



Présentation dans le cadre de la réunion du Conseil de la prestation des services du secteur public

Le 27 septembre 2018

Hillary Thatcher
Innovation et services

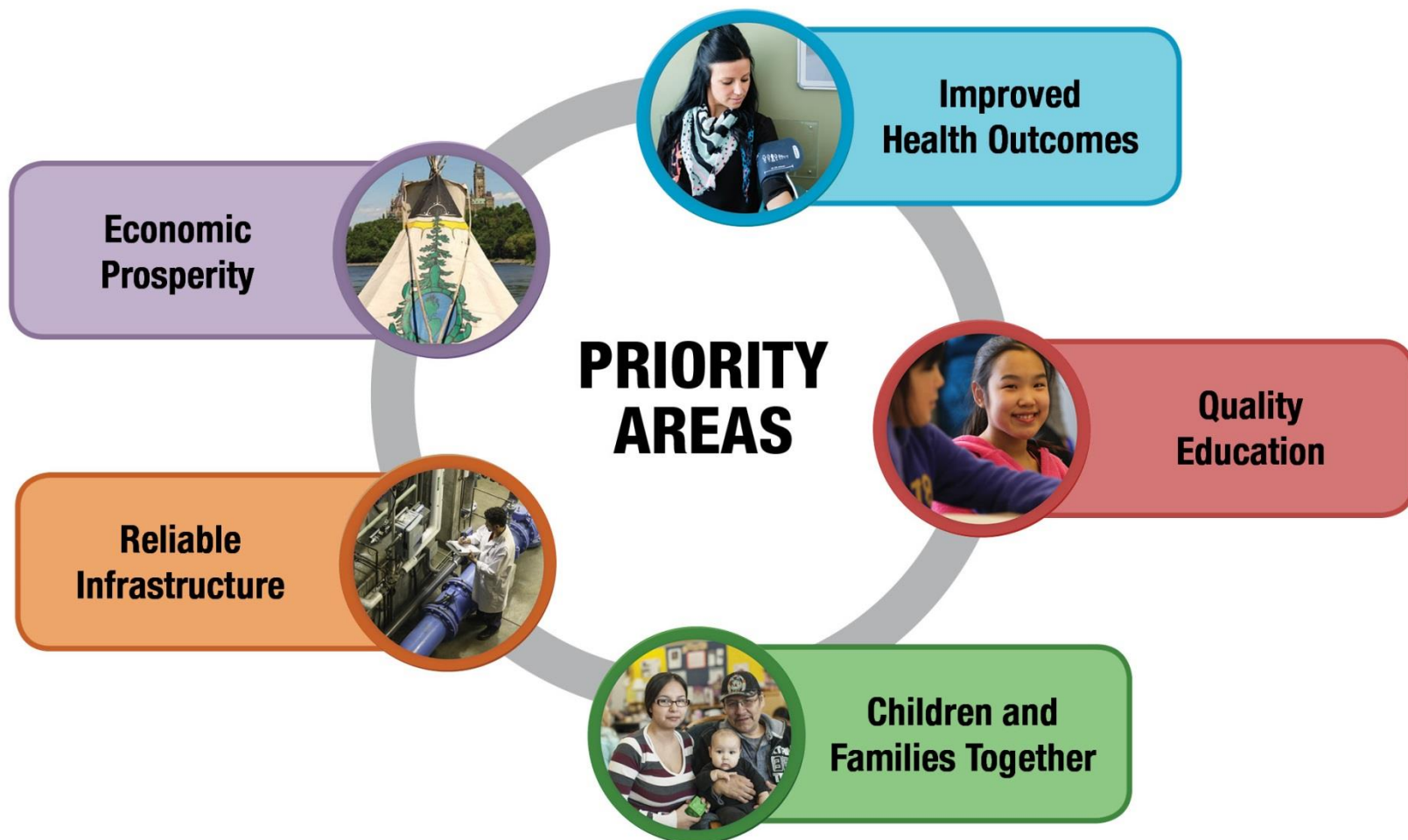


« Le but de notre nouveau ministère des Services aux Autochtones est de travailler en partenariat avec vous et d'autres peuples autochtones pour assurer l'excellence des services, afin d'améliorer la qualité de vie au quotidien pour les Autochtones — et, ce faisant, de combler les écarts socioéconomiques qui existent entre les Canadiens autochtones et non autochtones.

Comme nous travaillons en partenariat avec les peuples autochtones pour améliorer les services, nous reconnaissons le droit à l'autodétermination — et appuyons son application.

Dans tous les secteurs, nous visons à ce que la conception, la prestation et le contrôle des services soient effectués par les peuples autochtones pour les peuples autochtones. Une fois cet objectif atteint, notre Ministère ne devrait plus être nécessaire au sein du gouvernement fédéral. » *

***Discours de la ministre Philpott, le 6 décembre 2017**





LES PRINCIPAUX ÉLÉMENTS À PRENDRE EN COMPTE PAR LES FOURNISSEURS DE SERVICES

- Services adaptés à la culture.
- Commentaires des communautés.
- Collaboration, création conjointe, habilitation.

Des programmes aux services

Portrait actuel des services de SAC : Prestation ou financement d'un large éventail de services aux clients

Services en partenariat

EXEMPLES :

- Appui à l'autodétermination
- Protocoles de mobilisation
- Services de financement
- Services de gestion des urgences et de préparation aux situations d'urgence
- Services de soutien du système de santé

Services individuels

EXEMPLES :

- Certificats de statut d'Indien
- Inscription au registre des Indiens
- Services directs et connexes de soins primaires
- Services de santé non assurés
- Services d'accès selon le principe de Jordan

Services habilitants

EXEMPLES :

- Formation à l'intention du personnel et des communautés
- Sensibilisation culturelle
- Évaluation de la qualité et de la satisfaction de la clientèle
- Cercles d'amélioration continue (employés, clients, aînés)
- Surveillance et gestion des services

Des programmes aux services : Élaborer une stratégie relative aux services en partenariat avec les Premières Nations, les Inuits et les Métis

- **DÉFINIR UNE VISION et UN ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE SERVICES**

Une approche transformatrice et holistique des services conforme à l'engagement du ministre afin de pouvoir :

- assurer l'excellence des services;
- améliorer la qualité de vie des peuples autochtones;
- appuyer la conception, la prestation et le contrôle des services dirigés par les peuples autochtones.

- **ADOPTER UNE APPROCHE COLLABORATIVE (un plan de mobilisation)**

Tenir des séances régionales sur la transformation et la mobilisation en matière de services pour les communautés locales sur les thèmes suivants :

- les services actuellement offerts;
- les lacunes dans les services;
- le niveau de qualité et de satisfaction;
- les points à améliorer, les partenaires.

- **TRACER ENSEMBLE LA VOIE À SUIVRE** pour chaque secteur de services dans les régions

- **DÉFINIR les PRINCIPES CLÉS** qui appuient :

- un climat d'excellence en matière de services axés sur les clients et les relations;
- la création et la transformation de services qui sont adaptés aux personnes et aux communautés.

- **RENFORCER et APPUYER LES ORGANISATIONS AUTOCHTONES** pour offrir des services de qualité

- **ÉTABLIR LA STRUCTURE de la STRATÉGIE DE GESTION DES SERVICES**



APPRENDRE LES UNS DES AUTRES : SÉANCE EN PETITS GROUPES

1. Quelles sont certaines des bonnes pratiques liées à la prestation de services aux populations autochtones?
2. Quels sont les défis auxquels votre administration est confrontée?
3. Pouvez-vous formuler quelques recommandations qui permettraient d'améliorer la prestation de services aux peuples autochtones ainsi que la façon d'en évaluer l'incidence et le succès?