de financement et d'investir dans le mieux-être des Autochtones.

##### 1.2. Outils

- Opérations régionales :
  - On a procédé au lancement de la carte interactive des infrastructures communautaires des Premières Nations en juin 2018, un outil externe présentant les investissements dans les infrastructures dans les communautés des Premières Nations, qui communiquent les progrès des projets d'infrastructure des Premières Nations partout au Canada ([http://geo.sac-isc.gc.ca/ciir-riim/ciir\\_riim\\_fr.html](http://geo.sac-isc.gc.ca/ciir-riim/ciir_riim_fr.html)).
- Direction générale de la santé des Premières Nations Atlantique :
  - Elle a élaboré et mis en œuvre un outil d'orientation pour les infirmières qui travaillent dans des communautés des Premières Nations. Conçu pour mieux préparer les infirmières aux rôles multiples qu'elles jouent dans les communautés, l'outil précise les attentes concernant les compétences cliniques, la qualité de la pratique des soins infirmiers, les compétences en

sécurité culturelle, l'approche communautaire, l'atténuation de l'incidence du roulement du personnel sur les patients.

- Direction générale de la santé des Premières Nations Atlantique :
  - Collabore avec les partenaires des Premières Nations dans la région afin de produire un rapport d'étape annuel sur l'état de la santé des Premières Nations dans la région de l'Atlantique. Cela optimise les renseignements et éclaire les décisions concernant les programmes et les services dans la région de l'Atlantique ([http://publications.gc.ca/collections/collection\\_2017/sc-hc/H33-1-17-2016-fra.pdf](http://publications.gc.ca/collections/collection_2017/sc-hc/H33-1-17-2016-fra.pdf)).

### 1.3. Voies de service

- Secteur de la communication
  - Les pages de profil institutionnel Web ont été lancées afin de tenir compte de l'annonce d'août 2017 concernant la création de Services aux Autochtones Canada (SAC) et de Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada (RCAANC). Par ailleurs, le transfert du contenu Web d'AANC à RCAANC ou à SAC est bien avancé.
  - Création du compte Instagram pour GC Autochtones afin de permettre l'échange de photos thématiques et de contenu comme moyen d'accroître la sensibilisation à l'égard de la culture et des enjeux des Autochtones.
- Direction générale de la santé des Premières Nations :
  - Ligne d'écoute d'espoir pour le mieux-être, une ligne d'aide sans frais, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, mise en œuvre en octobre 2016 afin de fournir ce qui suit :
    - des services téléphoniques immédiats de counseling en intervention en cas de crise pour les appelants en détresse et des recommandations de renvoi sur demande;
    - des services de counseling en intervention en cas de crise pour joindre plus de jeunes et de personnes;
    - des services de counseling en intervention en cas de crise appropriés sur le plan culturel et tenant compte des traumatismes, en anglais et en français et, sur demande, en cri, en ojibwa et en inuktitut;
    - la ligne a été élargie pour comprendre des services de counseling par clavardage en ligne en avril 2018.
  - Principe de Jordan – Une initiative visant en premier lieu les enfants, veille à ce que tous les enfants des Premières Nations puissent avoir accès aux produits, aux services, et qu'ils soient appuyés en ce qui a trait à une vaste gamme de besoins en matière de santé, de services sociaux et d'éducation.  
Le Centre d'appel national du Principe de Jordan 1-855-JP-CHILD (1-855-572-4453) :
    - a aidé les enfants des Premières Nations et leurs familles pour obtenir un accès à des produits, à des services ou à des appuis (plus de 1 800 appels entre février et mai 2018);
    - les demandes approuvées pour les produits et services (une augmentation de 4 940 demandes en 2016-2017 à environ 68 665 demandes au cours de l'exercice 2017-2018);
    - une enquête sur la satisfaction de la clientèle a été envoyée en mai 2018 qui demandait aux demandeurs si les produits et les services répondaient aux besoins des enfants; l'enquête a été exécutée d'une manière rapide et sécuritaire sur le plan culturel. Les résultats de l'enquête sont utilisés pour améliorer la réceptivité du Principe de Jordan.

### 1.4. Partenariat

- Secteur des opérations régionales, région de la Saskatchewan :
  - on a établi un partenariat avec 21 Premières Nations aux fins de la planification, de la mise en œuvre et de la mesure des progrès de la planification communautaire globale, dans le cadre de l'Initiative de développement communautaire régionale;
  - seize Premières Nations fonctionnent en vertu des Accords sur la gestion des terres des Premières Nations (AGTPN), neuf d'entre elles sont opérationnelles, et sept sont en formation et en perfectionnement. En date de février 2017, l'ensemble des sept Premières Nations du Conseil tribal de Saskatoon ont signé l'AGTPN.

- Le développement des terres et économique a augmenté la coordination interministérielle avec Environnement et Changement climatique Canada, Santé Canada et Pêches et Océans Canada sur la sensibilisation à l'égard de la gestion des déchets solides et des activités de sensibilisation.

#### **1.5. Amélioration des processus et réorganisation interne**

- Secteur des opérations régionales, bureaux régionaux du Québec, accent sur l'innovation et l'amélioration des processus. Le Secteur des terres et du développement économique participe à une initiative de Kaizen en vue de poursuivre l'optimisation de la qualité et de la productivité du processus d'enregistrement des intérêts financiers dans le Système de renseignements sur l'enregistrement des terres.

#### **1.6. Amélioration du service**

- Dans l'Atlantique, un financement de contribution est fourni à cinq lignes de crise locales et régionales pour les Autochtones pour des projets d'amélioration des services (p. ex. formations, améliorations de la TI, échange de connaissances, etc.).
- Secteur des opérations régionales, bureau régional du Québec :
  - On a mis en place une initiative de sensibilisation pour le Programme des services non assurés, qui comprennent, entre autres choses, des visites chez les fournisseurs de services et les institutions, des ateliers, la création et la diffusion de renseignements sur le portefeuille.
  - Une équipe des services environnementaux et de santé publique a cerné des problèmes de santé liés aux immeubles dans la communauté autochtone de Témiscamingue. Le parc immobilier a été inscrit en entier.
- En juin 2018, un avis concernant l'eau potable à long terme (en place depuis le 10 septembre 2014) a été levé et il ne reste qu'un avis supplémentaire dans la région.
  - Depuis avril 2017, on a effectué deux présentations à des associations du Barreau (Nouveau-Brunswick et Ontario). On a assuré la prestation d'un atelier de formation d'une journée complète pour l'éducation juridique continue de la Colombie-Britannique en droit de la famille à laquelle ont pris part 300 participants.
- Secteur des terres et du développement économique :
  - Depuis le 6 avril 2017, des séances de mobilisation ont été achevées auprès des Premières Nations afin de demander de la rétroaction sur les progrès jusqu'à présent et de nouvelles fonctions ou améliorations au programme à l'appui de la mise en œuvre de la *Loi*. Des commentaires sur cette mobilisation permettront d'éclairer l'orientation future à l'égard des programmes.
  - Depuis avril 2017, on a achevé trois séances de formation spécialisées sur la boîte à outils sur les règles fédérales provisoires, le processus législatif, la ratification et la mise en œuvre des lois.
  - Depuis avril 2017, on a présenté deux séances de formation spécialisées pour 40 Premières Nations, 10 communautés des Premières Nations, cinq séances à l'intention de la GRC, de Sécurité publique Canada et des chefs de police des Premières Nations, ainsi que cinq séances à l'intention de fournisseurs de services sociaux. (Des demandes ont été reçues pour plus de 20 séances pour l'ajout des Premières Nations, des policiers, des membres du personnel des abris, des travailleurs sociaux, des fournisseurs de services de soins de santé, des intervenants en services d'aide sociale à l'enfance.)

#### **1.7. Transformation des services**

La Direction générale de la santé des Premières Nations et des Inuits s'est grandement éloignée du fait d'être un fournisseur de services directs pour devenir un fournisseur de financement et d'appui aux communautés pour leur permettre d'offrir leurs propres services de santé.

Travaillant avec des tables de partenariats, la Direction générale de l'Atlantique travaille en étroite collaboration avec les Premières Nations et les Inuits afin d'effectuer ce qui suit :

- Améliorer les résultats en santé; assurer la disponibilité de services de soins de santé de qualité ou l'accès à ceux-ci; appuyer un contrôle plus important du système de santé par les Premières Nations et les Inuits.
- La prestation de services au sein de la Direction générale dépend de la collaboration trilatérale avec les Premières Nations et les Inuits, ainsi que les ministères de la Santé et les autorités sanitaires des provinces.

## **2. Priorités :**

**Veillez décrire brièvement ce que votre organisation considère comme faisant partie des priorités essentielles en matière de prestation et d'initiatives de services pour les 12 à 36 prochains mois.**

Une série de priorités à l'échelle du ministère et de priorités propres aux secteurs ont été recueillies :

### **2.1. Promouvoir la réconciliation**

- Offrir des services d'une façon qui honore l'esprit de la réconciliation.

### **2.2. Excellence du service**

- Fournir des services opportuns, transparents et axés sur les clients au moyen d'une approche holistique et communautaire qui répondent aux besoins des Autochtones.
- Le Secteur des terres et du développement économique travaillera en collaboration avec les partenaires autochtones et les Premières Nations afin d'élaborer des mécanismes de résolution des différends dirigés par les Autochtones pouvant être mis en œuvre dans les communautés en guise de solutions de rechange au système judiciaire régulier. Les Autochtones ont accès à des services juridiques qui sont culturellement appropriés et qui atténuent les obstacles géographiques (p. ex. l'éloignement). Cette approche pourrait réduire la nécessité de chercher à obtenir une aide judiciaire provinciale et territoriale.
- Le Secteur des opérations régionales, région de l'Atlantique, met l'accent sur ce qui suit :
  - l'établissement de plans communautaires intégrés qui énoncent les priorités des communautés individuelles et qui veillent à leur mise en œuvre d'une façon coordonnée et opportune;
  - la mobilisation du personnel interne et des partenaires externes afin d'aider à façonner la structure de prestation de services du Ministère dans la région et à améliorer sa relation avec les Autochtones;
  - collaborer avec nos collègues de la Direction générale de la santé des Premières Nations et des Inuits afin de cerner des synergies dans notre prestation des services;
  - continuer les efforts en vue d'appuyer la mise sur pied d'institutions, par exemple l'établissement récent de l'Agence des services à l'enfance et à la famille du Nouveau-Brunswick ainsi que les travaux auprès des organisations autochtones sur un modèle d'autodétermination pour les programmes d'aide au revenu et autres programmes.
- Les priorités du Secteur des opérations régionales de la Direction générale de la mise en œuvre des projets d'infrastructure régionaux propres à l'amélioration de la carte interactive comprennent l'amélioration des fonctionnalités (par exemple, améliorer l'expérience des utilisateurs), l'ajout de contenu visuel et l'étude de façons créatives et novatrices de raconter l'histoire des investissements dans les infrastructures réalisés dans les réserves.
- L'accent du Secteur des opérations régionales de la Direction générale des infrastructures communautaires porte sur l'établissement de modèles de gouvernance autochtones sur les programmes d'infrastructure.
- Les Opérations régionales de la région de l'Atlantique sont responsables de 34 communautés des Premières Nations et de cinq communautés inuites réparties dans quatre provinces, dont la région du Nord du Labrador. Il s'agit du seul bureau régional du Ministère desservant les Autochtones dans plusieurs provinces.
- En accordant une attention à la transformation ministérielle, afin de favoriser l'excellence des services et de promouvoir la transformation, à l'interne, on a mis l'accent sur la théorie en matière de gestion des relations avec la clientèle et la mise en œuvre d'une méthode de travail intégrée avec les partenaires fédéraux, provinciaux et du secteur privé, afin de mieux appuyer les communautés et les Autochtones à l'échelle du Canada Atlantique :
  - l'établissement de plans communautaires intégrés qui énoncent les priorités des communautés individuelles et qui veillent à leur mise en œuvre d'une façon coordonnée et opportune;
  - la mobilisation du personnel interne et des partenaires externes afin d'aider à façonner la structure de prestation de services de SAC dans la région de l'Atlantique et à améliorer sa relation avec les Autochtones;
  - collaborer avec nos collègues de la Direction générale de la santé des Premières Nations et des Inuits afin de cerner des synergies dans notre prestation des services;

- continuer les efforts en vue d'appuyer la mise sur pied d'institutions, par exemple l'établissement récent de l'Agence des services à l'enfance et à la famille du Nouveau-Brunswick ainsi que les travaux auprès des organisations autochtones sur un modèle d'autodétermination pour les programmes d'aide au revenu et autres programmes.

La priorité du Secteur des terres et du développement économique est les biens immobiliers matrimoniaux dans les réserves :

- accroître la sensibilisation des collectivités juridiques à l'égard de la *Loi* – entraînant ainsi un accès accru des Premières Nations à un soutien juridique éclairé;
- élaborer et mettre en œuvre des séances de formation régionales afin d'assurer des appuis appropriés pour les Premières Nations qui s'adressent aux bureaux régionaux pour obtenir du soutien en ce qui concerne la *Loi*;
- continuer à soutenir la prestation de services pour les Autochtones par les Autochtones, faciliter les relations entre les partenaires autochtones et autres principaux intervenants afin de mieux coordonner leurs efforts, afin de renforcer la capacité d'assurer la prestation de services efficaces et culturellement appropriés. Cela représente un pas vers l'avant pour la transition de l'exécution des programmes vers les organisations autochtones.

### **2.3. Renforcer les relations**

- Mobiliser les communautés et organisations autochtones, la province et d'autres intervenants, et établir des partenariats avec ceux-ci afin d'aider les Autochtones dans la prestation de services qui amélioreront leur mieux-être social et économique.

### **2.4. Transformation organisationnelle**

- Créer un milieu de travail sain et respectueux qui fait la promotion du leadership et de l'innovation, qui renforce le mieux-être et qui soutient les employés dans leurs efforts afin de mieux tenir compte des points de vue des Autochtones dans l'exécution des programmes et la prestation des services.

## **3. Présentation et partage :**

**Votre administration a-t-elle des ressources, comme des applications, des processus ou autres, dont l'application ou la mise en œuvre intéresserait d'autres administrations pour leur territoire de compétence?**

3.1. Les SAC représentent un environnement de Renseignements d'entreprise (RE) qui intègrent des sources multiples de données en matière de santé et d'administration afin de soutenir un processus décisionnel fondé sur des données probantes et des opérations efficaces :

- améliore la gestion et la prestation de services de soins de santé et de renseignements sur la santé;
- intègre des données provenant de sources multiples et fournit des renseignements et des rapports en temps opportun;
- accès opportun aux accords de contribution, aux renseignements sur le profil communautaire et les données sur les avantages non assurés;
- automatise les rappels des rapports en retard;
- appuie un processus décisionnel fondé sur des données probantes et des opérations efficaces;
- accroît les capacités d'établissement de rapports liées aux produits livrables opérationnels.

3.2. Le Partenariat pour la santé des Premières Nations de la région de l'Atlantique est une organisation bilatérale de politique, de planification et de prise de décisions qui comprend la Direction générale et les gouvernements des Premières Nations. La mission du Partenariat pour la santé consiste à promouvoir les priorités communes en matière de santé en vue de bâtir des individus, des familles et des communautés des Premières Nations dynamiques. Par l'intermédiaire du Partenariat pour la santé, la Direction générale travaille en collaboration avec les Premières Nations pour effectuer ce qui suit :

- générer des idées afin d'élaborer et de promouvoir les priorités régionales ainsi que les plans stratégiques et opérationnels;
- étudier d'autres modèles de prestation de services afin d'accroître le contrôle des Premières Nations sur les ressources fédérales;
- communiquer des réunions sur les discussions de la Direction générale avec les provinces, maximiser la participation des Premières Nations;

- mobiliser les communautés dans les discussions de la Direction générale avec les provinces sur les programmes et services ciblés des Premières Nations;
- affecter le financement de contribution de la Direction générale aux Premières Nations.

Le Partenariat :

- propose plus de 2 millions de dollars dans l'établissement de la capacité régionale et les initiatives de projets spéciaux;
- rend des décisions sous l'ensemble des financements discrétionnaires et divulguer les décisions à l'ensemble des collectivités et des partenaires. La Direction générale mobilise le Partenariat pour la santé et les communautés sur l'élaboration de ses budgets de fonctionnement, de gestion et de contribution, et veille à ce que le budget cumulatif de la Direction générale soit affecté tous les ans au Partenariat pour la santé;
- un schéma des processus du Partenariat pour la santé des Premières Nations dans la région de l'Atlantique est annexé (annexe 1).

3.3. Partenariat avec des fournisseurs de soins locaux et régionaux pour obtenir le continuum et l'accès facile aux services pour les clients, y compris des ordonnances collectives afin de permettre aux patients d'avoir accès à certains services et traitements dans leur communauté, ainsi qu'un médecin qui se déplace de l'hôpital régional pour rendre visite aux membres des Premières Nations dans leur communauté (Winneway).

3.4. Présence d'infirmières dans les communautés des Premières Nations. Les infirmières ont suivi une formation requise aux fins de certification, avec une recommandation concernant le « soin des plaies des patients », adaptée à la demande de soins relativement à des bandages spécialisés conformément à l'évolution de la plaie sans que le patient ait à consulter son médecin chaque fois.

3.5. La carte interactive des infrastructures communautaires a été lancée par les Opérations régionales en juin 2018 ([http://geo.sac-isc.gc.ca/ciir-riim/ciir\\_riim\\_fr.html](http://geo.sac-isc.gc.ca/ciir-riim/ciir_riim_fr.html)).

3.6. Les ententes de financement relatives à une subvention sur dix ans représentent une possibilité dont les autres ministères doivent tenir compte, ce qui pourrait donner aux communautés et aux organisations une plus grande souplesse afin de répondre aux priorités et aux pressions annuelles.

3.7. L'approche communautaire intégrée et les relations avec la clientèle de la région de l'Atlantique, ainsi que la poursuite de l'excellence pourrait servir de modèle de la prestation de services dans d'autres ministères, avec des discussions portant sur l'amélioration de la collaboration.

Il s'agit de la première fois que les investissements dans les infrastructures dans la réserve ont été transparents et accessibles au public canadien. Les administrations pourraient trouver utile d'échanger avec les Premières Nations, les partenaires et les autres intervenants afin d'encourager le partenariat, la collaboration et le dialogue ouvert.

3.8. Le répertoire des problèmes de santé liés aux immeubles dans la communauté autochtone de Témiscamingue sera fourni dans une base de données. Ces données pourraient être utilisées par d'autres partenaires afin de mieux coordonner nos mesures.

3.9. La région de l'Atlantique a élaboré un cours sur les relations Couronne-Autochtones qui a été communiqué de manière interministérielle – en outre, les travaux sont en cours afin d'élaborer un cours de sensibilisation sur les relations des employés provinciaux et fédéraux de la Nouvelle-Écosse avec les Autochtones dans le cadre de la Commission de vérité et réconciliation : Appels à l'action.

3.10. La région de la Colombie-Britannique a fait la promotion du mentorat des Premières Nations par des Premières Nations en facilitant les relations et en finançant les voyages et l'hébergement pour les mentors autochtones de la Planification communautaire globale pour le mentorat entre les communautés, ainsi que le mentorat entre les chefs et entre les administrateurs.

3.11. Avec le Conseil des leaders des Premières Nations, elle a coorganisé le rassemblement mixte de 2018, un rassemblement sur trois jours des chefs, des conseillers et des administrateurs des Premières Nations, et de hauts fonctionnaires des deux ministères. Dans le cadre de séances plénières, des discussions de groupes d'experts et de séances interactives, les participants ont discuté de l'importance des Premières Nations de la Colombie-Britannique et on a présenté des histoires de réussites, des expériences et des pratiques exemplaires.

3.12. On a accueilli les Premières Nations à une journée portes ouvertes pendant le rassemblement mixte annuel, une possibilité pour les dirigeants et l'administration des Premières Nations de rencontrer la haute direction et les membres du personnel des programmes.

3.13. Un groupe de travail sur l'environnement physique a été mis sur pied, de même qu'une Initiative de transformation des immeubles de la région, dans le but d'établir un partenariat avec les Premières Nations et de les mobiliser afin de créer un espace qui favorise l'excellence des services, qui est essentielle au mandat du nouveau ministère des Services aux Autochtones Canada.

3.14. Le processus de révision et d'élaboration des programmes commence par une discussion significative avec la population cible des programmes dans le but de mieux comprendre les défis et les besoins des bénéficiaires. Le Ministère a récemment mené une mobilisation nationale à partir de laquelle des leçons peuvent être retenues et des pratiques exemplaires peuvent être communiquées :

- L'utilisation d'un logiciel de sondage interactif afin de discuter avec la population ciblée et d'obtenir une rétroaction globale en temps réel a permis la collecte de données détaillées précieuses afin d'éclairer le processus décisionnel et l'élaboration de programmes. Dans le cas des participants introvertis, cet outil leur a donné la possibilité de faire part de leurs opinions de manière anonyme, assurant ainsi leur participation entière.

#### **4. Questions et besoins :**

**Décrivez brièvement les problèmes relatifs à la prestation de service dont vous aimeriez faire part au conseil et l'aide que le CPSSP pourrait vous apporter.**

4.1. Collaboration à l'échelle des administrations afin d'effectuer ce qui suit :

- Améliorer la coordination horizontale des programmes et des investissements pour les Premières Nations, les Inuit et les Métis dans le but de mieux tirer profit des propriétés et de se concentrer sur celles-ci.
- Aider à faire l'achat de la technologie nécessaire, à faciliter à réduire les longs processus d'approvisionnement, et à assurer l'accès au Wi-Fi pour connecter les technologies existantes et celles nouvellement acquises.  
Il est nécessaire de continuer la discussion continue avec les partenaires fédéraux dans les secteurs de chevauchement dans les infrastructures communautaires liés au logement, à l'eau et à la gestion des urgences pour déterminer l'incidence des politiques, des programmes et des projets.
- Traiter les difficultés des Autochtones à accéder à des services juridiques culturellement appropriés afin d'élaborer les lois propres à leur communauté ou à chercher des conseils juridiques sur différentes lois fédérales et provinciales. Le gouvernement de l'Ontario a élaboré un Guide pour les avocats qui travaillent avec des parties autochtones et La Société des obstétriciens et gynécologues du Canada a également élaboré un manuel à l'intention des fournisseurs de soins de santé qui travaillent avec des populations autochtones. Ce ministère travaillera avec la province d'Ontario afin d'inclure des ressources supplémentaires pour l'inclusion du Guide pour les avocats.

4.2. Intégration et disponibilité des services :

- Obtenir des services internes de sorte que les postes vacants sont pourvus en temps opportun, l'accès à l'équipement et aux systèmes requis pour assurer le soutien aux clients sans interruption du service.

4.3. Renseignements et connaissances pour ce qui suit :

- l'élaboration de la subvention sur 10 ans pour 2019 et évaluer la façon dont un accord de financement peut être utilisé à l'avenir pour plusieurs ministères;
- l'élaboration d'une feuille de route de transformation générale, essentielle pour harmoniser l'ensemble des activités.

4.4. Transformation des services

- La transformation ministérielle donne une occasion d'examiner attentivement la prestation de services actuelle dans le contexte d'une approche plus intégrée et d'une réforme.