

RÉUNION VIRTUELLE DU CONSEIL DE LA PRESTATION DES SERVICES DU SECTEUR PUBLIC (CPSSP)

Le 24 septembre 2020

Compte rendu des décisions v2

Présence

Coprésidents du CPSSP

Catherine Bennett	Emploi et Développement social Canada/Service Canada
Mark Burns	Yukon

Membres du CPSSP

Mark Arsenault	Île-du-Prince-Édouard
Dennis Batacan	Manitoba
Deb Bergey	Municipal Service Delivery Officials (MSDO) (Région de Waterloo)
Natasha Clarke	Nouvelle-Écosse
Shelley Darlington	MSDO (région de Norfolk)
Shifra Desjardins-Arsenault	Québec
Bev Dicks	Colombie-Britannique
Elizabeth Douglas	Ministère des Anciens Combattants
Alan Doody	Terre-Neuve-et-Labrador
Susan Erwin	Ontario
Mitch Freeman	Ministère des Anciens Combattants
Rachel Gaudreau	Québec
Mark Healy	Terre-Neuve-et-Labrador
Gillian Latham	Nouvelle-Écosse
Christian Laverdure	Commission de l'immigration et du statut de réfugié
Alena Lukes	Manitoba
Alanna MacDougall	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
Linda Maljan	Territoires du Nord-Ouest
Raymond Martin	Services publics et Approvisionnement Canada
Renee Nand	MSDO (région de Peel)
Kim Newman	Nouveau-Brunswick
Adriana Poveda	Colombie-Britannique
Lisa Raddysch	Saskatchewan

Sonya Read Chantal Ritcey	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada Alberta
Vidya ShankarNarayan Silvano Tocchi Danielle White	Innovation, Sciences et Développement économique Canada Agence du revenu du Canada Services aux Autochtones Canada
Observateurs du CPSSP	
Tareq Al-Shumari Wendy Birkinshaw-Malo Dafna Carr Assia Chihab Richard Dalpé Jeanette Eason Jason Doiron Roy Egbuna Cathy Evans Christina Haché Elky Hanlon Sophia Howse Christine Lau Margo McCarthy Trevor Milne Aeda Naami Dawn Pilgrim Cosanna Preston CJ Ritchie Olivier Samson Louise Simos Pirth Singh Quentin Smallwood Dan Batista Sophia Jesow	Ontario Emploi et Développement social Canada/Service Canada Ontario Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada Colombie-Britannique Territoires du Nord-Ouest Nunavut Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada Service Canada Nouvelle-Écosse Colombie-Britannique Emploi et Développement social Canada/Service Canada Emploi et Développement social Canada/Service Canada Emploi et Développement social Canada/Service Canada Ontario Ontario Saskatchewan Colombie-Britannique Québec Ontario Innovation, Sciences et Développement économique Canada Service Canada Directeur exécutif, ISAC Analyste de recherche des CM, ISAC
Secrétariat de l'ISAC	
Maria Luisa Stefania Silisteanu	Directrice, Conseils nationaux (CPSSP et CDPISP) Coordonnatrice, Conseils nationaux (CPSSP et CDPISP)

Point	Sujet ou discussion	Décision ou suivi
1.	<p>Catherine Bennett et Mark Burns, coprésidents du CPSSP, souhaitent la bienvenue aux participants.</p> <p><u>QUESTIONS ADMINISTRATIVES</u></p> <p>A) Approbation du compte rendu des décisions de la réunion en personne du 26 février 2020 du CPSSP à Toronto. Le compte rendu des décisions de la réunion du 26 février 2020 du CPSSP est adopté sans modification.</p> <p>B) Approbation de l'ordre du jour de la réunion du 24 septembre 2020 du CPSSP</p>	<p><u>Décision no 1 :</u></p> <p>Le compte rendu des décisions de la réunion du 26 février 2020 du CPSSP à Toronto est approuvé sans modification.</p>

	<p>L'ordre du jour de la réunion du 24 septembre 2020 du CPSSP est approuvé, sans modification.</p> <p>C) Rapport de la trésorière du CPSSP Deb Bergey, trésorière du CPSSP, présente une mise à jour sur la situation financière du CPSSP. Deb fait remarquer que le CPSSP dispose d'un excédent sain de fonds non alloués dans ses réserves. Elle indique qu'elle va quitter le poste de présidente de MSDO à la fin de 2020 et qu'elle quitte donc les conseils et son rôle de trésorière du CPSSP. Elle déclare que son mandat aux conseils a été une expérience extraordinaire et agréable. Elle indique que le Secrétariat de l'ISAC enverra un appel pour désigner un nouveau trésorier du CPSSP. Elle encourage les membres à envisager le rôle de trésorier.</p> <p>Catherine Bennett (coprésidente du CPSSP, EDSC/Service Canada) remercie Deb de sa contribution au travail des conseils, à titre de membre et de trésorière. Elle fait remarquer que, pour ce qui est de l'excédent disponible, ce financement est réservé aux projets à venir que peuvent entreprendre à la fois le CPSSP et les conseils mixtes pour des travaux qui seraient utiles à toutes les administrations. Étant donné que nous serons peut-être confrontés à une période de restriction financière lorsque nous sortirons de la crise de la COVID, le Conseil doit réfléchir très attentivement à la façon dont ce financement sera dépensé pour assurer une valeur maximale pour faire avancer les priorités, tout en reconnaissant que nous avons un équilibre sain.</p> <p>Mark Burns (coprésident du CPSSP, Yukon) indique qu'en raison de la pandémie, nous avons dû passer de réunions en personne à des réunions virtuelles; cependant, qu'il y a beaucoup de valeur lorsque nous nous rencontrons en personne et que nous avons hâte de reprendre les réunions en personne dans un proche avenir. Pour le CPSSP, la valeur ou l'accent devrait être mis sur l'amélioration de la prestation des services, l'expérience utilisateur, la conception des services axée sur la clientèle et la contribution que cette table peut apporter à l'amélioration de la prestation des services.</p> <p>Catherine remercie Deb Bergey de sa contribution et l'ISAC pour assurer le bon déroulement des réunions des conseils mixtes et du CPSSP.</p> <p>D) Mesures de suivi des réunions précédentes du CPSSP Aucun commentaire ni aucune question ne sont formulés.</p> <p>E) Ordre du jour de la prochaine réunion du CPSSP Mark Burns déclare que la discussion sur l'orientation stratégique du CPSSP éclairera l'ordre du jour des prochaines réunions et qu'ils ne se prononceront pas à ce sujet jusqu'à la fin de la réunion. L'ordre du jour des prochaines réunions du CPSSP sera mis à jour en fonction des résultats de cette réunion.</p>	<p>Décision no 2 : L'Ordre du jour de la réunion du 24 septembre 2020 du CPSSP est approuvé.</p> <p>Mesure de suivi no 1 : L'ISAC enverra un appel pour trouver un nouveau trésorier pour le CPSSP. Deb Bergey, la trésorière actuelle quitte les Conseils à la fin de 2020.</p> <p><i>(Mesure de suivi terminée : Maria Luisa Willan a envoyé le message le 29 septembre 2020)</i></p>
2.	<p>Prestation de services aux Autochtones en milieu urbain (ONGLET 2)</p> <p>Danielle White, Services aux Autochtones Canada, déclare que la discussion sur la prestation des services aux Autochtones est très opportune, compte tenu de l'incidence de la pandémie et du mandat de SAC concernant la prestation des services centrée sur les citoyens. SAC a consacré beaucoup de temps à la façon de passer au numérique et il y a de nombreux facteurs à considérer autour des besoins divers de collectivités spécifiques et des populations difficiles à atteindre. Le CPSSP a tenu une précieuse discussion à Winnipeg mettant l'accent sur les collectivités autochtones éloignées et du Nord.</p>	

Pour cette réunion, nous avons invité un groupe d'experts à prendre la parole sur la prestation de services aux Autochtones dans le contexte urbain. En ce qui concerne les services aux Autochtones, la pandémie a mis en lumière certains des défis inhérents à l'atteinte de cette population ainsi que certaines opportunités. Ce qui est ressorti, c'est le vaste réseau d'organismes de prestation de services urbains qui sont là et qui ont des racines profondes dans la collectivité et qui comptent tous, non seulement sur le gouvernement fédéral, mais sur tous les paliers de gouvernement et les administrations pour servir la population autochtone. Les services aux populations autochtones urbaines sont un espace partagé entre les administrations et tous les membres ont des relations de prestation de services avec les populations autochtones des zones urbaines. Le défi consiste à savoir comment ils travaillent ensemble pour s'assurer que nos services atteignent la population autochtone plus efficacement. Pour avoir plus d'informations sur ce sujet, tous les membres du groupe sont des praticiens dans ce domaine.

David Peckham, directeur général, Politique sociale et programmes à Services aux Autochtones Canada, y compris les Programmes urbains des populations autochtones, présente le groupe et parle de ce que fait le gouvernement fédéral dans cet espace. Son rôle au sein du Ministère est d'assurer les programmes urbains pour les populations autochtones, qui fournissent des fonds aux organismes pour les aider et les soutenir dans les zones urbaines. Financement pour réunir des coalitions de villes afin de travailler sur les questions autochtones dans les municipalités et d'autres fournisseurs de services et pour faire des recherches dans ce domaine. La pandémie de COVID a été une période très chargée et 90 millions de dollars seront fournis aux organisations autochtones. Le comité se composait de cette façon :

- Marc Maracle, directeur exécutif de la Gignul Non-profit Housing Corporation, dans l'est de l'Ontario, est coprésident des Urban National Indigenous Coalitions.
- Charlene Lafreniere, coprésidente des Urban National Indigenous Coalitions et directrice de l'avancement institutionnel de l'University College of the North.
- Jocelyn Formsma, directrice exécutive de l'Association nationale des centres d'amitié. Elle détient un baccalauréat spécialisé en sciences sociales en administration publique et un doctorat en droit de l'Université d'Ottawa.

Marc Maracle déclare que la population autochtone urbaine est importante et que cela relève de facteurs démographiques : Plus de 80 % des Autochtones au Canada vivent dans des zones urbaines, des petites villes, des collectivités rurales et non dans les réserves. La population urbaine est très jeune, 50 % de la population a moins de 25 ans et près de 40 % de cette population a moins de 15 ans. Lorsque nous parlons de l'élaboration des politiques, de la conception des programmes et des services et de l'affectation des fonds, cela a une grande incidence sur les chiffres. Il y a une population urbaine générationnelle qui ne connaît que l'environnement urbain, elle n'a aucun lien avec la collectivité d'origine ou la réserve, le contexte urbain est tout ce qu'elle connaît. La population autochtone urbaine est marquée par la pauvreté, des taux d'éducation plus faibles, un chômage plus élevé et des revenus plus faibles. Il ressort des entités urbaines qu'il y en a plus de 6 000 dans l'ensemble du Canada, qu'il s'agit d'une capacité de renforcement et d'une nouvelle prestation de services sociaux professionnels qui évolue. Les entités urbaines sont principalement axées sur les services. En 2015, le mandat a été renouvelé dans le cadre de la Stratégie pour les Autochtones vivant en milieu urbain, et jusqu'à 32 coalitions ont été financées par Services aux Autochtones Canada. Les coalitions sont l'occasion de faire plus en ce qui a trait à la collaboration et de se concentrer sur l'action collective. Le travail dans les coalitions est qu'elles réunissent des gens dans l'organisation, elles les connectent en leur offrant des opportunités et des possibilités.

Charlene Lafreniere remercie les membres de leur intérêt à essayer de comprendre le contexte autochtone urbain et l'expérience urbaine. La pandémie a rendu encore plus difficile ce qui était déjà une situation difficile, mais il a été positif de voir la collectivité se rassembler étant donné ses ressources limitées. Il est nécessaire de se réunir et de mettre au point une stratégie sur les questions de santé publique, la sécurité alimentaire, les répercussions de l'isolement, la solitude, la

dépression et les expériences vécues par les gens. Il y a beaucoup de travail à faire; les collectivités autochtones des centres urbains s'unissent pour trouver les ressources dont elles disposent. Cela fait partie de la valeur d'une coalition. La participation des Centres d'amitié est locale et avoir des ressources à apporter à la collectivité et une coalition de partenaires avec lesquels élaborer des stratégies et travailler à la lourde tâche en matière de prestation de services. Son message pour le secteur public est d'utiliser toujours des données fondées sur des preuves; elles montrent qu'il faut faire plus dans les milieux urbains. Il y a beaucoup d'expérience et d'experts en la matière qui travaillent depuis de nombreuses années et qui font partie de la solution. Les Centres d'amitié sont l'un des premiers mouvements et toutes ces 6 000 organisations qui travaillent ensemble. Il y a encore du travail à faire.

Chaque coalition est différente, et chaque ville est différente, n'essayez pas de normaliser trop les choses, permettez à la diversité de s'épanouir, considérez-la comme une opportunité, pas comme un défi. Si nous comprenons la valeur des organismes communautaires qui se réunissent, qui travaillent en collaboration et qui investissent dans des projets, nous obtiendrons de meilleurs résultats pour les Autochtones à travers le pays. Aujourd'hui, c'est sous-financé, disproportionné, et cela doit changer. Il doit s'agir d'un effort collectif, d'un effort collaboratif pour permettre un impact collectif, comme les coalitions. Cela doit se produire aux échelons supérieurs des gouvernements : gouvernements fédéral, provinciaux/territoriaux, municipaux, des Premières Nations, des Métis et des Inuits. Il faut une responsabilité et un travail collectifs. L'une des caractéristiques les plus uniques du contexte urbain est la capacité de créer une identité culturelle et de travailler vers ce sentiment d'appartenance. L'environnement urbain offre de nombreuses occasions de reconquérir la culture et de créer des espaces sûrs et de créer l'occasion de partager des connaissances cérémonielles, culturelles et fondées sur les terres. Il y a une occasion qui se présente quand des peuples autochtones si divers se rassemblent en un seul endroit. Quelqu'un a parlé des moteurs du pouvoir culturel, mais cela s'étend au moteur du pouvoir politique et économique des peuples autochtones.

Jocelyn Formsma raconte l'histoire des Centres d'amitié, qui font partie des coalitions. Ils se trouvent dans chaque province et territoire, sauf à l'Île-du-Prince-Édouard. Les gens reconnaissent ce que sont les Centres d'amitié et ce qu'ils offrent. Depuis 1980, ils reçoivent un financement fédéral dans le cadre du programme pour les populations migrantes, puis sont devenus le Programme des centres d'amitié autochtones, puis la Stratégie pour les Autochtones vivant en milieu urbain et sont maintenant appelés Programmes urbains pour les peuples autochtones. Les services offerts dans les Centres d'amitié et en partenariat avec d'autres organisations autochtones urbaines qui sont à la table de la coalition couvrent : le logement, la garde d'enfants, l'éducation, la santé, l'emploi, la langue culturelle, la programmation familiale, le développement économique et la justice. L'élément clé est qu'ils sont culturellement pertinents et qu'ils sont entourés des services. Cela signifie que si quelqu'un vient pour un service, il a accès à d'autres services offerts par les Centres d'amitié. Les Centres d'amitié ne sont pas mandatés par un gouvernement autochtone ni par un gouvernement fédéral, provincial/territorial ou municipal. Ils reposent sur une approche volontaire et sont dirigés par des bénévoles, des gens qui aident d'autres personnes. Même si leurs services s'adressent aux populations autochtones, les Centres d'amitié sont inclusifs et servent n'importe qui. Lorsque la COVID a frappé, certains Centres d'amitié offraient des services d'hébergement et ouvraient leurs portes plus largement et pendant de plus longues périodes, et toute personne qui ne pouvait pas obtenir des services ailleurs pouvait obtenir des services par l'intermédiaire des Centres d'amitié.

En ce qui concerne la prise de décisions et les consultations, souvent les organisations autochtones urbaines ne sont pas toujours engagées dans le point de vue collectif et souvent pas dans une prestation de services spécifique. C'est un défi avec lequel ils doivent composer, parce qu'il est important que le gouvernement des Premières Nations, des Métis et des Inuits et les gens contrôlent leurs propres ressources. En ce qui concerne la prestation de services, la disponibilité ne signifie pas l'accessibilité. Les gens ont tendance à sous-estimer le racisme systémique qui existe pour l'accès à certains services. Dans certains cas, cela peut être dû à l'ignorance, à la méconnaissance ou à la compréhension que la personne qui vient

pour un service pourrait être frustrée par le fait qu'elle a essayé d'accéder au service plusieurs fois et que personne ne l'a aidée et qu'elle doit s'expliquer à une personne qui est censée fournir les services. Il est important d'avoir des services autochtones urbains dans chaque collectivité et du moins s'ils ne sont pas offerts par l'organisation autochtone urbaine, ils devraient être offerts dans tous les organismes de prestation de services ayant une certaine compétence culturelle pour comprendre l'histoire et pourquoi il est important, pour la personne qui accède au service, pour que la personne qui fournit le service soit au courant de cela.

Le Canada a un modèle fédéré et en vertu de la Constitution : Les Indiens et les terres de réserves indiennes relèvent de la responsabilité fédérale. Lorsque vous êtes un Indien défini par la Loi sur les Indiens et que vous avez besoin de services de soins de santé, d'éducation ou de garde d'enfants, ou de services d'aide sociale qui relèvent généralement des compétences provinciales. Les gens passent entre les mailles du filet parce qu'au lieu que tous les paliers de gouvernement acceptent la responsabilité, cela semble être un domaine qu'ils sont heureux de repousser et pour lequel ils aiment pointer du doigt les autres paliers de gouvernement. Ils ont vu cela pendant la crise de la COVID, pour les gens que les Centres d'amitié ont essayé d'aider, et ceux qui sont dans des situations très vulnérables qui ont besoin de nourriture ou de fournitures, et ils ne peuvent pas quitter leur maison. La lutte est réelle et pour ceux qui ne savent pas où est leur place, ils doivent naviguer dans un système très complexe.

Les Centres d'amitié sont très importants : ils recueillent des fonds pour appuyer les programmes et l'engagement communautaires. Si vous regardez le paysage urbain et ces collectivités, les Centres d'amitié sont une autre organisation autochtone urbaine. Certains bâtiments et infrastructures appartenant à la collectivité autochtone de ces villes, qui sont importants pour la reddition de comptes, pour la construction de richesses communautaires et le lieu où se trouvent ces immeubles et ces lieux. Ils veulent faire partie de la collectivité entière plutôt qu'être en marge. L'importance est d'avoir un guichet unique, où les gens peuvent avoir accès à tous les services, quel que soit le niveau de gouvernement. Le rétablissement équitable consiste à ne pas laisser des gens derrière, en particulier les peuples autochtones, pour aider les gens à se remettre au travail et à avoir le soutien nécessaire pour y parvenir. Ils soutiennent aussi leurs enfants, plus de la moitié de leur population a moins de 18 ans et cette proportion augmente. Investir dans l'enfance autochtone est très important pour l'avenir.

Discussion des membres :

- Mark Burns se demande s'il y a un point de départ pour tenter de résoudre les nombreuses questions soulevées. Il y a tant de défis et de niveaux de complexité et il peut être difficile de les décortiquer. Quelle est la première étape sur la voie de l'amélioration de la prestation des services aux populations autochtones, comment pouvons-nous aider à orienter la prestation de services complexes dans ce contexte?

Marc Maracle répond qu'il y a une tendance à rendre les choses plus compliquées qu'elles ne le sont. Tout ce qu'ils font tourne autour de l'établissement de relations. Là où il semble y avoir une déconnexion fondamentale, c'est dans la sensibilisation et la construction d'une éducation sur la dynamique autochtone urbaine. Parler du potentiel et des opportunités qu'ils peuvent saisir ensemble. Les Centres d'amitié et les coalitions constitueraient un excellent point de départ pour entamer des discussions et entamer le dialogue sur ce que nous pourrions faire ensemble. À tous les paliers de gouvernement, il s'agit d'un rôle de leadership plus vaste et on s'attend à ce que les collectivités autochtones dialoguent entre elles d'abord et avant tout. Pourquoi ne mobilisent-ils pas des personnes qui ont les connaissances et l'expertise nécessaires pour mieux offrir les programmes et les services? C'est ce qu'ils essaient de présenter dans la discussion en cours, il y a une occasion de se réunir et de s'engager les uns avec les autres, l'occasion de se connecter et de déterminer ce que nous pouvons faire ensemble et le faire avec un objectif. Les connaissances que le

gouvernement fédéral a apportées à la table et la création de la Stratégie pour les Autochtones vivant en milieu urbain initiale consistaient à regrouper les trois paliers de gouvernement et la diversité des collectivités autochtones dans les zones urbaines à la même table et à s'attendre à ce qu'elles se parlent et élaborent le plan communautaire. Dans la première version de la Stratégie pour les Autochtones vivant en milieu urbain, les Centres d'amitié étaient à toutes ces tables. Au sein de ces 15 collectivités, il y a des centres d'amitié à la table et une partie du processus décisionnel dans les trois paliers de gouvernement; ils étaient tous à la table avec l'intention de construire. Une autre chose importante au niveau communautaire est de célébrer les réalisations, de se concentrer sur le potentiel et les opportunités, car les défis sont toujours là. Mais s'ils font des choses avec plus d'intention ensemble et s'ils s'attendent à s'engager avec une partie des leaders politiques, cette relation portera ses fruits au fil du temps.

Charlene Lafreniere souligne en outre l'importance de ne pas essayer de connaître le jeu final. Parfois, dans leur effort d'être organisés et concentrés, en essayant de comprendre les choses par eux-mêmes et de tracer un chemin et ensuite d'y insérer des gens. Elle recommande de se concentrer plutôt sur la planification, le travail et l'investissement, mais qu'il ne faut pas tout connaître. Ne soyez pas submergés par les défis qui existent. S'ils plongent dans une coalition et/ou un Centre d'amitié au niveau communautaire, ils comprendraient mieux la complexité. Il y a quelques défis, mais les connaissances sont là dans chaque ville. En milieu urbain, travailler sur les stratégies de lutte contre le racisme et les stratégies de décolonisation. Ils savent et reconnaissent que les systèmes ont été développés et créés avec une attitude raciste, coloniale et peu à peu, il faut l'éliminer et la revoir. Tout ce que vous pouvez faire pour vous engager et adopter la stratégie antiracisme et/ou la poussée de décolonisation serait bénéfique. Ce sont des termes différents qui sont apparus durant la COVID, ils parleraient de réconciliation, d'antiracisme et de décolonisation. Elle recommande de ne pas se laisser empêtrer par la terminologie, d'aller avec l'intention et le but, il y a tellement de travail à faire pour établir des relations et pour rééduquer les Canadiens dans leur histoire coloniale et leurs pratiques actuelles.

- Catherine Bennett remercie le groupe d'experts d'avoir pris le temps de parler au Conseil. De son point de vue, c'était une discussion très éclairante. Elle remercie Danielle White et David Peckham d'avoir préparé la séance. Elle demande s'il y a des exemples de collectivités ou d'administrations qui font cela bien. Y a-t-il des modèles, des pratiques exemplaires ou des exemples de réussite dans d'autres collectivités que nous pouvons examiner?

Jocelyn Formsma répond qu'il n'y a pas de politique ou de stratégie parfaite. Ce qui est le plus important, c'est de construire une collectivité et un réseau de soutien. Le Centre d'amitié de Halifax a fait d'énormes progrès dans l'établissement de relations avec les Premières Nations locales, les municipalités locales, les gouvernements provincial et fédéral. Ils ont été l'un des Centres d'amitié qui a brossé un tableau complet et les gens s'engagent dans la relation avec ce centre à cause des résultats. Ils ont aussi de bonnes relations avec la police. Ce n'est pas parfait tous les jours, parfois il y a des désaccords entre eux, mais avoir cet engagement à bien faire les choses et à laisser de côté leur ego, c'est le modèle. N'importe quel centre d'amitié est un travail en cours, un pas manqué pourrait signifier un retour en arrière. Les gens veulent regarder de bons modèles et essayer de les reproduire à nouveau, mais les gens doivent devenir un peu plus à l'aise avec l'inconfort; rien n'est parfait. Si l'on considère le point de vue antiraciste, l'un des plus grands messages à donner à tous ceux qui travaillent dans la prestation de service est qu'il n'y a pas de pratique culturellement neutre, il n'y a pas de service culturellement neutre.

Charlene Lafreniere ajoute que vous ne pouvez pas recréer la même chose dans chaque ville, mais les coalitions et leur existence permettent d'être développées et créées par la collectivité et d'avoir des partenaires qui ont besoin d'être là collectivement et cela devrait être différent dans chaque collectivité, parce que chaque collectivité est différente. Il existe un cadre pour les personnes qui se rassemblent, planifient et investissent ensemble. Ne vous contentez pas de planifier,

les collectivités autochtones urbaines ont besoin d'investissements, d'infrastructures, de programmes et de services; ne limitez pas la réflexion.

- Danielle White déclare que, lorsqu'on songe au travail du Conseil et se concentre sur la conception et la prestation des services, quelles sont les principales considérations auxquelles nous devrions songer en ce qui concerne la conception des services du point de vue de l'infrastructure?

Jocelyn Formsma déclare qu'en matière d'infrastructure, d'information numérique, de technologie, d'accessibilité, elle examine deux choses : qui prend les décisions et qui reçoit l'argent? L'élément de responsabilité, s'ils construisent des choses pour les peuples autochtones, pour les personnes marginalisées et vulnérables, mais les personnes qui prennent la décision : à qui ces décideurs doivent-ils rendre des comptes? S'ils ne viennent pas de la même collectivité que vous servez, alors il y a un problème, il y aura toujours un décalage. Si nous cherchons à construire quelque chose de nouveau, elle encourage à s'assurer que, dans tout ce que l'on fait — les programmes, les politiques, les décisions, l'infrastructure — les membres de la collectivité que vous essayez de servir sont les décideurs et, autant que possible, que l'argent s'accumule dans cette collectivité; il devrait y avoir une certaine responsabilité envers ces collectivités. En reconnaissant cela, il y a des collectivités au sein des collectivités. Quand elle parle de la collectivité, elle pense à la collectivité autochtone urbaine et parfois à l'intérieur de celle-ci, il pourrait y avoir des sous-ensembles. La responsabilité et les avantages devraient être pour la collectivité.

- Charlene Lafreniere fait remarquer que, lorsqu'on pense aux infrastructures, il s'agit là de points importants à considérer, mais quels sont les investissements réels et qui les effectuent et où? Il y a des investissements importants pour les groupes chrétiens au nom des peuples autochtones et c'est une erreur. L'atout est au sein de la collectivité autochtone. Il faut être conscient de l'orientation de l'investissement pour l'infrastructure et de la capacité de gérer ces types d'investissements par projet. La clé est de s'assurer que les investissements vont aux peuples autochtones, aux organisations autochtones et aux partenariats autochtones.
- Marc Maracle déclare que, de son point de vue, la seule chose à reconnaître est que, en ce qui concerne la technologie de l'information et la gestion de l'information, c'est la voie à suivre. Les peuples et les organisations autochtones sont en retard. La capacité de collaborer avec tous les paliers de gouvernement pour reconnaître le grave déficit sera essentielle parce que l'autre élément qu'ils essaient d'accomplir est de s'assurer qu'ils reçoivent de bonnes statistiques et un bon suivi. S'ils recherchent de l'information factuelle pour guider l'élaboration des politiques, les programmes et les affectations de fonds pour la conception des services, ils ont besoin de bonnes informations. Avoir la technologie et l'utiliser est le moyen essentiel pour avancer. Ce qui va de pair, c'est le soutien technique qui sous-tend cela pour s'assurer que les gens sont bien formés, et que l'équipement et les programmes sont gérés correctement. Vous pouvez développer, adapter et ajuster. En ce qui concerne l'infrastructure physique, la chose la plus facile dans le monde est l'argent des capitaux pour construire quelque chose; le défi devient le financement opérationnel pour soutenir ce programme et cet espace. Du point de vue de la prestation des services, que ce soit le logement ou un centre d'amitié ou un centre de santé, l'espace communautaire est essentiel. Il est tout aussi crucial d'avoir un espace adéquat et approprié et de pouvoir le financer correctement et l'aider à le rendre fonctionnel, mais du point de vue technologique, ils sont derrière et ils ont besoin d'un terrain de jeu plus équitable.
- Mark Burns indique que la discussion était très instructive. Une observation du CPSSP au cours des cinq dernières années, est ce réel changement d'orientation vers la co-crétion avec les citoyens comme ceux que vous servez et l'idée que le gouvernement ne crée pas de services pour les citoyens, il les construit ensemble. Ils parlent de la prochaine évolution et de la façon dont ils peuvent étendre l'idée de co-crétion à des groupes qui ont toujours été difficiles à

mobiliser de manière efficace pour le secteur public afin de faire les choses. Beaucoup de gens autour de la table se concentrent maintenant sur la prestation de services numériques : c'est moins cher, plus rapide et plus pratique. Il demande s'il y avait des observations de la table sur la relation entre les peuples autochtones et la prestation de services numériques. Cela dépend toujours de la collectivité, du contexte, mais il recherche des idées dont les responsables de la conception de services devraient tenir compte, et il sait qu'il y a beaucoup de défis liés à l'infrastructure. Les membres de la table se demandent comment ils pourraient intégrer certaines de ces choses dans leurs services qu'ils conçoivent tous les jours. S'il communique avec le Centre d'amitié de Whitehorse et essaie de travailler ensemble, est-ce un plan réalisable? L'étape suivante est le progrès, et il indique être intéressé, du point de vue de l'idée de la cocréation avec les populations autochtones, et s'il y a une étape pratique à franchir en tant que responsables de la conception des services pour faire avancer cette idée.

Jocelyn Formsma répond qu'il y a un élément de capacité par l'engagement. Les Centres d'amitié sont un bon point de départ. En ce qui concerne la fracture numérique, ils veulent passer au numérique, mais s'assurer qu'ils n'abandonnent pas la chaîne analogique et qu'ils sont prêts à avoir les deux canaux jusqu'à ce que les gens aient confiance en l'utilisation du canal numérique. Pendant la COVID, ils ont mis en place un ordinateur à l'extérieur du Centre d'amitié pour que les gens puissent présenter une demande de prestations d'urgence. Passer au numérique est une bonne chose, mais les gens n'avaient pas accès aux téléphones, aux ordinateurs ou à Internet qui leur permettraient de le faire. Ils essayaient de venir au Centre d'amitié et d'utiliser leur ordinateur pour accéder à ces prestations. À mesure que la technologie progresse, il faut réfléchir aux moyens dont cette nouvelle technologie peut mieux servir les populations autochtones, par exemple les drones qui fournissent de la nourriture aux collectivités autochtones éloignées.

- Gillian Latham (N.-É.) indique qu'elle aimerait aller rencontrer des gens au Centre d'amitié de Halifax et avoir une idée des services en personne qu'ils offrent à cette collectivité. Elle fait remarquer que Service Nouvelle-Écosse s'est rendu dans une collectivité autochtone pour offrir la capacité de passer l'examen de conduite pour débutants dans la collectivité plutôt que de devoir conduire pendant 40 minutes jusqu'à un centre pour passer l'examen, ce qui a été un défi pour beaucoup. L'initiative a été couronnée de succès, et ça a bien marché. Elle apprécie le temps consacré par les membres du conseil et leurs excellentes réflexions.
- Marc Maracle fait remarquer qu'en ce qui a trait à la question de Mark sur la prestation de services numériques, il y a une reconnaissance culturelle qu'ils doivent intégrer dans une approche numérique et définir ce à quoi cela pourrait ressembler. Il ajoute que le 25 septembre, ils convoquent un Cercle des Aînés par Zoom, leurs Aînés ont l'occasion d'utiliser cette technologie et de se reconnecter après 6 mois d'isolement.
- Charlene Lafreniere ajoute qu'en ce qui concerne la cocréation, en tant que coprésidente du Groupe national de la Stratégie pour les Autochtones vivant en milieu urbain, il y a une occasion d'élaborer conjointement au niveau national une stratégie pour les Autochtones vivant en milieu urbain qui s'enracine dans la perspective communautaire et la compréhension régionale. Si cela se produit à l'échelle nationale, il est possible que cela se produise aussi au niveau communautaire. Avoir son état d'esprit dans la co-création et le codéveloppement pour le contexte autochtone urbain est un bon endroit où être.
- Danielle White remercie les membres du conseil pour leur temps et leurs réflexions. En ce qui concerne la question de Mark sur le paysage complexe de la prestation de services aux Autochtones, la fondation doit être le dialogue et l'établissement de relations. Ils ont des partenaires formidables qui peuvent être mobilisés et qui ont beaucoup d'expertise et de connaissances à partager. Elle est encouragée à poursuivre la conversation lors d'une réunion ultérieure.

3	<p>ORIENTATION STRATÉGIQUE DU CPSSP (Voir l'ONGLET 3)</p> <p>Mark Burns (coprésident du CPSSP, Yukon) donne un aperçu de l'orientation stratégique du CPSSP dans le but de définir ce qu'entend le Conseil par « services axés sur la clientèle » et de déterminer les domaines d'intérêt du programme du CPSSP pour l'avenir.</p> <p>Lors de la discussion stratégique du CPSSP du 3 septembre 2020, les membres ont convenu de :</p> <p>Continuer à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faire entendre la voix du client et servir d'incubateur d'idées pour améliorer la prestation intégrée et holistique des services aux citoyens et aux entreprises. • Être le catalyseur de l'échange d'information, de la détermination des défis communs, de l'amorce de recherches et de l'acquisition de connaissances sur les besoins des clients, de l'élaboration de solutions pratiques et de l'établissement de liens entre les services gouvernementaux dans la mesure du possible. • Développer le renseignement stratégique du CPSSP, par exemple, mieux tirer parti du Comité de recherche et de l'analyste stratégique de l'ISAC, ainsi que d'experts externes. • Optimiser l'harmonisation des secrétariats pour renforcer la communication et les possibilités de collaboration. • Faire un meilleur usage de la Table des SM FPT comme source de leadership et de ressources, et élargir le dialogue en temps réel et bidirectionnel avec les SM FPT sur les priorités et les produits livrables. <p>État actuel — Services axés sur le client :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La priorité des services axés sur la clientèle des Conseils mixtes a permis d'élaborer un modèle de maturité des services axés sur la clientèle intergouvernemental. • Les principes des services axés sur le client sont intégrés dans le modèle logique des conseils mixtes. • Les administrations ont adopté des pratiques de conception de services axés sur la clientèle. Certaines ont mis au point des livres de lecture ou établi des laboratoires de conception ou d'introspection comportementale. • La Table des sous-ministres FPT établit un plan d'action stratégique et peut choisir d'explorer plusieurs domaines liés aux services axés sur la clientèle. <p>État actuel — la COVID-19 et une nouvelle normalité</p> <ul style="list-style-type: none"> • La COVID a souligné les lacunes et les possibilités d'amélioration en matière de prestation de services. • Cela a été transformationnel en ce qui a trait à la façon dont nous offrons des services et travaillons. • Les administrations regardent maintenant au-delà de la COVID-19 et des répercussions sur la prestation de services à long terme alors qu'une nouvelle normalité émerge. <p>À la téléconférence de la Table des SM FPT du 15 juillet, on a souligné les domaines prioritaires communs suivants pour le CPSSP et les conseils mixtes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soutenir les populations ayant des besoins distincts • Accélérer la gestion des identités et l'identité numérique • Accélérer les services numériques et la transformation numérique • Gérer les risques numériques (protection des renseignements personnels et des données, amélioration de la cybersécurité) • Améliorer la gestion et l'échange des données et l'intelligence axée sur les données 	<p>Mesure de suivi n° 2A : Prochaines étapes du CPSSP, comme discuté à la réunion :</p> <p>#2A : Communiquer les recommandations sur les services axés sur la clientèle aux conseils mixtes.</p> <p>#2B : Collaborer avec le Comité de recherche et l'analyste de la recherche de l'ISAC afin de renforcer l'intelligence stratégique autour du service axé sur la clientèle (particuliers et entreprises)</p> <p>#2C : Rédiger l'ordre du jour stratégique des prochaines réunions du CPSSP (six prochains mois) à partir des discussions d'aujourd'hui.</p> <p>#2D : Partager avec les conseils mixtes des domaines d'intérêt communs en vue d'inclure dans l'ordre du jour des prochaines réunions des CM des points à examiner pour mieux comprendre les besoins des clients et élargir les approches axées sur les clients, et pour éclairer la portée et les activités potentielles des groupes de travail ou des</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Centres de contact • Intelligence artificielle dans la prestation de services <p>Il y a des thèmes communs découlant de l'échange de renseignements du CPSSP :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Collaboration avec le secteur public • Expérience des services omnicanaux • Protection des renseignements personnels • Efforts d'intervention liés à la COVID-19 • Réduction des temps d'attente • Activation de la technologie des robots conversationnels • Cadre de gestion des données • Technologie de l'agent virtuel <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La création d'une communauté de pratiques de conception axée sur le client a été présentée aux fins d'approbation afin de faciliter la mise à profit interjuridictionnelle des ressources et de l'expertise en conception axée sur le client. • Le CPSSP se concentrera sur les services axés sur la clientèle et les défis intergouvernementaux et servira d'incubateur d'idées de solutions potentielles. • Les administrations ont déterminé des domaines prioritaires à examiner, car une nouvelle normalité est établie. • Exploiter le Comité de recherche et l'analyste de recherche de l'ISAC, ainsi que des conférenciers ou experts externes, pour fournir des renseignements stratégiques sur la direction que prend le client. • Il est recommandé de mettre fin au Groupe de travail sur les services axés sur la clientèle une fois que l'activité restante aura été terminée, c'est-à-dire de créer un modèle de maturité numérique plus convivial et un guide d'utilisation. <p>Élaborer l'ordre du jour des prochaines réunions en tenant compte des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soutenir les populations ayant des besoins distincts • Élargir les partenariats intergouvernementaux et intersectoriels • Accélérer les services et la transformation numériques (robot conversationnel, agent virtuel) — avec des conseils mixtes • Revoir la portée ou les efforts des groupes de travail ou des communautés de pratique actuels des CM, du CPSSP et du CDPISP sur les domaines d'intérêt communs et les exploiter pour mieux comprendre les besoins et les attentes des clients, et mettre l'accent sur les approches axées sur les clients. • Explorer d'autres sujets d'échange d'information mis en évidence par le CPSSP pour faire progresser les possibilités axées sur la clientèle : • Collaboration à plusieurs niveaux du secteur public contribuant aux solutions à la COVID-19 • Expériences en matière de prestation de services omnicanaux pour trouver des services pour les clients et les entreprises ou y accéder. • Incidence de l'intervention contre la COVID-19 sur les normes de service, la satisfaction de la clientèle <p>Étapes suivantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communiquer les recommandations de services axés sur la clientèle aux conseils mixtes • Collaborer avec le Comité de recherche et l'analyste de la recherche de l'ISAC afin de renforcer l'intelligence stratégique autour du service axé sur la clientèle (particuliers et entreprises) 	<p>communautés de pratique existants.</p> <p>#2E : Examiner le renforcement des liens avec la Table des sous-ministres FPT (décision prise à la suite de la discussion du 3 septembre du CPSSP) afin de mieux tirer parti de leur leadership et de leurs ressources.</p> <p>#2F : Établir une communauté de pratique en conception axée sur le client afin de partager les connaissances, les outils et les ressources des administrations. Appel à l'intention des coprésidents FPTM de la communauté de pratique de la conception axée sur le client des CM.</p> <p><u>Mesure de suivi no 3 :</u> Supprimer le Groupe de travail sur les services axés sur la clientèle des CM une fois qu'un modèle de maturité numérique et convivial et un guide d'utilisation ont été élaborés.</p>
--	--	--

- Rédiger l'ordre du jour stratégique des prochaines réunions du CPSSP (six prochains mois) à partir des discussions d'aujourd'hui
- Partager avec les conseils mixtes des domaines d'intérêt communs en vue d'inclure dans l'ordre du jour des prochaines réunions des CM des points à examiner pour mieux comprendre les besoins des clients et élargir les approches axées sur les clients, et pour éclairer la portée et les activités potentielles des groupes de travail ou des communautés de pratique existants.
- Examiner le renforcement des liens avec la Table des sous-ministres FPT (décision prise à la suite de la discussion du 3 septembre du CPSSP) afin de mieux tirer parti de leur leadership et de leurs ressources.
- Établir une communauté de pratique en conception axée sur le client afin de partager les connaissances, les outils et les ressources des administrations.

Discussion des membres :

- Deb Bergey (MSDO) est d'accord avec les recommandations proposées par les coprésidents du CPSSP pour mettre fin au Groupe de travail sur les services axés sur la clientèle. Elle appuie l'idée d'une communauté de pratique, mais elle aimerait l'élargir en permettant aux membres de MSDO de participer, car ils n'ont pas beaucoup de voix à la table et ce serait une occasion pour les membres de MSDO de contribuer et d'apprendre de cette conversation. Elle appuie également l'idée de renforcer le lien entre la Table des sous-ministres FPT et ce tableau, car un excellent travail est en cours. L'ordre du jour des prochaines réunions du CPSSP est une excellente idée qui trouve un écho à MSDO et ils ont des intérêts similaires dans l'agent virtuel et les robots conversationnels, mais elle recommande d'en faire une bonne expérience; parfois nous sommes excités par la technologie et nous perdons de vue l'expérience utilisateur, avoir cette table se pencher là-dessus serait utile. Beaucoup de groupes de travail du CPSSP ont été confiés aux conseils mixtes. Elle a besoin de précisions sur le fait qu'il n'y aura pas de groupes de travail associés au CPSSP, mais il y a beaucoup d'autres points qui seront traités par la Table. Elle est favorable à l'idée de créer des groupes de travail chargés d'un certain nombre de produits livrables et de supprimer les groupes qui ont accompli leurs tâches spécifiques.
- Catherine Bennett (coprésidente du CPSSP, EDSC/Service Canada) répond qu'ils n'empêchent pas le CPSSP de créer des groupes de travail, mais qu'ils aimeraient qu'ils se concentrent sur des résultats et objectifs précis, et que le besoin de groupes de travail n'est pas évident pour l'instant. Les communautés de pratique continueront, car il y a toujours des développements et des choses nouvelles à partager.
- Mark Burns ajoute qu'ils ne proposent pas de nouveaux groupes maintenant, mais qu'il pourrait y en avoir de nouveaux à l'avenir à mesure que nous avancerons sur certains sujets d'intérêt et que nous définirons des livrables spécifiques que devra accomplir le groupe. Une fois ces livrables accomplis, le groupe serait supprimé, car il aurait terminé son mandat. Des fonds sont également disponibles pour faire avancer les travaux prioritaires.
- Bev Dicks (C.-B.) appuie l'approche relative à l'expérience utilisateur et à l'ordre du jour des prochaines réunions au sujet des canaux de services. Les volets du service numérique et de l'identité numérique sont la clé pour permettre aux membres de progresser dans la nouvelle normalité, ils doivent rester fortement liés dans ce domaine. Pour une approche prudente et une réflexion plus poussée sur le concept de communauté de pratique qu'elle soutient, cependant, nous devons travailler sur la gouvernance. Elle a appris de la Communauté de pratique des centres de contact qu'il y a des difficultés à gérer un grand nombre de membres. Il faut réfléchir à la façon dont le CPSSP peut soutenir aux mieux les communautés de pratique.

	<ul style="list-style-type: none"> Jackie Stankey (Alberta) ajoute qu'en plus d'examiner la gouvernance de ces groupes, une autre façon de les soutenir est d'aider à faciliter ou à permettre des réunions par l'intermédiaire de MS Teams comme ce qui est fait pour les conseils. Les groupes peuvent peut-être tirer parti de l'appui du Secrétariat de l'ISAC pour faciliter l'utilisation de MS Teams pour leurs réunions et pour l'échange d'informations. Elle aimerait voir quelque chose sur la mesure des résultats. Son sous-ministre examine comment ces approches permettent d'économiser des coûts, d'accroître l'efficacité ou d'innover et comment ils peuvent mesurer cela. Catherine Bennett remercie les membres de leurs commentaires et ajoute qu'elle a observé l'approbation générale des recommandations stratégiques et ajoute que si les membres ont d'autres commentaires, ils doivent les envoyer à l'ISAC ou aux coprésidents du CPSSP. Les coprésidents examineront l'ordre du jour proposé des prochaines réunions contenant quelques-uns des points qui ont été soulignés aujourd'hui. Les coprésidents du CPSSP feront rapport aux conseils mixtes sur la recommandation de créer la communauté de pratique en matière de conception axée sur la clientèle et de mettre fin au Groupe de travail sur les services axés sur la clientèle une fois que son produit final aura été achevé. Les coprésidents du CPSSP examineront la gouvernance des communautés de pratique et formuleront des suggestions à cet égard, en fonction des discussions des membres. 	
4.	<p>TRANSFORMATION DU GOUVERNEMENT NUMÉRIQUE (Voir l'ONGLET 4)</p> <p>Pia Andrews, conseillère spéciale responsable du volet sur les données numériques et les données clients, EDSC, présente un exposé sur la transformation du gouvernement numérique : quelques réflexions sur la façon dont nous devenons aptes à atteindre nos objectifs au XXI^e siècle.</p> <p>Concepts clés de la transformation du gouvernement numérique à prendre en considération :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) La transformation suppose de changer en quelque chose de différent. 2) Les services de qualité exigent la propriété de l'ensemble de l'expérience de service. 3) La meilleure façon d'augmenter la portée est d'outiller nos gens. 4) Vous devenez ce que vous valorisez. 5) Les gens attendent plus de nous que l'efficacité et l'efficacités. <p><u>Discussion des membres :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Bev Dicks pose des questions sur le style de leadership qui convient bien à ce genre d'approche en matière de changement. <p>Pia Andrews répond que c'est le style de leadership du serviteur. L'élément principal est que la culture est essentielle, la seule façon d'augmenter la portée est en augmentant le nombre de personnes. Si toutes les personnes sont outillées, vous avez 100 % de l'effectif capable de se concentrer sur la bonne voie à suivre. Si vous avez un effectif sans outils, vous êtes à un goulot d'étranglement et vous n'êtes qu'aussi bon que la minuscule proportion de votre temps où vous devez donner le meilleur de vos idées. Tant les serviteurs que la culture sont essentiels. Le changement de culture n'a pas besoin de prendre des années, mais avec le bon leadership, le soutien et l'engagement, vous pouvez avoir l'équipe la plus performante. Vous aurez moins le contrôle, mais vous verrez les résultats.</p> <ul style="list-style-type: none"> Catherine Bennett remercie Pia Andrews pour son excellente présentation et ses idées. Malheureusement, la présentation a été écourtée en raison du manque de temps, Catherine propose d'inviter Pia à revenir pour un rappel afin que plus de temps puisse être consacré à cette discussion. 	<p>Mesure de suivi no 4 : Demande de séance de suivi avec Pia Andrews à l'automne 2020.</p>

5.	<p>Questions diverses</p> <p>Catherine Bennett indique que les renseignements échangés du CPSSP se trouvent dans le classeur à titre d'information seulement. Le rapport de la Communauté de pratique des centres de contact se trouve également dans le classeur à titre d'information seulement.</p> <p>La prochaine réunion du CPSSP aura lieu le 25 février 2021. Il est fort probable que ce sera aussi une réunion virtuelle.</p> <p>Les réunions MS Teams du CPSSP de l'automne et de l'hiver sont inscrites à l'ordre du jour.</p> <p>Mark Burns remercie tous les membres, les présentateurs et les observateurs de leur contribution et de leur temps, et il remercie également l'ISAC pour cette réunion réussie.</p> <p><i>La séance du CPSSP est levée à 15 h 10 HAE.</i></p>	
----	---	--