LA MODERNISATION ET TRANSFORMATION DU VERSEMENT DES PRESTATIONS

Le programme de Modernisation du versement des prestations (MVP), dirigé par Emploi et Développement social Canada (EDSC), est une initiative pluriannuelle de technologie de l'information (TI) qui vise à améliorer l'expérience des clients et des employés en matière de versement des prestations. Le programme regroupera la Sécurité de la vieillesse (SV), le Supplément de revenu garanti (SRG), le Régime de pensions du Canada (RPC) et le régime d'assurance-emploi (AE) sur une plateforme commune de versement.

La nécessité de moderniser la prestation des services

20

Au cours des 60 dernières années, les services sociaux du Canada ont évolué vers un ensemble complexe de programmes sociaux, de systèmes, de logiciels et de politiques. Cependant, les systèmes informatiques existants sont complexes, fragmentés et reposent sur des langages de programmation obsolètes, ce qui les rend vulnérables aux erreurs, aux paiements erronés, à la fraude et à de mauvaises expériences utilisateur.



Actions malveillantes **6,6** G bloquées chaque jour en 2023-241

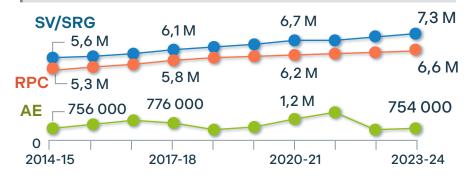
Âge des systèmes de la TI

50

60

La demande croissante pour des services numériques transparents, combinée à l'augmentation du nombre de bénéficiaires éligibles et à l'évolution de la complexité des demandes, peut créer une pression opérationnelle supplémentaire.

Nombre mensuel moyen de bénéficiaires^{3,4}



160 G\$ Versements totaux pour la SV, SRG, RPC et l'AE en 2023-24²

Augmentation du nombre de bénéficiaires mensuels, 2022-23 à 2023-24^{3,4}

Proportion des clients ayant utilisé des modes de prestation en ligne en 2023-245

Objectifs du programme de MVP

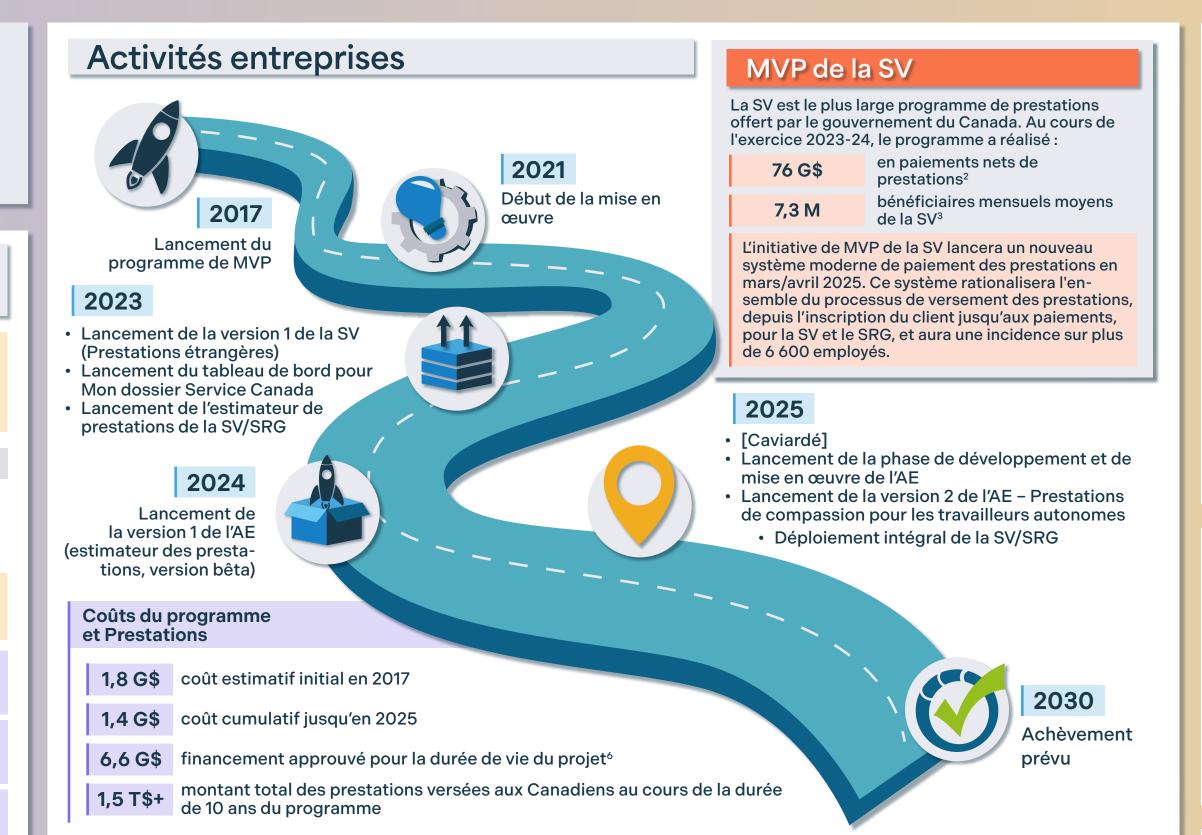
Le programme de MVP vise à remédier aux limites des systèmes actuels en établissant une nouvelle plateforme technologique fondamentale pour les programmes de prestations statutaires de base, permettant:

Une amélioration de l'expérience des clients et des employés

Des mesures de sécurité et de prévention de la fraude plus

Une plus grande souplesse dans la mise en œuvre des changements apportés aux programmes, aux politiques ou à la législation





Initiatives à venir

Service d'identité et système de gestion des accès (SiSGA)

Le SiSGA vise à remplacer la Solution de cyberauthentification d'entreprise obsolète par un service d'authentification moderne pour les clients de la SV, du RPC et de l'AE. Cette solution va :

- Permettre aux clients de recevoir des services à travers divers programmes en une seule vue
- Permettre aux agents de service de répondre à des requêtes interprogrammes
- Permettre aux clients de demander des changements de circonstances interprogrammes (« Une fois suffit »)

Solution de centre de contact (SCC)

La solution de centre de contacts soutient actuellement des millions de Canadiens. En 2024, il v a eu :

27 M appels

aux centres d'appels de la SV, du RPC et de l'AE

501 000 appels

au Centre de services aux employeurs⁷

EDSC collabore avec Services partagés Canada pour acquérir une nouvelle solution d'ici 2027, conformément à l'approche « l'infonuagique d'abord » du gouvernement du Canada.

Caractéristiques des systèmes

Les nouveaux systèmes exploitent la technologie infonuagique pour l'évolutivité des services, et intègrent l'intelligence artificielle et l'automatisation pour une prise de décision plus rapide. Les caractéristiques clés suivantes seront intégrées au fil du temps :

Libre-service: Un accès indépendant aux

Interface

services

et conviviale

services en liane

numérique simple

« Une fois suffit »:

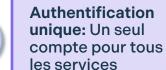
partagée entre les

L'information est



Suivi des applications en temps réel







« Aucune mauvaise porte »: Intégration omnimode améliorée

Prochaines étapes

Maintenir les efforts de réduction de la dette technique



y compris traiter les causes fondamentales et les systèmes opérationnels de manière plus générale.

Continuer à exploiter les systèmes de prestations existants



Sources

- Rapport annuel du Centre de la sécurité des télécommunications
- Rapport sur les résultats ministériels d'EDSC 2023-2024
- RPC et SV Statistiques annuelles, Nombre de prestations, selon le type de prestation et l'année financière
- Statistique Canada. Tableau 14-10-0323-01 Prestataires d'assurance-emploi par division de recensement, données
- 5. Service Canada sondage sur l'expérience client 2023-2024

Notes

- 6. Ce chiffre représente le financement approuvé pour toute la durée du programme de la MVP, qui continue à être affiné au fur et à mesure de l'évaluation de la portée, de la durée et des facteurs externes. Il exclut la charge de travail et l'entretien obligatoire, car ils ne font pas partie de l'approbation du programme.
- Le Centre de services aux employeurs soutient divers programmes et services liés à l'employeur.



