Résumé de l'évaluation : La Stratégie d'amélioration des services du Régime de pensions du Canada (SAS du RPC)

À propos de la SAS du RPC

Dans le cadre de la SAS du RPC, une série d'initiatives d'amélioration des services ont été mises en œuvre entre mars 2017 et juin 2022, dont certaines sont liées aux technologies de l'information. Ces initiatives touchaient différents aspects de la prestation du programme du RPC.

La SAS du RPC était la première initiative concertée du Ministère visant à améliorer la prestation globale du programme du RPC. Il est convenu qu'il sera nécessaire d'apporter des améliorations continues pour accélérer l'automatisation et le traitement des demandes.

Principales constatations et observations

La SAS du RPC a été mise en œuvre et exécutée conformément à la portée et au budget prévus.

Résultats escomptés

Dans l'ensemble, les efforts de la SAS du RPC ont contribué :

- À l'amélioration du service à la clientèle. Par exemple, le volume de demandes en ligne du PPIRPC a dépassé de 50 % le niveau prévu en 2021-2022;
- Au rendement et aux résultats du programme grâce à la rapidité accrue du service, à la réduction des temps d'attente et à un plus grand respect des normes de service;
- À l'excellence de l'intendance du programme.

Regard vers l'avenir et observations

À la lumière des activités mises en œuvre dans le cadre de la SAS du RPC, il faudrait envisager les mesures suivantes pour continuer de renforcer la prestation du programme du RPC :

- Les clients du Programme de prestations d'invalidité du RPC (PPIRPC) éprouvaient toujours des difficultés à évaluer les services et à présenter une demande de prestations;
- Il reste des obstacles continus à l'accessibilité (numériques et non numériques).

À partir de ces constatations, les deux observations suivantes sont tirées :

- Des méthodes et des approches novatrices, comme la conception axée sur l'utilisateur, pourraient contribuer à cerner et à réduire les obstacles pour les clients du PPIRPC et les populations vulnérables;
- L'amélioration des mesures de rendement sur les économies de coûts, le suivi de la productivité et la production de rapports pourraient mieux appuyer la prise de décisions sur les projets.

L'évaluation complète de la Stratégie d'amélioration des services du Régime de pensions du Canada est maintenant disponible

Cat. No.: Em20-178/1-2023F-PDF ISBN: 978-0-660-49598-9

Emploi et Développement social Canada
Employment and Social Development Canada
Canada