Services aux Autochtones Canada

Indigenous Services Canada

Notre cadre ministériel de résultats

Éducation
Les étudiants autochtones progressent dans leurs études

Infrastructure et environments
Les communautés autochtones disposent d'une gestion durable des terres et d'infrastructures

Enfants et familles
Les peuples autochtones sont culturellement en sécurité et socialement bien

Développement économique
Les communautés autochtones progressent dans leur croissance commerciale et économique

Santé
Les peuples autochtones sont en bonne santé physique et mentale et ont accès à des services de santé de qualité.

Gouvernance
Les communautés autochtones ont une capacité de gouvernance et un soutien à l'autodétermination

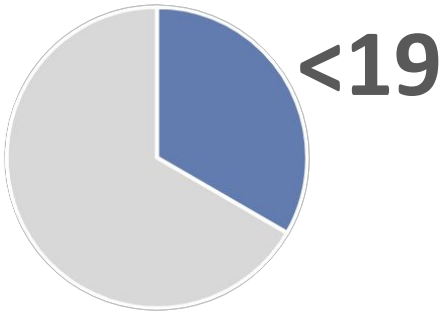
Services Internes
Services à l'appui de la prestation des programmes et des services

Les autochtones sont branchés!

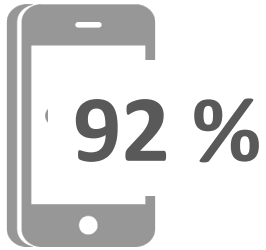
L’âge* médian est :

33 ans

Les populations autochtones sont plus jeunes



Un tiers des Autochtones ont 19 ans ou moins*.



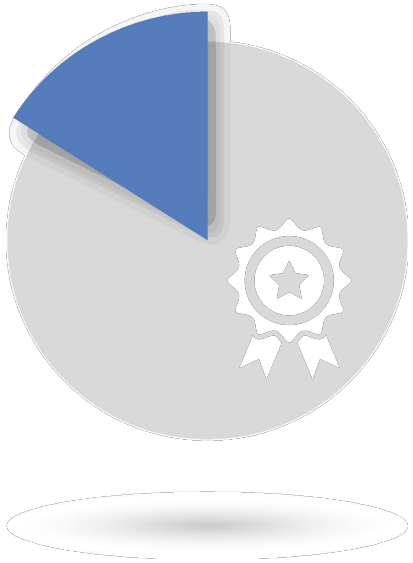
des adultes autochtones possèdent un téléphone intelligent°° (contre 88 % des personnes non autochtones)

Toutefois :

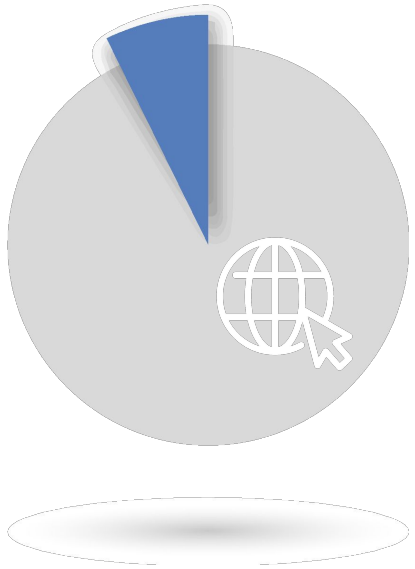
- Moins d’accès dans le Nord;
- 62.5 des foyers sur réserve n’ont pas le 50/10 Mbps de vitesse.

[§]Statistique Canada, *Le Quotidien*, 21 septembre 2022; *Recensement de 2021 de Statistique Canada, tableau 98-10-0264-01, °°*Indigenous Peoples and Media Technology* (2022)| MTM 18+, 12 décembre 2022

Nos services ne le sont pas…



De tous nos services, **14 % ont des normes de service**, qui ont été respectées environ la moitié du temps.



Parmi nos services, **1 sur 88** est offert en ligne de bout en bout.

Des plus de 50 000 demandes de services reçues en 2020-2021 :

- **1,9 % ont été effectuées en ligne**.
- **Les deux tiers ont été reçus par courrier**.

Les coûts de stockage, les délais de récupération, l'expérience des bénéficiaires de services et le pourcentage de dossiers incomplets peuvent tous être améliorés en passant au numérique.

La transformation numérique est la clé

- Les services publics numériques sont en moyenne 74 % plus rapides et 95 % moins chers que leurs équivalents en personne*.

Centrée sur les Autochtones

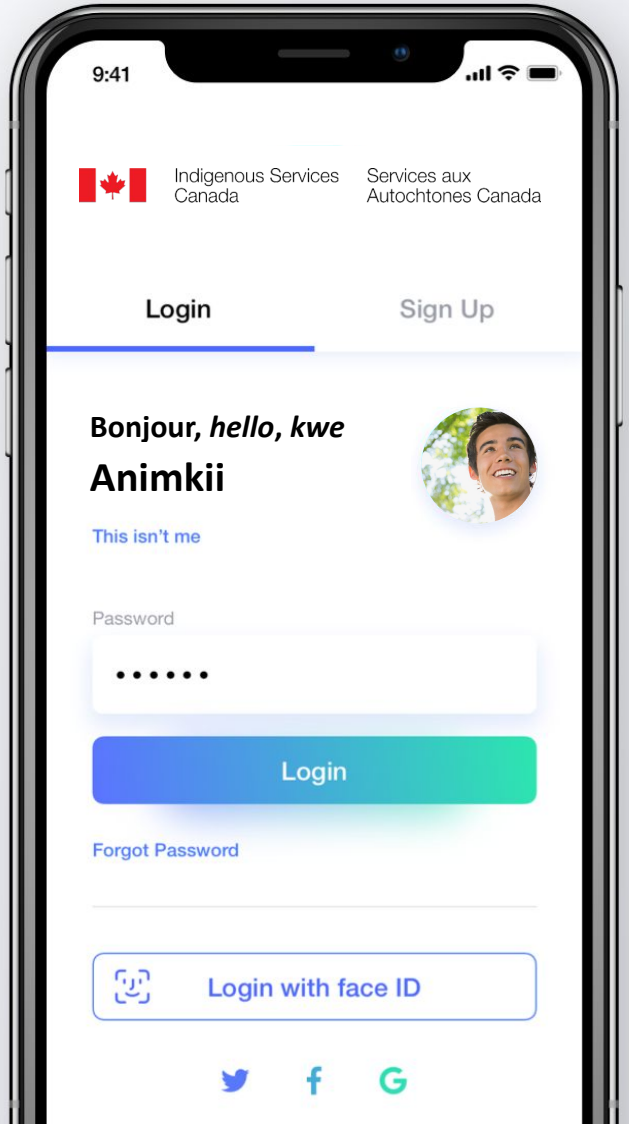
Efficace et efficiente

Axée sur la qualité

Conception numérique

* Inter-American Development Bank - Digitalizing Public Services - https://flagships.iadb.org/en/MicroReport/digitalizing-public-services-opportunities-for-latin-america-and-the-caribbean

Nous envisageons un avenir où...



... l'accès aux services est aussi simple qu'un sourire.

Nous envisageons un avenir où...

... les prestations parviennent sans difficulté aux personnes qui y ont droit.

Nous envisageons un avenir où...

... soumettre des demandes de remboursement ou produire des rapports est aussi simple que de prendre une photo, et vous n’avez qu’à nous fournir l’information une fois.

Nous envisageons un avenir où...

... les données et les tendances façonnent les décisions au profit des autochtones et leurs communautés.

Nous envisageons un avenir où...

... SAC est le guichet unique pour les services du gouvernement du Canada, et les communautés autochtones mettent à contribution les outils numériques de SAC pour offrir leurs propres prestations et services.

Nous envisageons un avenir où...

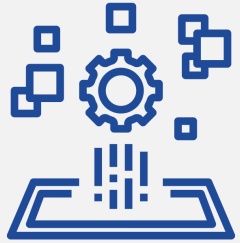
... la rétroaction des Autochtones oriente la prestation de services et les améliorations futures.

Faut bâtir certaines capacités numériques

Identité numérique

Outil de gestion des relations avec la clientèle et outil de suivi des cas

Un cadre d'admissibilité



Une plateforme d'expérience numérique

Un système moderne de planification des ressources de l'entreprise (ERP) et de gestion de l'information sur les subventions et contributions

Un carrefour de données d'entreprise + une stratégie relative aux données + une stratégie de gestion de l'information (GI)

Mécanismes de rétroaction systématique des clients

Notre programme de modernisation des services

En plus de….

Éducation

- Numérisation des formulaires de demande de financement
- Réinitialisation du mot de passe (en libre-service)
- Rétroaction des clients autochtones

Enfants et familles

- Modernisation des SEF : refonte des processus + regroupement des sources de données + outils

Santé

- SGCPJ (portail de réception)
- Solution du système de transport pour raison médicale (bons et factures)
- Numérisation des dossiers sur les soins dentaires
- Systèmes sur les maladies transmissibles
- Système de gestion des stocks des pharmacies
- Modernisation des données sur la santé et les soutiens culturels tenant compte des traumatismes
- Outil de requêtes pour l'équipement de protection personnelle

Infrastructure et environnements

- Connectivité à distance au nord du 60e parallèle
- Meilleure expérience en gestion de l'apprentissage
- Ajouts nationaux aux réserves
- Système intégré de gestion de l'environnement
- CLCA.net Modernisation de l'Entente sur les revendications territoriales globales
- Système d'information unifié sur la santé environnementale et publique (SIUSEP) pour l'eau
- Système de gestion de l'information sur les programmes liés aux changements climatiques (CCPIMS)

Développement économique

- Renouvellement de l'annuaire des entreprises autochtones

Gouvernance

- Inscription
- Assistant virtuel (robot conversationnel)
- Langues autochtones dans les services d'applications numériques
- Modernisation des paiements des rentes prévues par les traités (portefeuille numérique + autres méthodes de paiement)

Modernisation des services – Capacités numériques

- Identité numérique
- Outil de gestion des relations avec la clientèle (GRC) + outil de suivi des cas
- Cadre d'admissibilité
- Plateforme d'expérience numérique
- SAP S4/Hana + Système de gestion de l'information sur les subventions et les contributions (SGISC) du futur
- Carrefour de données d'entreprise + Stratégie relative aux données + gestion de l'information
- Mécanismes de rétroaction des clients
- Satellites en orbite basse

Services internes

Gestion et surveillance

- Outil de suivi de la planification aux résultats

Gestion financière

- Prototype d'APR de la CMSO
- Paiements de transfert + SGISC
- Suivi des incidents

Ressources humaines

- Système de suivi des cas et de billets
- Refonte des processus de RH

Gestion de l'information

- Numérisation des documents
- Digitalization
- eFAX

Communications

- SharePoint

Acquisitions, matériel, biens immobiliers, voyages et administration

- Système d'information sur la sécurité
- Entrée-sortie

Technologie de l'information

- IA et Robotisation des processus
- GCSI
- Infrastructure infonuagique
- Stratégie sur les données

Prochaine étape:

On passe en mode gestion projet

Et oui… on est à la recherche de talent! ;-)