

# Conférence Métropolis 2019

## Introduction au secteur de la transformation et des solutions numériques

Louis Dumas  
Directeur Général, Transformation  
Le lundi 24 juin 2019



# Pourquoi créer le STSN?

---

## Le défi

- Augmentation des volumes de demandes de résidence temporaire et d'asile qui dépassent nos capacités
- Objectifs annuels accrus dans le cadre du Plan d'immigration pluriannuel des niveaux (PPAN)
- Les clients d'IRCC exigent une meilleure expérience client et une approche plus moderne de la prestation des services

## L'occasion

Devenir un chef de file mondial dans la migration afin que les clients et les Canadiens tirent pleinement profit des avantages de nos programmes.

## Principaux domaines de transformation

- Service à la clientèle
- Excellence opérationnelle
- Intégrité des programmes
- Expérience enrichissante pour nos employés

# Que permet la transformation?

---



## Pour les clients

---

Demandes numériques simples et accessibles

Délais de traitement plus courts

Meilleure expérience pour les clients



## Pour le Canada et les Canadiens

---

Intégrité des programmes et sécurité renforcées

Capacité de répondre à des volumes croissants sans engendrer de coûts supplémentaires

Saisie de l'ensemble des avantages économiques et sociales liés à l'immigration et au tourisme accrus



## Pour les employés d'IRCC

---

Possibilités de gestion des talents et de perfectionnement professionnel – connaissances, compétences et outils nouveaux

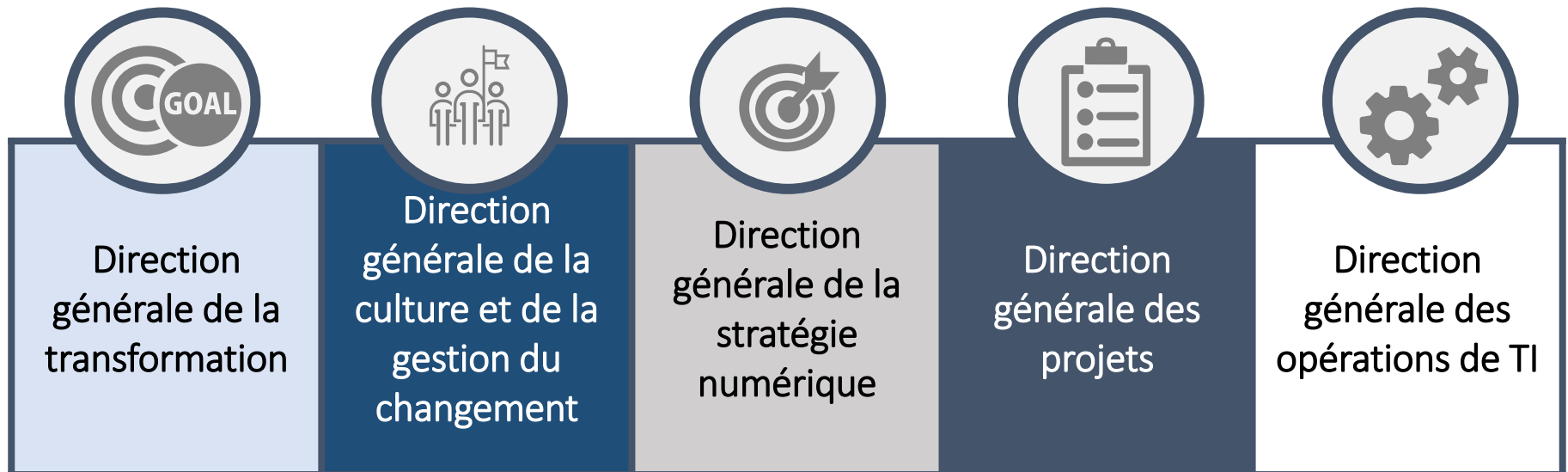
Tâches pertinentes qui s'inscrivent dans les priorités d'IRCC

Milieu de travail positif, soutenu par la nouvelle culture – un endroit où il fait bon travailler!

# À quoi ressemble notre nouveau secteur?

---

- Le Secteur de la transformation et des solutions numériques est divisé en cinq directions générales.
- Celles-ci ne fonctionnent pas de façon indépendante; une grande partie du travail est effectuée horizontalement entre ces organisations pour la prestation de services et de produits.



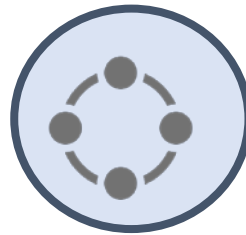
# Direction générale de la transformation : Collaboration, Courage, Valeur



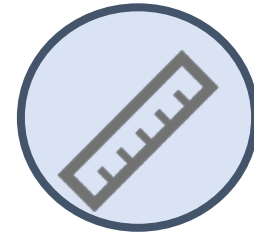
**Notre mandat :** Transformer la façon dont IRCC mène ses activités en faisant preuve de souplesse dans notre travail et dans la manière dont nous fournissons nos services à nos clients.



Moderniser et réinventer la façon dont les clients utilisent le système d'immigration.



Améliorer notre façon de travailler en simplifiant nos processus actuels



Mesurer les initiatives de transformation pour s'assurer qu'elles répondent aux besoins et permettent d'obtenir les résultats attendus