

Modernisation des technologie de l'information

Objet

De nombreux systèmes informatiques d'ACC, y compris le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC), qui soutient le traitement des paiements pour tous les programmes d'ACC et le traitement des demandes pour la plupart des programmes d'ACC, nécessitent une modernisation en raison de :

- Technologie obsolète
- Manque de soutien des développeurs
- Expérience utilisateur lourde
- Lacunes dans les fonctionnalités de rapport
- Incapacité à se conformer aux normes d'accessibilité actuelles

Contexte

Le ministère reconnaît que la modernisation complète des TI est un effort vaste et complexe et a proposé que le travail soit réalisé en deux phases. Le financement a été alloué dans le cadre du processus budgétaire de 2022 pour la phase initiale qui :

- Comprendra des mises à niveau techniques et la modernisation de nos applications existantes hébergées sur GCCase. Ce travail a été achevé.
- Résultera en un système avec plus de flexibilité pour permettre de nouveaux programmes pour les vétérans, permettant de les ajouter plus rapidement et de les maintenir plus facilement.
- Positionnera le ministère pour continuer ses investissements dans l'automatisation, l'innovation et l'amélioration de l'expérience client.
- Développera une feuille de route de modernisation pour les composants restants du RPSC afin d'informer la phase 2.

Principale mise à jour

- La modernisation de cette technologie fournira aux décideurs un processus plus rationalisé et accessible, améliorant la capacité d'ACC à traiter les demandes des vétérans en temps opportun.

- Les travaux de modernisation des TI ont commencé en avril 2023 et plusieurs étapes importantes ont déjà été franchies, y compris la migration d'une suite d'applications vers une plateforme moderne dans le cloud. Un processus modernisé pour l'allocation de vêtements et de présence sera mis en ligne début 2025.
- D'ici 2026, une partie importante des fonctions des systèmes hérités sera transférée vers une technologie moderne, avec une approche établie pour la modernisation des systèmes restants en phase.
- Cette initiative (Phase 1) représente un investissement de 32,4 millions de dollars d'avril 2023 à mars 2026.

La phase 2 de la modernisation des TI devrait commencer le 1er avril 2026 et se terminer le 31 mars 2028. Cette phase se concentrera sur :

- La mise en œuvre des recommandations issues de l'analyse du traitement des paiements de la phase 1.
- Continuer à migrer les programmes et avantages prioritaires hors du RPSC vers l'architecture modernisée d'ACC.

Cette phase n'est actuellement pas financée et nécessitera une demande B26.

- À mesure que nous améliorons notre technologie système, cela ouvre de plus grandes opportunités pour l'automatisation et l'IA.
- Il existe des opportunités significatives pour examiner une automatisation plus holistique de nos processus, y compris la réduction des délais d'attente et des incapacités.
- Nous avons travaillé sur l'automatisation de manière fragmentaire, mais avons fait de bons progrès dans certains domaines.
- L'automatisation que nous avons réalisée a créé une base en technologie et en connaissances pour créer des solutions plus larges et holistiques.
- Nous avons vu des demandes de transformation plus importantes aller de l'avant dans le GOC, ainsi qu'une indication de MINO que plus d'automatisation serait bienvenue pour aider à réduire les délais d'attente et répondre aux demandes d'excellence de service.

Nous recommandons que si nous recherchons une plus grande automatisation et des approches transformatrices, il pourrait y avoir une opportunité d'intégrer avec nos demandes et approches de la phase 2.