



Modèle de partage de la information du CPSSP – Septembre 2016

Administration : Québec		Personnes-ressources
1. Réalisations : Mettez en relief les principales réalisations en matière de prestation de services ou des étapes importantes réalisées dans votre administration au cours des 6 à 12 derniers mois.	Des services du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS)	Anne Michèle Meggs, cadre-conseil au déploiement de Services Québec Secteur du développement et des partenariats de Services Québec – MTESS Tél. : 514 704-3511 annemichele.Meggs@mess.gouv.qc.ca
	<ul style="list-style-type: none"> Une nouvelle approche en prestation de services électronique pour les entreprises : Le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation (MESI) et le MTESS ont élaboré Entreprises Québec. Entreprises Québec constitue la porte d'entrée unique à partir de laquelle Services Québec offre une prestation de services gouvernementaux de 1^{re} ligne (Web, courriel et téléphone) en vue de répondre aux demandes des entreprises. Intégrée à Entreprises Québec, la Zone entreprise pose pour sa part les jalons d'une administration en ligne innovante : elle offre aux entreprises un service en ligne centralisé transactionnel servant à gérer leurs relations avec l'État à partir d'un lieu unique, sans avoir à se soucier de la structure administrative gouvernementale. La Zone entreprise permet à l'utilisateur d'accéder, en une session sécurisée (authentification unique avec mot de passe), aux prestations électroniques ainsi qu'aux produits et services des ministères et des organismes (MO) partenaires. Le panel de citoyens en 2016 : Ce groupe de citoyens, qui compte aujourd'hui plus de 2 600 personnes, a été questionné à trois reprises entre la fin mars et la fin juin 2016. Des travaux sont présentement en cours pour rendre notre échantillon plus représentatif de l'ensemble de la population. Le panel d'entreprises : Les dirigeants d'entreprise ont participé à une seule consultation en 2016, soit une consultation portant sur leur expérience lorsqu'ils reçoivent un service au comptoir et sur leurs motivations quant à ce choix de prestation. Ce panel fait également l'objet d'une analyse visant à le rendre plus représentatif. La rationalisation des sites Web gouvernementaux sur la bonne voie : Au cours des derniers mois, le gouvernement a travaillé à la rationalisation de ses sites Web et les avancées sont notables. Au MTESS, on en comptait 60 et on en dénombre maintenant une quinzaine. De nouvelles municipalités se joignent au service PerLE : De la fin avril à la mi-juillet 2016, une dizaine de nouvelles municipalités ont accepté de se joindre au service PerLE. On en comptait donc 132 à cette date. Le Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) célèbre ses 10 ans : En vigueur depuis 2006, le RQAP constitue un moyen concret, pour les travailleuses et les travailleurs, de mieux concilier leurs responsabilités familiales et professionnelles. Ce service apprécié de la population célèbre ses 10 ans cette année. On note que 90% de ses services sont offerts en ligne et que le taux de satisfaction de la clientèle frôle les 99 %. 	



Administration : Québec

Personnes-ressources

1. Réalisations :

Mettez en relief les principales réalisations en matière de prestation de services ou des étapes importantes réalisées dans votre administration au cours des 6 à 12 derniers mois.

Des services du Directeur de l'état civil (DEC)

- **Bonification des déclarations uniques pour simplifier les démarches des citoyens :** Le DEC a bonifié ses déclarations uniques en 2015 en mettant en place des mécanismes d'échange avec de nouveaux partenaires (Société de l'assurance automobile du Québec – SAAQ, Contrôleur des armes à feu– Sûreté du Québec, Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, ministère de la Santé et des Services sociaux – Registre autochtone). En plus de simplifier les démarches du citoyen souhaitant bénéficier de programmes ou services gouvernementaux, ces ententes d'échanges de renseignements permettent aux MO de réaliser des gains d'efficacité et des économies dans le traitement des demandes. Le DEC poursuit ses travaux pour conclure de nouvelles ententes, notamment avec le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MEES) et le ministère de la Sécurité publique (MSP), afin de continuer à bonifier ses déclarations uniques.
- **Poursuite de la progression de l'utilisation des déclarations électroniques de naissance et de décès :** Au cours des derniers mois, le DEC a poursuivi, en collaboration avec les établissements de santé et les directeurs de funérailles, le déploiement graduel des services en ligne qui permettent de transmettre par voie électronique des déclarations de naissance et de décès. Ces projets visent à moderniser les services d'état civil en améliorant l'efficacité du processus d'inscription, et en réduisant les délais de traitement et les risques d'erreur, tout en simplifiant les démarches des citoyens. En juin 2016, 21,4 % des déclarations de naissance et 68,4 % des déclarations de décès ont été transmises en ligne par ces services.

Reno Bernier

Directeur de l'état civil – MTESS

Tél : 418 644-3099

reno.bernier@dec.gouv.qc.ca

2. Priorités :

Décrivez brièvement ce que votre organisation considère comme principale priorité/initiative au cours des 12 à 36 prochains mois.

Des services du gouvernement de Québec

- **Services Québec, la porte d'entrée des services gouvernementaux sur tout le territoire :** Le gouvernement québécois maintient son engagement dans une nouvelle voie en matière de prestation de services. Ainsi, afin d'intégrer les différentes prestations de services de façon à créer une administration en réseau facilitant la transparence et des services orientés vers le client, le gouvernement souhaite que Services Québec soit la porte d'entrée des services gouvernementaux pour les citoyens et les entreprises sur tout le territoire du Québec. Pour ce faire, Services Québec misera sur une utilisation optimale des technologies de l'information par le déploiement de services Web informationnels et transactionnels et de services soutenus par les centres de relations avec la clientèle. Le gouvernement compte sur cette vision pour pérenniser l'offre de services et assurer la présence gouvernementale dans toutes les régions.

Anne Michèle Meggs, cadre-conseil au déploiement de Services Québec
Secteur du développement et des partenariats de Services Québec – MTESS

Tél. : 514 704-3511

annemichele.Meggs@mess.gouv.qc.ca



Administration : Québec

Personnes-ressources

2. Priorités :

Décrivez brièvement ce que votre organisation considère comme **principale priorité/initiative au cours des 12 à 36 prochains mois.**

Des services du gouvernement de Québec (suite)

Cette nouvelle vision se traduit notamment par :

- un seul réseau de comptoirs de services gouvernementaux, présent dans toutes les municipalités régionales de comté et atteignant 90 % de la population dans un rayon de 50 km;
- un numéro de téléphone pour les citoyens et un numéro de téléphone pour les entreprises qui souhaitent accéder aux services gouvernementaux;
- un accès simple et rapide à l'ensemble des services gouvernementaux sur le Web et offert en version mobile par Portail Québec.

- **Un projet de concertation interministérielle inédit** : Une importante structure de gouvernance interministérielle, regroupant plus de 20 MO, a été mise en place afin de faciliter la prise de décision quant à ce déploiement de Services Québec. Dans cet esprit, différents travaux majeurs ont été réalisés ou sont en voie de l'être, dont les suivants :
 - l'adoption d'une vision et d'un modèle d'affaires de Services Québec;
 - l'adoption de principes expliquant la prestation de 1^{re} et de 2^e lignes;
 - le recensement des services de l'État, destinés tant aux citoyens qu'aux entreprises;
 - la cartographie des centres de services et le recensement des centres d'appels des MO québécois.

Des services qui concernent le DEC

- **Mise en place du Fichier d'immatriculation des armes à feu (FIAF)** : Le 9 juin 2016, l'Assemblée nationale du Québec a adopté la *Loi sur l'immatriculation des armes à feu*. Cette loi vise à fournir aux agents de la paix un outil de travail leur permettant de savoir où sont les armes à feu sans restriction au Québec et à qui elles appartiennent (il s'agit essentiellement des armes de chasse). Il prévoit que les citoyens et marchands devront inscrire leurs armes dans un FIAF géré par le MSP ou par toute personne à qui il le délèguera. Le MSP souhaite déléguer au MTESS, plus particulièrement au DEC, la responsabilité de mettre en place et de gérer le FIAF, compte tenu de ses actifs et de son expertise en gestion de registres, en prestation électronique de services et en service à la clientèle.
- **Mise en place d'un service québécois de l'identité et de l'adresse** : Le gouvernement du Québec poursuivra les travaux visant à mettre en place un service québécois d'identité et d'adresse (SQIA). Cette solution permettra d'optimiser la gestion de ces données en misant sur l'utilisation d'actifs existants au gouvernement. Le DEC collaborera aux travaux menés par la SAAQ qui a la responsabilité de rédiger le dossier d'affaires du SQIA.

Anne Michèle Meggs, cadre-conseil au déploiement de Services Québec
Secteur du développement et des partenariats de Services Québec – MTESS
Tél. : 514 704-3511
annemichele.Meggs@mess.gouv.qc.ca

Reno Bernier
Directeur de l'état civil – MTESS
Tél : 418 644-3099
reno.bernier@dec.gouv.qc.ca



Administration : Québec		Personnes-ressources
<p>2. Priorités : Décrivez brièvement ce que votre organisation considère comme principale priorité/initiative au cours des 12 à 36 prochains mois.</p>	<p>Des services qui concernent le DEC (suite)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ententes d'échanges de données avec les autres provinces : Le DEC poursuivra les travaux afin de mettre en place des ententes d'échange de renseignements avec ses homologues des autres provinces, visant la mise à jour des registres d'état civil. Des ententes entre le DEC et les directions d'état civil de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick seront conclues sous peu. 	<p>Reno Bernier Directeur de l'état civil – MTESS Tél : 418 644-3099 reno.bernier@dec.gouv.qc.ca</p>
<p>3. Enjeux et besoins : Précisez les enjeux en matière de prestation de services que vous aimeriez partager avec le Conseil et le type d'assistance dont vous aurez peut-être besoin de la part du CPSSP.</p>	<p>Pour le MTESS dans son ensemble, et notamment pour le déploiement de Services Québec, les enjeux suivants sont d'importance pour l'optimisation de la prestation de services publics :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'adhésion des MO à une mise en commun des expertises et des ressources en vue d'une prestation de services mieux adaptée aux besoins et aux attentes des citoyens et des entreprises ; • la gestion du changement, la formation du personnel et la gestion des risques lors de grandes restructurations organisationnelles; • les bonnes pratiques en matière de guichets multimodes et multiservices offrant une prestation intégrée et cohérente, et le calcul des bénéfices encourus; • l'interconnexion des systèmes en vue du partage de certains renseignements entre les divers MO pour réduire le nombre de fois qu'une même information est demandée aux citoyens et aux entreprises. <p>Enfin, les tendances en matière de mobilité (ex. : les standards gouvernementaux) ou de stratégies de migration des clientèles, les échanges sécurisés et le gouvernement ouvert sont des sujets pour lesquels le Québec a un grand intérêt.</p>	<p>Anne Michèle Meggs, cadre-conseil au déploiement de Services Québec Secteur du développement et des partenariats de Services Québec – MTESS Tél. : 514 704-3511 annemichele.Meggs@mess.gouv.qc.ca</p>
<p>4. Planification de réunions des Conseils : Veuillez identifier les sujets présentant un intérêt particulier à votre administration pour les prochaines réunions des Conseils. (Veuillez fournir une brève description).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de données intelligentes : Concentrer les collectes de données et leurs analyses sur quelques jeux de données à la fois, ciblées en fonction de leur pertinence pour nous renseigner sur les services et les projets les plus porteurs. Actuellement, nous visons à intégrer graduellement cette philosophie aux équipes de réalisation, plutôt que d'en faire un grand projet. Nous croyons que cette façon de faire sera plus durable. • Prestation de services multimode cohérente (intégrée) : Pour que le gouvernement puisse optimiser sa prestation globale de services, on doit observer, analyser et transformer au besoin les façons de faire actuelles, dans une optique d'intégration des services, d'efficacité et d'efficience, où il existe complémentarité et continuité entre tous les modes de prestation. 	<p>Anne Michèle Meggs, cadre-conseil au déploiement de Services Québec Secteur du développement et des partenariats de Services Québec – MTESS Tél. : 514 704-3511 annemichele.Meggs@mess.gouv.qc.ca</p>