

THÈME : Populations vulnérables

CHEFS DE TABLE : Linda Maljan (NT) et Ron Hinshaw (BC)

OBJECTIF CLÉ : Partager les meilleures pratiques / leçons apprises

- Quelles sont les populations vulnérables qui vous semblent particulièrement difficiles à répondre à leurs besoins en matière de prestation de services? Quels sont les défis?
- Qu'est-ce qui a été efficace pour répondre aux besoins des populations vulnérables en matière de prestation de services? Quelles sont les meilleures pratiques / leçons à partager?
- Quels sont les besoins en matière de prestation de services qui seraient les plus importants?
- Que faut-il pour se rapprocher de ces besoins?

[illegible]

Obstacles à la prestation des services aux populations éloignées et vulnérables

Point de vue de Service Canada

- Coûts élevés de la prestation des services dans les régions éloignées
- Les modes de prestation de services fonctionnent en vase clos
- Considérations relatives à la protection de la vie privée et à l'intégrité
- Gestion des volumes
- Anciens systèmes
- La conception des services n'est pas adaptée à des clientèles précises

Points de vue des clients

- Outils et formulaires du gouvernement difficiles à utiliser
- Services bancaires limités dans les régions éloignées
- Accès limité à l'Internet à large bande
- Manque de confiance dans les services gouvernementaux
- Capacité limitée d'accéder aux services
- Barrières linguistiques

Identifier les populations éloignées et vulnérables

Autochtones <ul style="list-style-type: none">• Problèmes de littératie• Méfiance à l'égard du gouvernement• Facteurs législatifs et réglementaires régissant l'emploi dans les réserves et hors des réserves	Aînés plus âgés <ul style="list-style-type: none">• Problèmes de mobilité• Accessibilité• Problèmes relatifs aux TI et à la littératie• Vol d'identité, fraude et mauvais traitements	Nouveaux arrivants et immigrants <ul style="list-style-type: none">• Barrières linguistiques• Problèmes de littératie• Connaissance des services gouvernementaux disponibles• Différences culturelles	Jeunes <ul style="list-style-type: none">• Méconnaissance des programmes disponibles• Abordabilité des études postsecondaires et financement pour en suivre• Dépendance vis-à-vis de la personne qui en a la charge
Faible revenu <ul style="list-style-type: none">• Problèmes de littératie• Manque de scolarité• Pas de compte bancaire	Personnes handicapées <ul style="list-style-type: none">• Problèmes de mobilité et accès limité aux services en personne• Dépendance vis-à-vis de la personne qui en a la charge• Problèmes relatifs aux TI et à la littératie	LGBTI <ul style="list-style-type: none">• Discrimination axée sur l'orientation sexuelle; services basés sur le genre• Méfiance à l'égard du gouvernement• Services non adaptés à leurs besoins spécifiques	Populations rurales <ul style="list-style-type: none">• Infrastructure d'accès à l'Internet à large bande limitée et coûteuse• Problèmes de mobilité• Accès limité aux banques

**Les segments de clientèle n'étant pas mutuellement exclusifs; un client peut se retrouver dans plus d'une catégorie.*