



Photo courtesy of City of Toronto

Modèle de partage de l'information du CPSSP – février 2016

Administration : Québec 8 février 2016		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)	Sonya Trudeau (pour le directeur par intérim) Direction des orientations et du partenariat de Services Québec – MTESS Tél. : 418 646-0425, poste 60251 sonya.trudeau@mess.gouv.qc.ca
	<ul style="list-style-type: none"> Des projets porteurs 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 ainsi la porte d'entrée unique à partir de laquelle Services Québec peut notamment offrir une prestation de services de 1^{re} ligne (Web, courriel et téléphone) en vue de répondre aux demandes des entreprises. De son côté, intégrée à Entreprises Québec, la Zone entreprise pose les jalons d'une administration en ligne innovante, en offrant 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 (une seule authentification avec mot de passe), aux prestations électroniques ainsi qu'aux produits et services des ministères et des organismes (MO) partenaires. Actuellement, les livraisons réalisées pour la Zone entreprise respectent les délais et les budgets prévus. Une nouvelle consultation auprès du panel d'entreprises : En octobre 2015, le MTESS a de nouveau consulté son panel d'entreprises, cette fois pour connaître l'avis de ce groupe sur les services qui, dans un espace sécurisé gouvernemental, seraient susceptibles de les intéresser. Les résultats de cette consultation alimenteront les travaux et les réflexions pour l'optimisation des services aux entreprises. La rationalisation des sites Web gouvernementaux : Au cours des derniers mois, le gouvernement a travaillé à la rationalisation de ses sites Web. On recense quelque 800 sites informationnels et transactionnels. Au MTESS, on en compte 60 et on souhaite réduire leur nombre à une vingtaine. Une stratégie gouvernementale en technologies de l'information (TI) : En juin 2015, le gouvernement a dévoilé la <i>Stratégie gouvernementale en technologies de l'information (TI) : rénover l'État par les TI</i>. Il s'agit d'un ensemble de mesures regroupées en quatre axes, dont l'un vise le rapprochement entre l'État et les citoyens. À travers cette stratégie, le gouvernement cherche à accroître l'utilisation des technologies afin 	



Photo courtesy of City of Toronto

d'améliorer la relation entre l'État, les citoyens et les entreprises, notamment en privilégiant une solution unique d'identification gouvernementale ainsi qu'en facilitant davantage la mobilité dans l'accès aux services en ligne. Il favorisera également une livraison de services misant sur l'utilisation d'outils numériques plutôt que traditionnels.

- **De nouvelles municipalités se soignent au service PerLE** : Entre juillet et décembre 2015, plus d'une quarantaine de municipalités ont accepté de se joindre au service PerLE. On en compte maintenant près de 115.

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

- **Poursuite du déploiement du service DEClic! Comptoir dans certains bureaux régionaux du MTESS** : Au cours des derniers mois, le DEC a poursuivi le déploiement du service DEClic! Comptoir dans les bureaux régionaux du MTESS offrant des services d'état civil. Au 31 décembre 2015, le service a été déployé dans 17 bureaux, en plus des comptoirs du DEC de Québec et de Montréal.
- **Bonification des déclarations uniques pour simplifier les démarches des citoyens** : Des ententes visant à bonifier les déclarations uniques du DEC ont été conclues au printemps 2015 avec de nouveaux partenaires. 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 afin de bonifier ses déclarations uniques.
- **Poursuite du déploiement graduel 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, en réduisant les délais de traitement et les risques d'erreur, tout en simplifiant les démarches des citoyens. Au 30 novembre 2015, 18,5 % des déclarations de naissance et 44,5 % des déclarations de décès sont transmises en ligne par ces services.

Sonya Trudeau (pour le directeur par intérim)

Direction des orientations et du partenariat de Services Québec – MTESS

Tél. : 418 646-0425,
poste 60251

sonya.trudeau@mess.gouv.qc.ca

Reno Bernier

Directeur de l'état civil – MESS

Tél : 418 644-3099

reno.bernier@dec.gouv.qc.ca



Photo courtesy of City of Toronto

2. Priorités :

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

Des services du MTESS

- **Services Québec, la porte d'entrée des services gouvernementaux sur tout le territoire :** La Commission de révision permanente des programmes a souligné, dans son rapport d'août 2015, l'importance de simplifier les rapports entre l'État, les citoyens et les entreprises. Pour y arriver, le gouvernement compte offrir aux citoyens et aux entreprises une prestation de services intégrée, selon le mode de leur choix (comptoir, téléphone, Web). L'objectif est de favoriser l'émergence d'un guichet multiservice qui sera plus efficace pour les citoyens et les entreprises, en portant une attention particulière aux régions. La qualité des services aux citoyens et la poursuite de l'intérêt public est l'essence même du travail de tous les membres de l'administration publique, qu'il s'agisse de ses dirigeants ou du personnel. Services Québec sera ainsi appelé à devenir la véritable porte d'entrée des services gouvernementaux pour les citoyens et les entreprises sur tout le territoire du Québec :
 - un seul réseau de comptoirs de services gouvernementaux, présent dans toutes les municipalités régionales de comté et rejoignant plus de 90 % de la population dans un rayon de 50 km;
 - un seul numéro de téléphone pour les citoyens et un seul 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 offerts en version mobile par l'intermédiaire de Portail Québec.

Des services du DEC

- **Mise en place d'un service québécois d'identité et d'adresse :** En collaboration avec la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), le DEC poursuivra les travaux visant à mettre en place un service québécois d'identité et d'adresse. Cette solution permettra au MTESS d'optimiser la gestion de ces données en misant sur l'utilisation d'actifs existants au gouvernement.
- **Poursuite du déploiement du service DEClic! Comptoir :** Fort du succès obtenu avec l'implantation du service DEClic! Comptoir dans certains bureaux régionaux du MTESS, le DEC complètera le déploiement afin d'étendre cette offre de services au bureau de Chibougamau en 2016.
- **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 lorsque des naissances, des décès

Sonya Trudeau (pour le directeur par intérim)
Direction des orientations et du partenariat de Services Québec – MTESS
Tél. : 418 646-0425, poste 60251
sonya.trudeau@mess.gouv.qc.ca

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



Photo courtesy of City of Toronto

	ou des changements de nom ou de mention du sexe, concernant des personnes inscrites au registre d'une province, ont lieu dans une autre province.	
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>Pour le MTESS dans son ensemble, 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 ; • les bonnes pratiques en matière de guichets uniques multimode et multiservices et le calcul des bénéfices encourus; • l'interconnexion des systèmes pour le partage de certains renseignements en vue de 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 MTESS a un grand intérêt.</p>	<p>Sonya Trudeau (pour le directeur par intérim) Direction des orientations et du partenariat de Services Québec – MTESS Tél. : 418 646-0425, poste 60251 sonya.trudeau@mess.gouv.qc.ca</p>