

Modèle de partage d'information du CPSSP – Février 2018

L'échange de renseignements a été préparé pour la réunion du CPSSP de février 2018 et ne doit pas être communiqué à l'extérieur du Conseil

Administration : QUÉBEC		Personnes-ressources
<p>1. Réalisations : Mettez en relief les principales réalisations en matière de prestation de services, et/ou des étapes importantes réalisées dans votre administration au cours des 6 à 12 derniers mois.</p>	<p>Des services du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS)</p> <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 et en ont fait l'annonce conjointement le 14 novembre dernier. 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. Depuis mai 2016, un service intégré de démarrage d'entreprise est maintenant disponible dans la Zone entreprise en lien avec le Registraire des entreprises (REQ) la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) et Revenu Québec. Un service intégré de changement d'adresse, auquel sont arrimés les mêmes partenaires en plus du MÉS, est également disponible dans la Zone entreprise. En date du 31 décembre 2018, plus de 4400 entreprises se sont immatriculées au Registraire des entreprises en utilisant le service intégré de démarrage, près de 800 ont complété le parcours de démarrage de bout en bout et plus de 450 ont utilisé avec succès le service intégré de changement d'adresse. Par ailleurs, les prestations électroniques du MÉS et de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) sont accessibles à partir de la Zone entreprise en plus de ceux de la CNESST et du Registraire des entreprises. Des travaux d'analyse sont en cours en vue de développer de nouveaux services et d'arrimer de nouveaux partenaires. • Le panel d'entreprises : Les dirigeants d'entreprises ont participé à une consultation en 2017, soit une consultation portant sur leurs préférences en matière de services gouvernementaux. • 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 	<p>Myriem Maâchar Conseillère Bureau du sous-ministre adjoint Secteur du développement et des partenariats de Services Québec Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale Tél. : 418 646-0425, poste 81556 Myriem.maachar@servicesquebec.gouv.qc.ca</p>

	<p>et on en dénombre maintenant une quinzaine.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partenariat avec Industrie Canada pour le Service PerLE : Renouvellement de l'entente pour les cinq prochaines années, de 2018 à 2023. • De nouvelles municipalités se joignent au service PerLE : On en comptait au ³¹ décembre 2018 un total de 212 municipalités ayant adhéré au service, représentant une couverture de la population de 66,5%. 	
Réalisations (suite) :	<ul style="list-style-type: none"> • 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 dont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ 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^{ième} 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 ; ○ Le Plan d'affaires 2016-2019 de Services Québec a également été adopté en février 2017 et précise les travaux à réaliser aux cours de ces trois années ; ○ La cartographie des registres tenus par des MO Québécois. <p>L'adoption de la vision du regroupement des registres de l'État.</p>	<p>Myriem Maâchar Conseillère Bureau du sous-ministre adjoint Secteur du développement et des partenariats de Services Québec Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale Tél. : 418 646-0425, poste 81556 Myriem.maachar@servicesquebec.gouv.qc.ca</p>
	<p>Le Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) : En vigueur depuis 2006, le RQAP constitue un moyen concret, pour les travailleuses et les travailleurs, de mieux concilier leurs responsabilités familiales et professionnelles. Le RQAP offre un soutien financier aux familles qui s'absentent du travail à l'occasion de la naissance ou de l'adoption d'un enfant. On note que 90% de ses services sont offerts en ligne et que le taux de satisfaction de la clientèle frôle les 99 %.</p>	
	<p>Le plan d'affaire de Services Québec, approuvé par le Conseil des ministres en février 2017, prévoit notamment le regroupement graduel des activités des registres de l'État sous une entité experte.</p> <p>Le 15 mars 2017, le Secteur des registres de l'État a été créé à Services Québec, avec pour mandat de déployer un plan de regroupement des registres et de mettre en place un pôle d'expertise en gestion et développement de registres. Au même moment, le Registre de l'état civil.</p> <p>Intégration des activités du Registre des entreprises : Le 7 décembre 2016, l'Assemblée nationale a adopté la Loi visant le transfert des activités du</p>	<p>Reno Bernier Sous-ministre adjoint des registres de l'État – MTESS Tél : 418 646-0425 poste 60146 reno.bernier@servicesquebec.gouv.qc.ca</p>

	<p>registraire des entreprises au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (PL 116). Les activités de ce registre relevaient auparavant de l'agence Revenu Québec.</p> <p>L'intégration de ce registre à Service Québec permet à Services Québec de mettre en place une assise pour le développement de son expertise dans les registres liés aux entreprises.</p>	
	<p>Des services du Directeur de l'état civil (DEC)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bonification des déclarations uniques pour simplifier les démarches des citoyens : Le DEC poursuit ses travaux pour conclure de nouvelles ententes de transmission et de validation de renseignements, 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. En plus de simplifier les démarches du citoyen souhaitant bénéficier de programmes ou services gouvernementaux, les déclarations uniques permettent aux MO de réaliser des gains d'efficacité et des économies dans le traitement des demandes. • 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, l'évolution 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 août 2017, 44 % des déclarations de naissance et 73 % des déclarations de décès ont été transmises en ligne par ces services. 	<p>Hermel Grandmaison Directeur de l'état civil – MTESS Tél : 418 644-3099 hermel.grandmaison@dec.gouv.qc.ca</p>

<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 du gouvernement de Québec</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Pour ce faire, Services Québec mise 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cette nouvelle vision se traduit notamment par : <ul style="list-style-type: none"> ○ un 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. ○ Le regroupement graduel des registres de l'État sous une entité experte • L'ajout de nouveaux partenaires pour Entreprises Québec et la Zone entreprise et l'ajout de nouveaux services à la Zone entreprise; • La mise en œuvre d'ici deux ans d'un projet pilote concernant le démarrage d'entreprises de restauration faisant le lien entre la Zone entreprise et le service PerLE. • Partenariat entre Services Québec et Service Canada : Des travaux sont en cours afin de d'évaluer les opportunités de regroupement des bureaux de Services Québec et Services Canada dans différentes municipalités, notamment dans la région du Nord-du-Québec. • Mise en place : <ul style="list-style-type: none"> ○ d'un service québécois de l'identité et de l'adresse (SQIA) : Le gouvernement du Québec poursuivra les travaux visant à mettre en place du SQIA. Cette solution permettra d'optimiser la gestion de ces 	<p>Dominique Bouchard Coordonnatrice des mandats stratégiques Direction du développement de Services Québec Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale Tél. : 418 646-0425, poste 69970 Dominique.Bouchard@servicesquebec.gouv.qc.ca</p>
--	--	--

	<p>données en misant sur l'utilisation d'actifs existants au gouvernement.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ d'une solution d'authentification gouvernementale (SAG) : des travaux visant le développement et l'implantation d'une solution simple pour des services transactionnels sécurisés sont en cours. Actuellement, on dénombre près d'une quinzaine de mécanismes d'authentification au gouvernement du Québec. <p>Le développement du SQIA et du SAG ne constitue qu'une étape dans la concrétisation de la vision gouvernementale d'une prestation de services intégrée disponible à un même endroit.</p>	
<u>Priorités (suite) :</u>	<p><u>Régime québécois d'assurance parentale :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Programme RQAP : en 2017, implantation de la refonte du formulaire de demande de prestations. Des neufs formulaires actuellement disponibles, un seul formulaire sera utilisé. Il s'agit d'un formulaire dynamique qui se créera selon la situation du client. • Programme RQAP : travaux permettant aux clients de déposer des documents nécessaires à l'étude de leur admissibilité, à leur dossier en ligne. 	
	<p><u>Secteur des registres de l'État</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 déléguera. Le MSP a délégué à Services Québec 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. Les travaux de développement et d'implantation de la solution informatique ont débuté en janvier 2017 et se poursuivront toute l'année. • Le regroupement de certains registres au sein du Secteur des registres de l'État est déjà entamé et quatre projets de loi ont été adoptés en ce sens (PL 116, 64, 59 et 113). En outre, des analyses ont été amorcées pour évaluer la pertinence de regrouper d'autres registres. Des travaux ont également lieu avec le SCT pour définir un modèle idéal de regroupement et des critères objectifs d'analyse pour déterminer la pertinence d'un regroupement. 	<p>Reno Bernier Sous-ministre adjoint des registres de l'État – MTESS Tél : 418 646-0425 poste 60146 reno.bernier@servicesquebec.gouv.qc.ca</p>

	Des services qui concernent le DEC <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, du Nouveau-Brunswick, de la Colombie-Britannique et de la Saskatchewan seront conclues sous peu. 	Hermel Grandmaison Directeur de l'état civil – MTESS Tél : 418 644-3099 hermel.grandmaison@dec.gouv.qc.ca
3. <u>Présentation/partage</u> : <p>Y a-t-il des ressources dans votre administration telles que les demandes, les processus, etc., que d'autres administrations peuvent avoir un intérêt à appliquer ou à mettre en œuvre dans leur propre administration ?</p>		
4. <u>Enjeux et besoins :</u> Précisez les enjeux en matière de la prestation de service 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, 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 et développement de systèmes communs 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>	Dominique Bouchard Coordonnatrice des mandats stratégiques Direction du développement de Services Québec Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale Tél. : 418 646-0425, poste 69970 Dominique.Bouchard@servicesquebec.gouv.qc.ca