

NFFN 115.3 Phase 3 of the Modernization Platform

IRCC's response to a request for information made by the
Standing Senate Committee on National Finance on June 19, 2024

Question

Senator Smith: Ms. Manseau, for the \$84.6 million or — I think the other number bantered about was \$90 million — being sought to modernize Canada's migration system, it's a multi-year, multi-phase business initiative meant to optimize Immigration, Refugees and Citizenship Canada's, or IRCC's, business processes.

Can you provide an update on how far along you are with the digital platform modernization program, and when do you anticipate you will move away from the legacy systems like the Global Case Management System?

Ms. Manseau: The project is divided into four tranches. We're currently implementing Tranche 1. I can speak to some of the progress that we have seen in the last few months.

The ED investment allowed us to implement an application status tracker for multiple lines of business. Clients who have submitted the application in citizenship, family class and express entry, as well as temporary resident visa, study permit, and work permit, now have access to the tracker available on the IRCC website.

In October, the offices of members of Parliament and senators also gain access to the application status tracker to better assist their constituents.

Back in December, IRCC introduced a refreshed, modernized, online self-assessment tool to make it easier for clients to find programs that best suit their needs. Also, IRCC is now using advanced analytics to identify applications for streamlined processing by an officer and automate certain clerical functions. This has resulted in increasing productivity, distributing workloads more efficiently and redirecting staff to more value-added processing activities.

Most recently, IRCC launched a new account for a limited group of visitor visa clients, which provides the ability to change addresses, emails and phone numbers online, as well as a single location for communications to and from IRCC, status tracking —

Senator Smith: Is that all part of Tranche 1?

Ms. Manseau: That's the work that we have done so far since the initiation of the digital platform modernization.

Senator Smith: If you could write something for us indicating what your time frame is for delivery in terms of getting all of it completed. The other little question I have that you might be able to give us some feedback on is we're talking about people coming from other countries to here. What type of sophistication are they going to need to have to be able to answer some of the technical requirements to get into the system and have their issues settled?



NFFN 115.3 Phase 3 of the Modernization Platform

IRCC's response to a request for information made by the
Standing Senate Committee on National Finance on June 19, 2024

The Chair: With a written response?

Senator Smith: Yes. That would be great, if you could give us something in writing.

Response

Immigration Refugees and Citizenship Canada (IRCC) is undertaking a multi-year, multi-phase business modernization and information technology renewal initiative known as Digital Platform Modernization (DPM). The third phase of the DPM initiative is underway, with goals to modernize service delivery, enhance client experience, and build a new information technology platform with modern technology that will replace the legacy system (i.e. Global Case Management System or GCMS).

As the first project of the DPM programme, IRCC is already developing a new online account for clients that will provide a more seamless experience via a single digital 'front-door' into IRCC services. Once fully implemented, it will enhance services for all IRCC clients and replace existing outdated and/or standalone client-facing portals and tools.

This new account, which has already been through usability testing with clients to seek their input and feedback, has been launched to a subset of visitor clients, and will be gradually deployed to all clients over the coming year and a half. Releasing features in this way will provide IRCC with the opportunity to collect feedback and identify any issues before onboarding more clients and other programs. Decommissioning of existing portals will only be possible once all functionalities and client groups have been onboarded to the new account.

The next part of DPM involves procuring a new back-end processing system beginning its roll-out in 2025, in a multi-year phased approach to support modernized approaches to processing client applications. This work is currently in the procurement phase. Implementation will begin gradually, following the award of contracts for a new case processing system as well as a system integrator. We anticipate awarding contracts this summer/fall and that implementation will be done in phases over several years. The full decommissioning of GCMS will only be possible once all lines of business have moved off GCMS and onto a new system.



NFFN 115.3 Phase 3 de la plate-forme de modernisation

Réponse d'IRCC à une demande d'information présentée par le
Comité sénatorial permanent des finances nationales le 19 juin 2024

Question

Le sénateur Smith : Merci, Madame Manseau, pour les 84,6 millions de dollars demandés, ou l'autre montant qui a circulé, je crois que c'était 90 millions de dollars, pour moderniser le système de migration du Canada, il s'agit d'une initiative pluriannuelle de modernisation des activités destinée à optimiser les processus d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.

Pouvez-vous nous dire où en est rendu le programme Modernisation de la plateforme numérique et quand vous pensez qu'on délaissera les vieux systèmes comme le Système mondial de gestion des cas?

Mme Manseau : Le projet est divisé en quatre phases. Nous mettons actuellement en œuvre la phase 1. Je peux vous parler de certains des progrès constatés ces derniers mois.

L'investissement à des fins de développement économique nous a permis de mettre en œuvre un outil numérique de suivi de l'état des demandes dans diverses catégories. Les clients qui ont soumis une demande de citoyenneté, une demande de la catégorie du regroupement familial ou une demande de type Entrée express, voire une demande de visa de résident temporaire, de permis d'études ou de permis de travail, peuvent maintenant en faire le suivi sur le site Web d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.

En octobre, le bureau des députés et des sénateurs aura aussi accès à cet outil de suivi afin de mieux aider leurs concitoyens.

En décembre, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a présenté un outil d'auto-évaluation en ligne modernisé pour faciliter la tâche aux clients qui cherchent les programmes répondant le mieux à leurs besoins. Aussi, le ministère a maintenant recours à l'analytique avancée pour cerner les demandes admissibles à un traitement simplifié par un agent et pour automatiser certains travaux d'écriture, ce qui s'est traduit par une productivité accrue, une répartition plus efficace de la charge de travail et la réaffectation du personnel à des activités de traitement à valeur ajoutée.

Plus récemment, le ministère a lancé un nouveau compte pour un nombre limité de clients demandant un visa de visiteur; ce compte leur permet de changer d'adresse, de courriel et de numéro de téléphone en ligne en plus d'être un point de communication direct avec le ministère, de faire le suivi du statut...

Le sénateur Smith : Est-ce que tout cela fait partie de la phase 1?

Mme Manseau : C'est le travail accompli jusqu'à maintenant depuis le lancement de l'initiative Modernisation de la plateforme numérique.

Le sénateur Smith : Pourriez-vous nous rédiger quelque chose qui précise votre échéancier pour la livraison de tout ce qui doit être fait dans le cadre de l'initiative? Nous parlons de gens qui viennent ici en provenance d'autres pays. J'ai une autre petite question, et vous pourrez peut-être nous fournir quelques



NFFN 115.3 Phase 3 de la plate-forme de modernisation

Réponse d'IRCC à une demande d'information présentée par le
Comité sénatorial permanent des finances nationales le 19 juin 2024

observations là-dessus : à quel point devront-ils posséder certaines compétences techniques pour accéder au système et veiller à ce que l'on remédie à leurs problèmes?

Le président : Avec une réponse écrite?

Le sénateur Smith : Oui. Si vous pouviez nous remettre quelque chose par écrit, ce serait super.

Réponse

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) entreprend une initiative pluriannuelle et à plusieurs phases de modernisation des activités et de renouvellement des technologies de l'information appelée Modernisation de la plateforme numérique (MPN). La troisième phase de l'initiative MPN, qui est en cours, vise à moderniser la prestation des services, à optimiser l'expérience client et à développer une nouvelle plateforme de TI dotée d'une technologie moderne qui remplacera l'ancien système (le Système mondial de gestion des cas, ou SMGC).

Dans le cadre du premier projet du programme de MPN, IRCC procède déjà au développement d'un nouveau compte en ligne pour les clients, lequel offrira une expérience plus fluide au moyen d'un guichet numérique unique pour accéder aux services d'IRCC. Une fois entièrement mis en œuvre, ce compte améliorera les services pour tous les clients d'IRCC et remplacera les portails et outils existants destinés aux clients qui sont désuets ou fonctionnent de manière indépendante.

Ce nouveau compte, qui a déjà fait l'objet d'essais de convivialité auprès de clients pour recueillir leurs commentaires, a été mis en service pour un sous-ensemble de clients visiteurs et sera progressivement déployé pour tous les clients au cours de la prochaine année et demie. Le déploiement graduel des fonctionnalités permettra à IRCC de recueillir des commentaires et de déceler d'éventuels problèmes avant d'étendre le système à un plus grand nombre de clients et à d'autres programmes. La mise hors service des portails existants ne sera possible qu'une fois que toutes les fonctionnalités et tous les groupes de clients auront été intégrés au nouveau compte.

La prochaine étape de la MPN consiste à acquérir un nouveau système de traitement en arrière-plan et commencer son déploiement en 2025, selon une approche pluriannuelle progressive pour soutenir des approches modernisées de traitement des demandes des clients. Ces travaux en sont actuellement à l'étape d'approvisionnement. Le déploiement commencera progressivement, après l'attribution des contrats en vue d'un nouveau système de traitement des cas ainsi que d'un intégrateur de systèmes. Nous prévoyons attribuer les contrats cet été/automne et nous estimons que le déploiement se fera progressivement sur plusieurs années. La mise hors service définitive du SMGC ne sera possible que lorsque tous les secteurs d'activité auront été transférés du SMGC vers un nouveau système.

