

# ÉVALUATION DU PROGRAMME DES AFFAIRES INDIVIDUELLES DES PREMIÈRES NATIONS

## Évaluation – Couverture Temporelle/ Financière:

- 2014-15 to 2018-19.
- L'importance totale de la portée de l'évaluation est d'environ 189 millions de dollars.
- Cette évaluation s'est concentrée uniquement sur les communautés des Premières nations, car le programme des affaires individuelles ne concerne pas les populations Inuites ou Métisses.

## L'évaluation Portait Sur:

- Pertinence
- Efficacité (Exécution du Programme)
- Efficience
- Transfert de Services
- Pratiques Exemplaires
- Répercussions de la COVID-19

## L'évaluation a porté sur 4 offres de services/sous-programmes :

- 1 Inscription et certificat sécurisé de statut d'Indien
- 2 Argent des Indiens
- 3 Successions
- 4 Annuités découlant des traités

### Pertinence

- L'évaluation a révélé que le programme des affaires individuelles et les services qui en découlent sont toujours nécessaires, car la Direction générale fournit des services qui sont des obligations législatives et/ou issues de traités du Canada.
- Au-delà des obligations législatives et découlant des traités des offres de services, les informateurs clés ont souligné que l'inscription représentait la « porte d'entrée au Ministère » et la « base de tout ».

### Efficience

- Le Système d'inscription des Indiens (SII) et le Système d'enregistrement des successions sont désuets et ne répondent pas aux besoins des clients et des utilisateurs finaux.
- D'un point de vue de gestion de projet, l'incapacité de générer des données fiables et l'utilisation incohérente des systèmes dans les bureaux régionaux ont alourdi cet arriéré.
- Les structures organisationnelles, les niveaux de dotation et les processus du programme d'inscription sont désuets, incohérents et ne favorisent pas la prestation efficace des services à la clientèle.

### Transfert de Services

- Tout transfert des services du Programme des affaires individuelles aux collectivités des Premières Nations est fondamentalement compliqué par le fait que ces services sont dus par obligation légale, en vertu de la *Loi sur les Indiens*, ce qui suppose que le Ministère doit rendre des comptes.
- La Direction générale des affaires individuelles et le Ministère peuvent travailler sur le futur transfert des services, en donnant aux agents de l'inscription des Indiens (AII) un accès accru pour faciliter l'inscription du statut d'Indien ainsi qu'un accès au certificat sécurisé de statut d'Indien et aux offres de services successorales.

### Efficacité (Exécution du Programme)

- Les services d'inscription et de paiement des annuités découlant des traités ne sont ni axés sur l'accessibilité ni adaptés aux besoins des clients en milieu urbain.
- Il existe actuellement 16 kiosques qui offrent des services hors réserve, les répondants ont souligné que les difficultés d'accès aux services dans les centres urbains demeurent un obstacle à l'accessibilité pour les villes sans kiosque.
- L'accès à une formation axée sur les offres de services varie au sein des régions et des offres de service.
- Certaines régions ont entrepris d'élaborer du matériel de formation interne pour mieux soutenir les employés actuels et faciliter l'intégration des nouveaux employés.

### Pratiques Exemplaires

- Partenariat avec Service correctionnel du Canada
- Modèle de l'Alberta
- Successions : formulaires et code de couleurs
- Système de base de données en ligne du Manitoba

### Répercussions de la COVID-19

#### Défis :

Fermeture des bureaux des bandes auquel les membres des collectivités n'avaient plus accès, puisque les services du Programme des affaires individuelles étaient jugés non essentiels.

- Conséquence de la transition vers le travail à distance (télétravail), de nombreuses inscriptions n'ont pas pu être effectuées en raison du fait que le processus comprend un balayage des caractéristiques physiques, qui doit être téléversé dans le SII.

#### Impacts positifs :

Les bureaux nationaux et régionaux ont travaillé en collaboration et se sont adaptés au contexte de la COVID-19 afin de continuer à offrir des services aux Premières Nations, sans interruption.

# RÉPONSE ET PLAN D'ACTION DE LA DIRECTION

**Recommandation #1:** Travailler avec les partenaires des Premières Nations afin de créer un ou des programmes de formation pour les administrateurs du Registre des Indiens (ARI), dans le cadre desquels ils bénéficient d'un accès accru au Système d'inscription des Indiens et sont plus tard en mesure d'effectuer des inscriptions simples dans les réserves. Les responsabilités accrues devraient s'accompagner d'un modèle de rémunération renouvelé et permettre d'élargir leur connaissance de l'offre de services liés aux successions afin de devenir un point de contact dans la communauté.

**Mesures:** On apportera des mises à jour au module national de formation afin d'inclure une approche progressive pour renforcer les capacités des ARI concernant les inscriptions et la délivrance de cartes de statut. (Date: Q2 2022-23)

**Mesures:** On créera un groupe de travail chargé de guider la définition d'un rôle élargi pour les ARI dans l'administration des successions. (Date: Q3 2022-2023)

**Mesures:** On formulera des options en vue d'un modèle de rémunération renouvelé qui tiendront compte des commentaires des ARI et des bureaux régionaux, et s'inspireront des meilleures pratiques d'autres autorités de financement du Ministère et du gouvernement du Canada. (Date: Q4 2022-23)

**Recommandation #3:** Élaborer un ou plusieurs outils de mesure du rendement qui évaluent la capacité de la Direction générale à respecter les normes de service à la clientèle relatives aux services offerts.

**Mesures:** La mise à jour des renseignements sur le site Web. Ce travail sera guidé par des tests d'expérience utilisateur et sera réalisé en collaboration avec l'équipe de communication de SAC. (Date: FY 2022-23)

**Mesures:** On travaillera avec le DGI sur un examen et une analyse des options pour améliorer le service à la clientèle par le biais du Centre de contact pour les demandes de renseignements du public du Ministère. (Date: Q2 2022-23)

**Mesures:** La mise en œuvre de GC Notification, pour permettre au programme d'envoyer des textes/courriels aux candidats afin de mettre en évidence les erreurs ou les problèmes lorsque les informations sont incomplètes. (Date: Q3 2022-23)

**Mesures:** L'élaboration d'un tableau de bord avancé et personnalisé en fonction du nombre de dossiers de succession et des activités connexes à l'échelle nationale et régionale. (Date: Q4 2021-22)

**Mesures:** Grâce au remplacement du Système des paiements de traités, l'intégration des rapports de mesure du rendement et des tableaux de bord pour les paiements et les activités tant à l'extérieur qu'à l'intérieur des réserves. (Date: Q4 2022-23)

**Mesures:** L'élaboration et la mise en œuvre d'outils ou d'améliorations au système pour faciliter et mesurer les transactions courantes et récurrentes sur les comptes en fidéicomis des bandes en vertu de diverses autorisations législatives. (Date: Q4 2022-23)



**Recommandation #2:** En s'appuyant sur les efforts continus en matière de gestion des données et de systèmes de données, et avec le soutien de la GI/TI, travailler avec le Dirigeant principal des données (CPD) et le Dirigeant principal de l'information (DPI) pour élaborer un plan stratégique clair pour les systèmes de données afin de résoudre les problèmes liés aux systèmes au sein du programme. Il s'agit de mettre l'accent sur la préservation de l'intégrité des données, d'élaborer des directives claires sur l'utilisation uniforme des systèmes, de faire preuve de flexibilité quant aux niveaux d'accès des utilisateurs, veiller à ce que les systèmes soient conformes à l'ACS Plus du point de vue de la collecte des données, et de stocker en toute sécurité les données d'Affaires individuelles et d'assurer la sécurité de ses systèmes de données. **Mesures:** La solution d'application numérique qui est en cours d'élaboration modernisera la façon dont le programme reçoit et traite les demandes. (Date: Q4 2023-24)

**Mesures:** Le système de paiement du traité est remplacé pour répondre aux besoins actuels et futurs du programme et améliorer la prestation des services, en tirant parti des données provenant de sources faisant autorité lorsqu'elles sont disponibles pour assurer l'intégrité des données et éviter les doubles emplois. (Date: Q4 2022-23)

**Mesures:** la DGAI élabore des ententes d'échange des données afin de faciliter les possibilités de regrouper des services supplémentaires et de les offrir aux Premières Nations et aux personnes qui s'adressent à Services aux Autochtones Canada pour un service particulier. (Date: Q1 2022-23)

**Mesures:** La DGAI numérise les dossiers historiques des comptes en fidéicomis des bandes (1838 à 1983) et les met à la disposition des Premières Nations concernées par voie électronique. (Date: Q3 2022-23)

**Mesures:** La DGAI a élaboré une solution et est en train de la déployer pour les bureaux de service (kiosques, régions, administration centrale, centre d'appels pour les demandes de renseignements du public) afin de permettre d'accéder en un coup d'œil à toutes les données faisant autorité concernant une personne. (Date: Q1 2022-23)

# RÉPONSE ET PLAN D'ACTION DE LA DIRECTION

**Recommandation #4:** Fournir davantage de clarté et de précision aux administrateurs du patrimoine des personnes vivantes de SAC en mettant à jour les documents de formation et d'orientation pour mieux les soutenir en ce qui concerne la gestion des biens et des finances des adultes à charge.

**Mesures:** Entreprend une analyse des coûts et des avantages afin de formuler une recommandation pour que les agents de SAC continuent d'administrer le patrimoine des personnes vivantes ou pour qu'ils adoptent un modèle dans lequel SAC transfère la responsabilité et le financement à des curateurs et à des tuteurs publics provinciaux ou territoriaux. (Date: Q3 2022-23)

**Mesures:** À court terme, SAC sondera les régions pour déterminer les principaux besoins opérationnels, puis élaborera et mettra en œuvre un plan en conséquence. (Date: Q2 2022-23)

**Recommandation #5:** Créer un nouveau système national de gestion de la charge de travail en ce qui concerne les demandes d'inscription et explorer les options pour traiter les arriérés en élaborant une approche stratégique nationale cohérente. Cela exigerait une mise à jour des outils pour permettre le traitement numérique des documents.

**Mesures:** La SAN en cours d'élaboration permettra de recevoir les demandes directement dans le système, entraînant ainsi une file d'attente nationale pour les demandes d'inscription et de certificat sécurisé de statut d'Indien. (Date: Q4 2023-24)

**Mesures:** L'élaboration et la mise en œuvre de mesures visant à améliorer le suivi de la nouvelle charge de travail et des délais de traitement des demandes actuelles. (Date: Q4 2023-24)

**Mesures:** La création d'un processus pour surveiller, réaligner et répartir le travail comme il convient à l'administration centrale et dans les régions, avec pour objectif que le dossier le plus ancien dans la file d'attente ne date pas de plus d'un an. (Date: Q4 2023-24)

**Mesures:** L'élaboration des outils, de la formation et des protocoles visant à transférer les charges de travail vers les régions, là où la capacité le permet. (Date: Q4 2023-24)



**Recommandation #6:** Travailler avec les régions, les services de soutien de la GI/TI, les ressources humaines et le DPFRE pour entreprendre et mener une évaluation de la capacité organisationnelle pour l'ensemble des services offerts, en mettant l'accent sur la capacité des ressources humaines.

**Mesures:** On entreprendra une évaluation systématique de sa capacité opérationnelle et organisationnelle dans toutes les régions et à l'administration centrale. L'évaluation comprendra également un examen et une analyse du centre d'appels pour les demandes de renseignements du public du Ministère afin de fournir des renseignements sur les améliorations à apporter au modèle actuel. (Date: Q4 of 2022-23)

**Recommandation #7:** Rapprocher les services aux clients urbains en élargissant l'accès aux services aux clients dans les zones urbaines. Cela comprend, entre autres, la numérisation de l'accès au service, les activités liées au paiement des annuités découlant de traités en milieux urbains et le renforcement des partenariats avec des sources fiables.

**Mesures:** Mobiliser les secteurs pertinents du Ministère qui financent la population urbaine en vue d'examiner des modèles de services élargis pour les offres de service de la DGAI, en tirant parti des ressources et des réseaux existants. (Date: Q4 2022-23)

**Mesures:** Tenir compte de l'élargissement du modèle des ARI ou de l'offre de service correspondante dans un modèle différent hors réserve. (Date: Q4 2022-23)

**Mesures:** Numériser le formulaire de paiement des annuités découlant de traités pour permettre la présentation en ligne ou numérique des demandes. (Date: Q3 2022-23)

**Mesures:** Poursuivre l'élargissement de la gamme de services de SAC offerts en kiosque afin de permettre les versements d'annuités découlant de traités et la liquidation des comptes des mineurs. (Date: Q4 2022-23)