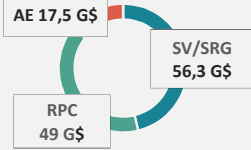


Transformer la prestation de services tout en renouvelant la technologie



Les Canadiens dépendent des services d'EDSC...

- 2 M de prestataires de l'AE
- 7,9 M de prestataires mensuels de la SV et du RPC (y compris les prestations d'invalidité du RPC)



En milliards de \$

En 2019-2020, EDSC a versé 135,2 M\$ en prestations directement aux Canadiens, ce qui représente **6,15 %** du produit intérieur brut du Canada.

Mais des décennies de sous-investissement ont mis en péril les services que nous offrons...

Le **sous-investissement chronique** a créé une dette technique menant à :

- Des réseaux, du matériel et des logiciels obsolètes – seulement **41 %** des applications sont considérées comme étant saines
- Des systèmes centraux ayant largement dépassé la durée de vie prévue
- Augmentation des pannes – augmentation de **159 %** au cours des quatre dernières années
- Une protection inadéquate contre les menaces à la cybersécurité et la fraude



Limitant ainsi notre capacité à servir les Canadiens de façon efficace

- Capacité réduite à mettre en œuvre rapidement des politiques et des mesures législatives. Il faut de 6 à 18 mois pour la préparation, les essais et le lancement dans le secteur de l'AE
- Les coûts de maintenance et de mise à niveau sont désormais insoutenables
- L'expérience du client est fragmentée et la prestation de services est mise en péril
- Les possibilités d'améliorer l'efficacité du traitement sont limitées



Faire avancer notre plan intégré – Corriger la dette technique et mettre en œuvre la Modernisation du versement des prestations (MVP)

Plan intégré : Correction de la dette technique et la Modernisation du versement des prestations (MVP)

La **dette technique** est la différence entre la technologie dont nous disposons et les outils de base dont nous avons besoin au minimum pour un système moderne et fonctionnel. L'initiative de correction de la dette technique atténue les risques liés à la prestation de services grâce à l'amélioration de la capacité du réseau et à la mise à jour du matériel et des logiciels utilisés par les programmes d'EDSC. Elle s'assure que la technologie d'EDSC peut soutenir les systèmes existants et les besoins de la nouvelle plateforme de MVP, et d'établir des solutions de reprise après sinistre pour minimiser les interruptions de service qui ont un impact négatif sur les Canadiens.

La **MVP** est une transformation échelonnée sur plusieurs années qui met en œuvre une technologie moderne conçue pour rationaliser le traitement des prestations, offrir de nouveaux services numériques et fournir des capacités de gestion des services améliorées. Elle offre une plateforme organisationnelle pour les prestations existantes et nouvelles qui assure la continuité de la prestation des services.

Mesures prises

- ✓ Les investissements dans la MVP et dans la dette technique ont commencé en 2017 et 2019 respectivement; le financement est disponible jusqu'en 2024
- ✓ La planification détaillée des mesures correctives, de la plateforme organisationnelle et de l'intégration progressive des prestations dans la MVP est terminée, et la technologie de base a été sélectionnée
- ✓ L'exécution a été amorcée en collaboration avec le secteur privé

Progrès réalisés

Réalisations à ce jour :

- ✓ Stabilisation des systèmes de TI vieillissants, d'abord axée sur la continuité des pensions
- ✓ Mise à profit des pratiques exemplaires et de la passation de contrat avec un réseau de spécialistes des systèmes reconnus à l'échelle mondiale
- ✓ Accélération de la MVP en fonction des leçons tirées de l'exécution réussie du versement des prestations liées à la COVID-19 (17 semaines, deux paiements)
- ✓ Lancement d'un processus continu de conception conjointe avec les citoyens (laboratoires de Service Canada)

Prochaines étapes

- ✓ Continuer de s'attaquer à la dette technique, y compris les causes profondes, et corriger les systèmes opérationnels de manière plus générale
- ✓ Continuer à exploiter les systèmes de prestations existants jusqu'à ce que la plateforme de MVP soit mise en œuvre
- ✓ Poursuivre les travaux de la tranche 1, qui sont bien entamés, y compris la construction des fondements de la MVP et l'intégration de la SV
- ✓ Obtenir des décisions concernant les priorités et la chronologie de l'intégration des prestations dans la plateforme de MVP au-delà de la SV

Ce que la MVP signifie pour nos clients, nos employés et le gouvernement du Canada

Chronologie proposée pour l'intégration des prestations à la MVP



Amélioration de la satisfaction de la clientèle :

- ✓ Possibilité pour tous les clients d'utiliser le libre-service d'une manière simple et intuitive
- ✓ Authentification unique selon le principe « Une fois suffit » (expansion éventuelle à l'échelle du GC)
- ✓ Identité numérique avec fonctions de sécurité renforcées
- ✓ Assistance numérique



Prestation plus souple :

- ✓ Souplesse accrue en matière de prestation de services, ce qui permet à Service Canada de fournir davantage de services au nom d'autres ministères du GC (p. ex. identité numérique, services numériques, soutien des centres d'appels)
- ✓ Intégration de multiples modes de prestation améliorée – approche « sans fausse route »



Sécurité accrue :

- ✓ Sécurité améliorée contre la fraude et les cybermenaces



Rapidité d'intervention accrue :

- ✓ Agilité accrue des politiques
- ✓ Mise en œuvre plus rapide des nouvelles politiques et mesures législatives
- ✓ Plateforme organisationnelle permettant d'effectuer le versement d'un large éventail de prestations

La MVP : une occasion unique de poursuivre la transformation de la façon dont le gouvernement fournit des services aux Canadiens.