

Modèle de partage d'information du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) – Octobre 2017

ADMINISTRATION : Affaires autochtones et du Nord Canada		Contact
<p>1. Réalisations</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Le processus d'arrivage pour le Certificat sécurisé de statut indien a été amélioré en numérisant l'arrivage des demandes au niveau régional, réduisant ainsi la dépendance au courrier et améliorant les délais de la prestation des services. Des mises à jour pour simplifier le nombre de formulaires de demande et l'introduction d'un processus bout à bout, pour l'inscription et pour le Certificat sécurisé de statut indien, sont prévues en 2017-2018. ○ La page de Services Canada a été remplacée par la page publique des peuples autochtones sur Canada.ca, laquelle contient des liens vers tous les programmes et les services du gouvernement du Canada (GC) pour les Autochtones offerts par les ministères du gouvernement du Canada. ○ Les résultats de la gestion du rendement de 2015-2016, faisant partie des Stratégies de mesure du rendement, ont été publiés en avril 2017. Le processus d'examen du rendement pour 2016-2017 est en cours. Les résultats devraient être publiés sur le site Web d'ici septembre 2017. <ul style="list-style-type: none"> ○ https://www.aadnc-aandc.gc.ca/fra/1415894585565/1415894630509 ○ Toutes les pages Web d'Affaires autochtones et du Nord Canada (AANC) contiennent un lien vers le formulaire de rétroaction en ligne où les utilisateurs peuvent soumettre tout problème technique relatif au site. De plus, les ministères ont inclus l'adresse de courriel générique InfoPubs (InfoPubs@aadnc-aandc.gc.ca) aux fins de demandes de renseignements du grand public. Ce mécanisme qui permet aux utilisateurs de faire part de leurs commentaires est continuellement amélioré. 	<p>Secteur de résolution et des affaires individuelles, Direction générale des affaires individuelle (Sylvain Parent)</p> <p>Communications électroniques, Renouvellement du Web (John Kane)</p> <p>Dirigeant principal des finances, des résultats et de l'exécution, Centre d'expertise des paiements de transfert (Jean Philippe Simard)</p> <p>Communications électroniques,</p>

		Renouvellement du Web (John Kane)
<p>2. Priorités : Veuillez 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Certificats sécurisés de statut indien et inscription ○ Points d'accès intégré aux renseignements des clients (numéro sans frais et site Web du Ministère) <ul style="list-style-type: none"> ○ Centre de contacts de demandes de renseignements du public <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adresse de courriel : InfoPubs@aadnc-aandc.gc.ca ▪ Téléphone (sans frais) : 1-800-567-9604 ▪ Télécopieur : 1-866-817-3977 ▪ TTY (sans frais) : 1-866-553-0554 ○ La bibliothèque ministérielle et Gestion des archives et de l'information de l'entreprise <ul style="list-style-type: none"> ○ « Vous avez besoin d'aide avec la recherche au sujet du Ministère, des peuples autochtones canadiens ou du Nord canadien? La bibliothèque vous fournira des renseignements faciles à trouver à l'intérieur de trois jours ouvrables. La recherche pour les demandes compliquées peut prendre de quinze à vingt jours ouvrables ou plus, mais nous vous fournirons une estimation du temps requis pour répondre à votre demande à l'intérieur de trois jours ouvrables. » <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adresse de courriel : Reference@aadnc-aandc.gc.ca ▪ Téléphone : 819-997-0811 	<p>Secteur de résolution et des affaires individuelles, Direction générale des affaires individuelle (Sylvain Parent)</p> <p>Dirigeant principal des finances, des résultats et de l'exécution (Pierre Beaudreau, gestionnaire national, Demandes de renseignements du public)</p> <p>Dirigeant principal des finances, des résultats et de l'exécution (Pierre</p>

		Beaudreau, gestionnaire national, Demandes de renseignements du public)
3. <u>Présentation/échanges :</u> Y a-t-il des ressources dans votre administration, telles que des demandes ou des processus que d'autres administrations pourraient vouloir mettre en œuvre sur leur propre territoire? (cette information aidera à planifier le programme des prochaines réunions.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ La bibliothèque ministérielle et Gestion des archives et de l'information de l'entreprise <ul style="list-style-type: none"> ○ Divulgue les dossiers historiques d'AANC aux chercheurs en revendications autochtones en vertu de la mise en œuvre de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>. Dans l'intérêt de la transparence et de la réconciliation, ces documents historiques sont disponibles au public. 	Dirigeant principal des finances, des résultats et de l'exécution (Pierre Beaudreau, gestionnaire national, Demandes de renseignements du public)
4. <u>Questions et besoins :</u> 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.	<ul style="list-style-type: none"> ○ L'accès aux services dans les communautés éloignées et du Nord continue d'être limité. AANC travaille à régler cette question. 	