



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

La stratégie autochtone de l'Agence de 2024 à 2027



Reconnaissance des terres

À l'Agence du revenu du Canada, nous démontrons notre respect pour le territoire ancestral des Premières Nations, des Inuits et des Métis et reconnaissons celui-ci. La terre a toujours été un lieu d'apprentissage pour les peuples autochtones qui, depuis des millénaires, ont transmis leurs riches cultures, histoires et traditions d'une génération à l'autre. Nous sommes reconnaissants de l'occasion de travailler, de collaborer et d'offrir des services sur ces terres dans un pays diversifié et inclusif.

Dans le contexte de cette stratégie, nous vous invitons à réfléchir à la façon dont nous pouvons collectivement appuyer et amplifier les voix des peuples autochtones. Il s'agit d'une priorité pour l'Agence de respecter ses obligations en matière de réconciliation et de fournir d'excellents services aux peuples autochtones. Fournir aux employés autochtones actuels et futurs un milieu de travail positif, sécuritaire et inclusif favorisera une plus grande sensibilité culturelle à l'échelle de l'Agence.

Nous vous demandons de prendre un moment pour réfléchir à l'histoire des peuples autochtones et aux terres sur lesquelles vous vous trouvez en ce moment.

Vous pouvez choisir de vous tourner vers la page [Native-Land.ca | La terre de quels aïeux](#) pour en apprendre davantage sur les terres sur lesquelles vous vous trouvez actuellement, et vers la page [Arts, culture et patrimoine autochtones \(rcaanc-cirnac.gc.ca\)](#) pour en apprendre plus sur la culture et l'histoire des Autochtones.

Message du Réseau des employés autochtones (REA) de l'Agence



Le mandat du REA est de créer et de maintenir un réseau de soutien pour que les employés autochtones puissent établir des liens entre eux. Le Réseau veille à ce que chaque employé puisse célébrer son identité culturelle dans un environnement qui favorise la diversité, l'équité et l'inclusion. De plus, il veille à ce que toutes les directions générales et les régions aient une voix pour faire progresser la mise en œuvre des appels à l'action menant à la réconciliation.

Le succès du Réseau l'a mené à assumer un rôle consultatif en matière de politique, de gouvernance et de réconciliation. Le groupe de travail sur la stratégie autochtone de l'Agence a travaillé avec le Réseau en tant que partenaire important.

Aussi vaste et diversifié que soit notre pays, les peuples autochtones le sont aussi. Ils apportent une perspective unique, une compréhension holistique et un mode de vie à adopter et à respecter. Dans le cadre de cette stratégie, le Réseau appuie les efforts déployés par l'Agence pour communiquer efficacement avec les peuples autochtones.

De plus, le Réseau nous aidera à bâtir la confiance des clients et des employés autochtones sur notre chemin vers la réconciliation.

Message de la Ministre et de la Secrétaire parlementaire

La stratégie autochtone de l'Agence du revenu du Canada (ARC) de 2024 à 2027 incarne l'engagement de l'Agence à l'égard de sa philosophie « Les gens d'abord ». Cette stratégie est une expression des valeurs fondamentales de l'Agence à l'effet d'être une organisation collaborative, solidaire, équitable et novatrice.

Le rôle de l'Agence va au-delà de l'administration fiscale. Elle joue un rôle essentiel pour soutenir la vision du gouvernement du Canada de faire progresser le pays en contribuant au bien-être économique et social de toutes les personnes vivant au Canada. Afin de guider les interactions de l'Agence avec les peuples autochtones, la stratégie autochtone de l'Agence met l'accent à la fois sur l'établissement de liens de confiance avec les communautés et les organisations autochtones et sur une approche de services et de programmes sur mesure, dans la mesure du possible, afin de répondre aux besoins des clients autochtones.

Le chemin vers la réconciliation se poursuit. Cette stratégie s'appuie sur les efforts antérieurs de l'Agence pour soutenir la *Déclaration des Nations Unies sur les droits des Peuples autochtones*. Reconnaître la singularité des collectivités des Premières Nations, des Inuits et des Métis est au cœur de la Déclaration et constitue la pierre angulaire de la stratégie. Le respect et l'inclusion font partie des principes de bases pour promouvoir un changement positif. Alors que nous continuons à avancer sur la voie du renouement des relations de nation à nation, de gouvernement à gouvernement et entre les Inuits et la Couronne, nous demeurons ouverts à l'apprentissage et au progrès à chaque étape du processus.

Nous savons que l'Agence, tout comme nous, est dévouée aux gens que nous servons. Nous sommes convaincues que son personnel, en collaboration avec les partenaires autochtones à travers le pays, réalisera des progrès significatifs dans l'atteinte de l'objectif de la stratégie qui vise à améliorer l'expérience des peuples autochtones lorsqu'ils interagissent avec l'Agence.



La stratégie autochtone de l'Agence de 2024 à 2027

Nous vous invitons à lire la stratégie autochtone dans son intégralité afin que vous puissiez en apprendre davantage sur les plans de l'Agence de 2024 à 2027.

Message du commissaire et du commissaire délégué

Le lancement de la stratégie autochtone 2024-2027 de l'Agence du revenu du Canada (ARC) marque le début d'un nouveau chapitre — ambitieux, mais nécessaire. Celui-ci incarne notre vision d'être un administrateur d'impôts et de prestations de classe mondiale, fiable et équitable, et embrasse les valeurs fondamentales d'intégrité, de professionnalisme, de respect et de collaboration qui sous-tendent notre philosophie « Les gens d'abord ».

Nous sommes reconnaissants pour le travail acharné, le dévouement et la collaboration qui ont permis de la développer. Merci à chaque direction générale, région et au Réseau des employés autochtones (REA) pour leur implication dans ce travail important.

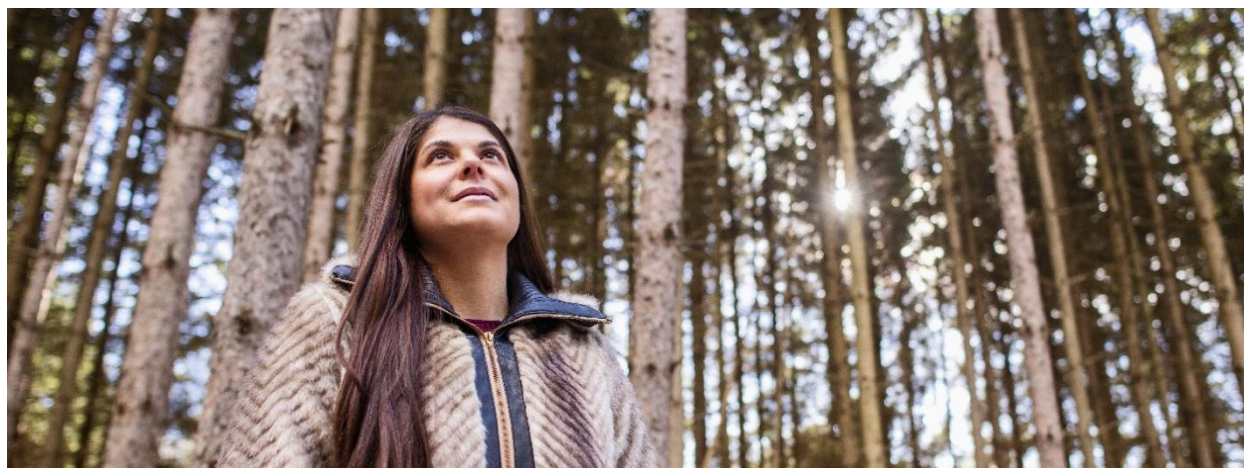
Il est essentiel de faire entendre et d'amplifier les voix des peuples autochtones afin de mieux répondre à la singularité de leurs besoins et faire progresser les efforts collectifs de l'Agence vers la réconciliation. Comme défini par la [Commission de vérité et réconciliation](#) (CVR) en 2015, la réconciliation est le processus d'établissement et de maintien d'une relation mutuellement respectueuse entre les Autochtones et non Autochtones du Canada.

La stratégie autochtone de l'Agence se veut un guide permettant à l'Agence de tenir compte des divers antécédents historiques et culturels des Premières Nations, des Métis et des Inuits en plus des particularités situationnelles de chaque contribuable autochtone. Renforçant notre engagement envers l'inclusion et notre potentiel à servir les peuples autochtones de manière significative.



La stratégie autochtone de l'Agence de 2024 à 2027

Alors que nous visons l'excellence du service, nous devons continuer à être guidés dans toutes les situations par l'empathie et l'humilité. Ces deux valeurs sont au cœur de nombreuses cultures autochtones de l'Île de la Tortue depuis des siècles et constituent des principes essentiels de la philosophie « Les gens d'abord » de l'Agence, ainsi que de notre parcours sur la voie de la réconciliation.



Résumé exécutif

La stratégie autochtone de l'Agence est une stratégie intégrée, ambitieuse, réaliste et axée sur les résultats. La stratégie s'inspire de la *Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones* et contribue aux efforts de réconciliation du gouvernement du Canada. Elle présente une approche intégrée pour améliorer la confiance et veiller à ce que nos services soient axés sur le client, avec une attention particulière portée aux Autochtones. Elle sera menée à bien grâce à la mise en place de six initiatives stratégiques qui seront axées sur l'établissement de relations durables et significatives avec les communautés autochtones ainsi que sur l'adaptation des services pour les clients autochtones.

En établissant des relations de collaboration avec les communautés et les organisations autochtones, nous bâtissons la confiance et améliorerons leur expérience collective avec nous. Cela comprendra : **1) instaurer un modèle de participation systématique; 2) faire la promotion d'une stratégie d'approvisionnement pour les entreprises autochtones et 3) améliorer les taux d'embauche et de maintien en poste des employés autochtones.**

En adoptant des approches axées sur le client en matière de prestation de services, nous veillerons à ce que nos services soient compréhensibles, facilement accessibles et adaptés aux besoins des clients autochtones. Nous y parviendrons **4) en explorant la personnalisation de nos services, 5) en adaptant nos communications et nos pages Web, et 6) en accroissant la formation technique et culturelle pour les employés de l'Agence.**

En améliorant les expériences individuelles lors de l'interaction avec nous, nous prévoyons que la confiance dans notre organisation évoluera de façon positive. Cela permettra de s'assurer que la participation des peuples autochtones au régime fiscal et de prestations est maximisée.

La stratégie autochtone de l'Agence de 2024 à 2027

Nous reconnaissons que la transformation de notre approche à l'égard des services personnalisés pour les peuples autochtones prendra du temps; néanmoins nous allons avec diligence dans la bonne direction, qui est celle de la réconciliation.

Table des matières

Reconnaissance des terres.....	2
Message du Réseau des employés autochtones (REA) de l'Agence	3
Message du commissaire et du commissaire délégué.....	6
Résumé exécutif	8
Table des matières	10
Vision	11
Contexte.....	13
Initiatives stratégiques	18
Conclusion	25
Annexe A : Glossaire	27



Vision

Aperçu des résultats

L'objectif principal de la stratégie autochtone est d'améliorer les résultats pour les peuples autochtones lorsqu'ils interagissent avec l'Agence. Par conséquent, le succès de notre stratégie autochtone sera mesuré par le résultat final d'augmenter la participation des peuples autochtones au régime fiscal et de prestations du Canada. Cela est important parce que nous savons qu'une participation accrue peut accroître le bien-être économique des peuples autochtones en leur donnant accès à des crédits d'impôt et à des paiements de prestations importants qu'ils n'obtiendraient pas autrement.

Résultats finaux

Augmenter la participation des peuples autochtones au régime fiscal et au régime de prestations.

Résultats intermédiaires

Cette stratégie met l'accent sur deux résultats intermédiaires que le [rapport de la recherche sur l'opinion publique \(ROP\) de 2022 : Comprendre l'expérience de production des déclarations de revenus des Autochtones](#) a défini comme étant les éléments les plus importants qui déterminent la perception de notre rendement. Ces résultats ont une incidence sur la participation des Autochtones au régime fiscal et de prestations :

1. **Les peuples autochtones ont confiance en l'Agence** : établir des relations durables, respectueuses et réciproques avec les communautés et les organisations autochtones.

La stratégie autochtone de l'Agence de 2024 à 2027

2. **Les programmes et les services sont axés sur la clientèle autochtone :** adapter les services de l'Agence afin de répondre aux besoins distincts des peuples autochtones.

Ces résultats intermédiaires sont interreliés, puisque certaines activités qui contribuent à rendre nos services axés sur les clients autochtones génèrent également de la confiance, et vice-versa. Mettre en œuvre avec succès les résultats intermédiaires aura une incidence importante sur notre organisation, en stimulant notre rendement et en atteignant le résultat final de la stratégie.

Initiatives stratégiques de 2024 à 2027

Établissement de relations

1. Mobilisation systématique des Autochtones
2. Stratégie d'approvisionnement pour les entreprises autochtones
3. Embauche, maintien en poste et perfectionnement professionnel des employés autochtones

Services sur mesure

4. Exploration et mise en œuvre de services personnalisés pour les Autochtones, là où réalisable
5. Pages Web et communications autochtones
6. Formation technique et culturelle

Possibilités d'une approche fondée sur la distinction

Le gouvernement du Canada reconnaît les Premières Nations, les Inuits et les Métis en tant que peuples autochtones du Canada, qui sont des communautés distinctes, titulaires de droits et ayant leur propre histoire, y compris auprès de la Couronne.

L'adoption d'une approche fondée sur la distinction pour la stratégie autochtone de 2024 à 2027 de l'Agence permet de s'assurer que nous reconnaissons, affirmons et mettons en œuvre les droits, les intérêts et les circonstances uniques des Premières Nations, des Inuits et des Métis. Nous nous engageons à adapter les initiatives stratégiques afin de répondre aux divers besoins des peuples autochtones.



Contexte

Contexte

L'Agence a le mandat important d'administrer le régime fiscal et de prestations du Canada. Le bien-être économique et social de nos clients est directement touché par la façon dont nous offrons nos services.

La prestation de services est essentielle pour nos clients, car la production de déclarations de revenus leur permet de recevoir de nombreuses prestations et crédits d'impôt qui sont souvent fondés sur le revenu. Cela est particulièrement important, car les recherches ont démontré que nos efforts déployés à ce jour pour atteindre nos objectifs de maximisation de la participation au régime fiscal et de prestations n'ont pas donné des résultats égaux dans tous les segments de la société canadienne.

Plus précisément, par rapport au reste de la population canadienne, les peuples autochtones du Canada ont des taux inférieurs en ce qui concerne la production de déclarations de revenus, la satisfaction globale à l'égard des services que nous offrons et la confiance envers notre organisation. Ces faits sont appuyés par le rapport de ROP, [Comprendre l'expérience de production des déclarations de revenus des Autochtones \(2022\)](#) que nous avons mené à bien et par plusieurs études de recherche quantitatives. De nombreux Autochtones ne produisent pas leurs déclarations de revenus, ce qui a une incidence sur leur capacité à obtenir les prestations auxquelles ils ont droit. Par exemple, 89,3 % de tous les résidents canadiens participent au régime fiscal et de prestations, comparativement à seulement 76,5 % des personnes qui vivent dans une réserve. De plus, la ROP a déterminé que la confiance et le service sont les éléments les plus importants déterminant la perception de notre rendement. Cela a une incidence sur la participation des clients autochtones au régime fiscal et de prestations.

Compte tenu de l'engagement du gouvernement du Canada à l'égard de la réconciliation et de la mise en œuvre de la Déclaration des Nations Unies (la Déclaration des Nations Unies) sur les droits des peuples autochtones par l'intermédiaire de la *Loi sur la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones* [LDNUDPA], l'Agence profite de cette occasion pour élaborer une stratégie intégrée, ambitieuse,

réaliste et axée sur les résultats, harmonisée avec l'esprit de la Déclaration des Nations Unies.

Temps nécessaire pour établir la confiance

Dans un monde où la confiance est la pierre angulaire de relations solides et de communautés dynamiques, l'établissement et le maintien de la confiance sont des efforts essentiels. La confiance au sein de la population générale est un processus qui demande du temps, de la cohérence et des efforts continus. Lorsqu'il s'agit de susciter la confiance auprès des peuples autochtones un engagement plus profond doit être pris, en raison des préjudices historiques que le gouvernement leur a infligés.

Le fondement de la confiance est ancré dans le respect et l'empathie. Les particuliers, les ministères et les organismes du gouvernement doivent toujours tenir leurs promesses, agir avec intégrité et communiquer ouvertement pour gagner la confiance de l'ensemble de la communauté.

Instaurer la confiance avec les peuples autochtones exige également de reconnaître et de corriger les injustices historiques profondes qu'ils ont vécues. Des siècles de colonisation, de dépossession des terres, d'assimilation forcée et de répression culturelle ont eu des répercussions durables sur les communautés autochtones. Ces expériences traumatisantes ont engendré une méfiance profonde à l'égard du gouvernement. Par conséquent, il y a un risque que nos efforts déployés pour améliorer la confiance ne produisent pas de résultats dans les délais habituels d'une stratégie.

Bien que cette stratégie initiale ait une portée de trois ans, nous comprenons que nous aurons besoin d'un engagement à long terme à l'égard du changement afin d'obtenir des résultats positifs pour les peuples autochtones.

La stratégie autochtone de l'Agence de 2024 à 2027 est le résultat d'un effort continu visant à rassembler les forces et la volonté des partenaires internes et externes pour aider à améliorer les services aux Autochtones. Au cours de la dernière année, nous avons demandé à de nombreuses personnes de réfléchir avec nous sur la façon d'ajuster notre approche envers les clients autochtones, y compris le Conseil de direction de l'Agence. Nous avons suivi un processus approfondi et fondé sur des données probantes qui comprenait une analyse de l'environnement, un examen de la documentation, la ROP et des consultations avec divers partenaires internes et externes. Ces partenaires comprenaient des organisations autochtones nationales (OAN), le REA, d'autres ministères du gouvernement et des organismes fiscaux d'autres pays.

Harmonisation avec les engagements et les priorités du gouvernement du Canada

L'Agence a effectué une analyse de l'environnement afin d'aider à façonner les résultats de la stratégie et les initiatives prioritaires. Elle consistait en un examen de la documentation et en une analyse des rapports, des plans, des revues, des études, des bulletins et des articles externes du gouvernement du Canada, ainsi que des plans, des stratégies, des rapports et des projets de recherche qualitatifs et quantitatifs internes. Ils comprenaient ce qui suit :

- [Plan d'action de la Loi sur la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones](#), 2023

L'Assemblée générale des Nations Unies a adopté cette déclaration le 13 septembre 2007. Le plan d'action établit un cadre pour la mise en œuvre de la *Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones* à l'échelle fédérale. Le plan d'action contient trois obligations précises :

1. Le gouvernement du Canada doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer l'uniformité des lois fédérales avec la Déclaration des Nations Unies
 2. Le ministre de la Justice, avec d'autres ministres fédéraux, doit élaborer et mettre en œuvre un plan d'action pour atteindre les objectifs de la Déclaration des Nations Unies, et
 3. Lorsqu'une loi nécessite un examen périodique, les ministères responsables mèneront cet examen d'une manière qui assure l'uniformité avec la Déclaration des Nations Unies et répond aux exigences applicables en matière de consultation et de coopération dans la *Loi sur la Déclaration des Nations Unies*
- [Appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation](#), 2015
La Commission de vérité et réconciliation (CVR) du Canada a lancé 94 appels à l'action dans le cadre de son rapport final, qui a été publié par la CVR en 2015. Ces appels à l'action visent à remédier aux injustices et aux préjudices historiques que les peuples autochtones ont subis au Canada, plus particulièrement en ce qui concerne le système des pensionnats autochtones.
 - [Rapport de la vérificatrice générale du Canada sur l'accès aux prestations pour les populations difficiles à joindre](#), 2022
Ce rapport met en évidence une lacune dans nos efforts et ceux déployés par Emploi et Développement social Canada pour aider les populations difficiles à joindre à obtenir les prestations visant à aider les Canadiennes et Canadiens à

La stratégie autochtone de l'Agence de 2024 à 2027

faible revenu. À la lumière des constatations, le présent rapport sert de facteur pour remanier la façon dont nous cernons les populations mal desservies, améliorer les efforts de sensibilisation pour les adapter davantage et peaufiner nos méthodes pour mesurer l'utilisation des prestations.

- **Principes régissant la relation du Gouvernement du Canada avec les peuples autochtones**

Le gouvernement du Canada s'est engagé à mener à bien la réconciliation avec les peuples autochtones au moyen d'une relation renouvelée de nation à nation, de gouvernement à gouvernement et entre la Couronne et les Inuits. Cette relation doit être fondée sur la reconnaissance des droits, le respect, la coopération et le partenariat en tant que fondement d'un changement transformateur. Les dix principes énoncés dans le présent document aideront à orienter cette relation.

- **Comprendre l'expérience de production des déclarations de revenus des Autochtones**, 2022

Les composantes quantitatives et qualitatives de cette recherche ont permis de recueillir des données sur la façon dont nous pouvons améliorer le niveau de satisfaction à l'égard de nos services. Toutefois, une grande partie des données suggèrent que les améliorations dans un domaine précis ne seront pas aussi importantes sans d'abord améliorer la relation entre les peuples autochtones et notre organisation.

- **Cible minimale obligatoire de 5 % d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones (sac-isc.gc.ca)**

En 2021, la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones (SAEA) a été réformée et renommée. Dans le cadre des changements, le gouvernement du Canada a mis en place une directive obligatoire pour les ministères et organismes fédéraux. La directive exige qu'ils attribuent à une entreprise autochtone admissible un minimum de 5 % de la valeur totale des contrats qu'ils attribuent.

- **Équité en matière d'emploi, diversité et inclusion à l'Agence du revenu du Canada – Rapport annuel**, 2020-2021

L'Agence met à jour ce rapport évolutif en réponse aux changements dans le paysage social et démographique de l'emploi. Le rapport contient des activités visant à aborder les secteurs de sous-représentation existants et à accroître la diversité, à favoriser l'inclusion et à lutter contre le racisme.

- **Unis dans la diversité : une voie vers la réconciliation**, 2017

Cette stratégie pangouvernementale vise à réduire et à éliminer les obstacles à l'emploi dans la fonction publique auxquels font face les peuples autochtones. Elle

La stratégie autochtone de l'Agence de 2024 à 2027

visent également à résumer la façon de tirer parti de la diversité des expériences et des idées que les peuples autochtones apportent à la fonction publique.

- **Étude sur les taux de couplage des Autochtones, 2022**

Cette étude démontre la participation des Autochtones au régime fiscal et de prestations et une analyse pour aider à orienter la participation fiscale, à améliorer le programme de services et à orienter les activités de visibilité.

- **Rapport – Ce que nous avons entendu : Mobilisation des employés autochtones, 2021**

Ce rapport décrit en détail une séance de mobilisation entre 100 employés autochtones de toutes les directions générales et régions. Les sujets abordés étaient les suivants : la sensibilisation à la culture autochtone à tous les niveaux, l'embauche et le maintien en poste des employés autochtones, la mobilisation des Autochtones et les services adaptés.

De concert avec les Premières Nations, les Inuits et les Métis, nous traçons une nouvelle voie pour bâtir des relations renouvelées de nation à nation, entre les Inuits et la Couronne et de gouvernement à gouvernement, fondées sur l'affirmation des droits, le respect, la coopération et le partenariat.

– Plan d'action 2023-2028 pour la LDNUDPA



Initiatives stratégiques

Initiative stratégique 1 : Mobilisation systématique des Autochtones

Mesures que nous devons prendre pour y parvenir

- Collaborer de façon proactive et systématique avec six des OAN clés afin d'établir et de maintenir un partenariat solide fondé sur le respect et les avantages mutuels.
- Établir des tables de consultation officielles pour faciliter les partenariats avec les OAN sur divers sujets d'intérêt mutuel, y compris les sujets suivants :
 - Défis opérationnels qui peuvent avoir des considérations relatives aux politiques (en consultation avec le ministère des Finances Canada)
 - Prestation de services
 - Approvisionnement pour les entreprises autochtones
 - Échange de données et souveraineté des données
 - Embauche et maintien en poste d'employés autochtones
 - Observation fiscale pour les entreprises autochtones
- Organiser au moins une mission chaque année au niveau de la haute direction afin de diriger la mobilisation des OAN relativement à l'état de progression de la stratégie.
- Appuyer chaque OAN à l'échelle nationale en partageant les ressources et le financement aux fins de consultation au niveau opérationnel.

La stratégie autochtone de l'Agence de 2024 à 2027

- Coordonner les efforts de mobilisation à l'interne et avec d'autres ministères du gouvernement et des partenaires provinciaux afin de réduire au minimum le fardeau de la consultation sur les OAN.
- Maintenir une mobilisation active auprès des organismes de services autochtones régionaux, des collectivités et des groupes de défense des droits, en plus de collaborer de façon stratégique avec les OAN et les ministères du gouvernement. Travailler en étroite collaboration avec ces partenaires régionaux nous permettra d'améliorer notre compréhension des services offerts aux peuples autochtones. En retour, cela favorisera une plus grande responsabilisation et une plus grande transparence dans la prise de décisions lorsque nous élaborerons des programmes autochtones.

Comment cette initiative stratégique contribue-t-elle à accroître la confiance?

Veiller à ce que les points de vue des peuples autochtones soient au centre de la conception et de la mise en œuvre de tout programme, politique ou projet axé sur le public augmentera la confiance.

La mobilisation est un processus de dialogue bidirectionnel avec pour but d'écouter et de s'engager à prendre des mesures. Par la mobilisation des Autochtones, notre but est d'établir des relations et de faire preuve d'humilité et d'ouverture à collaborer.

De concert avec les Premières Nations, les Inuits et les Métis, nous traçons une nouvelle voie vers la réconciliation – vers une nouvelle relation et la promesse d'un Canada plus juste et équitable pour tous.

– Rapport annuel de 2022 sur la LDNUDPA

Initiative stratégique 2 : Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones

Mesures que nous devons prendre pour y parvenir

- Continuer d'examiner et d'élargir notre orientation stratégique et de renforcer la responsabilisation afin de mieux remplir nos obligations conformément à la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones.
- Collaborer avec les OAN afin de promouvoir les occasions d'approvisionnement.

La stratégie autochtone de l'Agence de 2024 à 2027

- Promouvoir les occasions d'approvisionnement par nos activités de visibilité et de sensibilisation (agents de liaison et agents du programme de visibilité) et notre page Web.
- Promouvoir la formation [Considérations autochtones en matière d'approvisionnement \(csps-efpc.gc.ca\)](https://csps-efpc.gc.ca/).
- Envisager d'inclure l'approvisionnement auprès des Autochtones dans les évaluations de rendement (comme pour l'approvisionnement écologique).
- Accroître la promotion auprès de toutes les entreprises autochtones, car il y a un manque de diversité dans le portefeuille d'approvisionnement.

Comment cette initiative stratégique contribue-t-elle à accroître la confiance?

Une stratégie d'approvisionnement autochtone comprend un partenariat au profit de toutes les parties.

Les occasions d'approvisionnement ou les contrats que nous attribuons aux entreprises autochtones constitueront des possibilités économiques avantageuses pour les partenaires autochtones.

Le gouvernement du Canada reconnaît qu'une façon efficace de veiller au mieux-être et à la qualité de vie des peuples autochtones au Canada est de leur offrir de meilleures possibilités économiques.

– Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones

Initiative stratégique 3 : Embauche, maintien en poste et perfectionnement professionnel des employés autochtones

Mesures que nous devons prendre pour y parvenir

- Veiller à ce que les employés autochtones de l'Agence dirigent le processus de recrutement ou soient en avant-plan dans celui-ci.

La stratégie autochtone de l'Agence de 2024 à 2027

- Favoriser les efforts conjoints de nos directions générales et régions dans le recrutement d'étudiants autochtones de divers milieux universitaires, collégiaux et d'enseignement secondaire.
- Promouvoir les possibilités de travail pendant les activités de visibilité et sur nos pages Web pour les peuples autochtones.
- Accorder la priorité aux possibilités d'emploi à distance dans les collectivités autochtones où la participation au régime fiscal et de prestations est faible, et en faire la promotion.
- Encourager le perfectionnement professionnel en mettant l'accent sur le mentorat et le parrainage.
- Collaborer avec le REA de l'Agence, à toutes les étapes, afin d'obtenir continuellement et systématiquement les commentaires nécessaires sur leur expérience en tant qu'employés de l'Agence.
- Collaborer avec les OAN pour promouvoir les possibilités d'emploi à notre organisme.
- Créer un bassin national d'employés autochtones.

Comment cette initiative stratégique contribue-t-elle à accroître la confiance?

Selon la ROP, les peuples autochtones se sentent plus à l'aise d'interagir avec les employés autochtones.

Le fait d'avoir un effectif qui représente les personnes que nous servons favorisera un sentiment d'appartenance et augmentera la confiance.

L'établissement d'une fonction publique où les peuples autochtones se sentent intégrés est opportun. Cela est conforme au vaste programme gouvernemental de réconciliation défini par des relations renouvelées entre nations, entre gouvernements et entre les Inuits et la Couronne avec les peuples autochtones.

– Unis dans la diversité : une voie vers la réconciliation

Employée en vedette

WliWni, je m'appelle Vanessa. Je fais partie de la Première Nation des Abénakis de la communauté d'Odanak. J'ai commencé à travailler à l'Agence en 2009 pour la région du Québec et je ne m'étais jamais identifiée comme une Autochtone. Je ne croyais pas qu'il était pertinent de le faire. Au fil des ans, j'ai cherché à trouver ma place au sein de

La stratégie autochtone de l'Agence de 2024 à 2027

l'Agence. Mon objectif a toujours été de susciter de la fierté chez mes collègues autochtones et d'encourager le mieux-être et l'inclusion en accroissant la sensibilisation et la compréhension culturelles.

L'initiative autochtone régionale du Québec est tout cela. Il s'agit d'un endroit où nous pouvons communiquer et où nous ouvrons ensemble des horizons aux pratiques de l'Agence. Surtout, il s'agit d'un endroit où nous pouvons nous sentir à la maison. Aujourd'hui, je suis fière de m'identifier comme une employée autochtone à l'Agence, et j'encourage les autres à le faire.



Vanessa Turcotte

Cofondatrice de l'Initiative autochtone régionale du Québec

Initiative stratégique 4 : Exploration et mise en oeuvre de services personnalisés pour les Autochtones, là où réalisable

Mesures que nous devons prendre pour y parvenir

- Former un pourcentage donné d'employés ou créer un groupe de travail spécialisé afin de traiter les dossiers autochtones d'une manière éclairée sur le plan culturel. Cela augmentera notre capacité à fournir des services personnalisés aux Autochtones et fournira des compétences de base qui seraient transférables pour servir tous les Canadiens. Nous nous efforçons d'être représentatifs de nos clients, et les Autochtones représentent 5 % de la population canadienne.
- Accroître nos efforts de sensibilisation à l'égard de l'impôt et des prestations auprès des communautés autochtones, en accordant la priorité aux ressources dans les communautés où la participation au régime fiscal et de prestations est faible.
- Créer des personas pour améliorer la sensibilisation à la culture, l'expérience client et les idées.
- Consulter le ministère des Finances Canada et d'autres ministères du gouvernement au sujet des défis liés à l'administration de l'impôt et des prestations liés aux circonstances uniques des Autochtones.
- Améliorer notre compréhension des expériences et des circonstances en matière de service et d'observation des clients autochtones lorsqu'ils communiquent avec nous ou interagissent avec nous.

La stratégie autochtone de l'Agence de 2024 à 2027

- Mettre en place un mécanisme de processus de rétroaction afin de faire le suivi des plaintes liées au service concernant des Autochtones.
- Cerner les occasions d'adapter les processus et les communications qui aident à l'observation et qui tiennent compte des circonstances uniques des Autochtones.
- Surveiller de façon proactive les modifications législatives et politiques qui pourraient toucher les services offerts aux Autochtones, et, s'il y a lieu, prendre des mesures administratives en temps opportun pour atténuer les répercussions.
- Planifier un projet de recherche sur l'expérience client qui nous permettra de bien comprendre les défis et les attentes de nos clients tout au long de leurs interactions avec nous. Cela comprendra l'utilisation d'une combinaison de méthodes normalisées de l'industrie, telles que la recherche ethnographique, la schématisation de parcours, l'expérience utilisateur, la conception axée sur l'humain et l'approche Lean Six Sigma.

Comment cette initiative stratégique contribue-t-elle à mettre les clients autochtones au cœur de nos services?

Nos services seront axés sur les clients s'ils sont compréhensibles, facilement accessibles et conçus pour répondre aux circonstances et aux besoins précis des clients autochtones. Cette approche de service adapté encourage l'observation fiscale et augmente l'utilisation des prestations.

La planification de la sensibilisation auprès des Autochtones doit être fondée sur des données pour veiller à ce que les divers besoins uniques des communautés soient satisfaits de façon appropriée.

– Stratégie de services aux Autochtones de la Direction générale de cotisation, de prestation et de service

Initiative stratégique 5 : Pages Web et communications autochtones

Mesures que nous devons prendre pour y parvenir

- Concevoir et améliorer nos pages Web spécialisées afin qu'elles reflètent les besoins et les circonstances des peuples autochtones.

La stratégie autochtone de l'Agence de 2024 à 2027

- S'assurer que les renseignements sur les pages Web sont simples à comprendre (par exemple, en utilisant un langage clair et simple).
- Offrir du contenu et des produits pertinents dans des langues autochtones.
- Adapter et concevoir les communications pour aborder des situations propres aux peuples autochtones (niveaux de compétences numériques, de confiance et d'accès).

Comment cette initiative stratégique contribue-t-elle à mettre les clients autochtones au cœur de nos services?

L'adaptation de nos communications publiques permettra de veiller à ce que les renseignements soient facilement accessibles aux peuples autochtones.

23% des répondants à la ROP ont démontré que la traduction des documents dans des langues autochtones permettrait de faire en sorte que tous les peuples autochtones comprennent les prestations et les crédits auxquels ils ont droit.

Les **renseignements inexacts et imprécis** entraînent, au mieux, plus de difficultés pour eux [les peuples autochtones] lorsqu'ils produisent leur déclaration de revenus et, au pire, une **érosion de leur confiance envers le régime fiscal**.

– Bureau de l'ombudsman des contribuables

Initiative stratégique 6 : Formation technique et culturelle

Mesures que nous devons prendre pour y parvenir

- Créer un module de formation technique à l'intention des employés des secteurs de programme qui met l'accent sur l'exonération fiscale de la *Loi sur les Indiens*.
- Consulter continuellement les OAN pour savoir si le matériel culturel que nous offrons à nos employés est pertinent.
- Veiller à ce que les employés qui se consacrent aux fonctions de service et d'observation à l'Agence aient la formation et les compétences culturelles nécessaires pour avoir des interactions fructueuses avec les peuples autochtones.

Comment cette initiative stratégique contribue-t-elle à mettre les clients autochtones au cœur de nos services?

Des connaissances techniques adéquates réduisent le risque d'insatisfaction pendant les interactions liées au service. Par exemple, cela réduirait le besoin de transferts téléphoniques et raccourcirait les temps d'attente.

Les employés deviendraient plus empathiques et comprendraient mieux les réalités autochtones, créant ainsi un environnement sécuritaire sur le plan culturel pour les clients et les employés.

Une meilleure compréhension des besoins des peuples autochtones permettra de nous assurer que nos nouvelles initiatives répondent à ces besoins.



Conclusion

La conception et l'exécution d'une stratégie visant à adapter les services fiscaux et de prestations à un segment précis de la population constituent d'importants défis et opportunités.

La stratégie autochtone établit un équilibre entre l'ambition et le réalisme et reconnaît que le changement prend du temps et des efforts continus. Bien que les résultats immédiats puissent ne pas être apparents, nos efforts pour améliorer les services offerts aux clients autochtones produiront sans aucun doute des effets positifs dans nos interactions avec eux et avec nos employés. Cet engagement vise à favoriser un changement transformateur à long terme au sein de notre organisation.

Nous avons organisé chaque initiative stratégique afin de nous assurer que nous constatons des progrès à long terme, et notre engagement inébranlable à travailler en

La stratégie autochtone de l'Agence de 2024 à 2027

collaboration pour atteindre nos objectifs nous permettra de mettre en œuvre cette stratégie avec succès.

Annexe A : Glossaire

Le glossaire fournit un aperçu des principaux termes et sigles utilisés tout au long de la stratégie

ACE : Allocation canadienne pour enfants. Toutes les familles qui sont des résidentes du Canada aux fins de l'impôt et qui ont des enfants de moins de 18 ans sont admissibles à l'ACE. Toutefois, les familles ayant un revenu élevé pourraient ne pas être admissibles à l'ACE.

Agence : Agence du revenu du Canada

Autochtones : Il s'agit du terme le plus courant et le plus politiquement correct pour désigner les trois groupes autochtones : les Premières Nations, les Inuits et les Métis.

CPÉME : Catégorie professionnelle de l'équité en matière d'emploi.

Étude sur le taux de couplage des Autochtones : Une étude qui relie les données administratives de l'Agence aux données du recensement de Statistique Canada pour estimer les taux de participation au régime fiscal et de prestations.

Indien : « Indien » est un terme utilisé pour décrire les premiers habitants de l'Amérique du Nord. Il s'applique le plus souvent aux membres des Premières Nations, comme en témoigne le nom de la *Loi sur les Indiens*. Les « peuples indiens » sont l'un des trois groupes de peuples reconnus comme autochtones dans la *Loi constitutionnelle de 1982*. La préférence est maintenant d'utiliser le terme « Premières Nations », tandis que le terme « Indien » demeure le terme juridique.

OAN : Organisation autochtone nationale. En ce qui concerne la stratégie autochtone, les OAN comprennent : l'Assemblée des Premières Nations, Inuit Tapiriit Kanatami, le Conseil national des Métis, le Congrès des peuples autochtones.

ROP : ROP signifie « recherche sur l'opinion publique ». Dans le contexte de cette stratégie, cela fait précisément référence à la recherche sur l'opinion publique « Comprendre l'expérience de production de déclarations de revenus des Autochtones » (2022) que nous avons menée auprès des peuples autochtones.

Souveraineté des données : La souveraineté des données concerne l'administration et la gouvernance des données. Cela concerne la collecte et le stockage des données, ainsi que les personnes qui peuvent y accéder. La souveraineté des données autochtones se rapporte à l'objectif des Premières Nations, des Inuits et des Métis d'exercer un contrôle sur les documents recueillis auprès d'eux et les concernant.

Statut d'Indien : Le « statut juridique d'une personne qui est inscrite à titre d'Indien en vertu de la *Loi sur les Indiens*. En vertu de la *Loi sur les Indiens*, les Indiens inscrits

La Stratégie autochtone de l'Agence de 2024 à 2027

peuvent être admissibles à une gamme de prestations, de droits, de programmes et de services offerts par les gouvernements fédéraux et provinciaux ou territoriaux. »

Taux de cessation d'emploi : Tout au long de la présente stratégie, le terme « cessation d'emploi » est utilisé pour désigner tous les départs de l'Agence, y compris les départs à la retraite, les démissions et toutes les autres cessations de service.