



Partage de l'information du CPSSP – Février 2017

Administration : Québec	Personnes-ressources
<p>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.</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. 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, le service 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 est également disponible dans la Zone Entreprise et d'ici la fin de l'année financière 2016-2017, s'ajouteront de nouveaux partenaires, soit la Société de l'assurance automobile (SAAQ), la CNESST et Revenu Québec (RQ). • 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 mi-juillet 2016 au 6 février 2017, 51 nouvelles municipalités ont accepté de se joindre au service PerLE. On en compte donc 183 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 %. 	<p>Julie R. Morin Coordonnatrice du service PerLE et des relations intergouvernementales Direction du développement de Services Québec Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale du Québec Tél. : 418 646-0425, poste 61669 julie.morin@mess.gouv.qc.ca</p>



Administration : Québec		Personnes-ressources
<p>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.</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 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 décembre 2016, 33,0 % des déclarations de naissance et 73,2 % des déclarations de décès ont été transmises en ligne par ces services. 	<p>Reno Bernier Directeur de l'état civil – MTESS Tél : 418 644-3099 reno.bernier@dec.gouv.qc.ca</p>



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.

- L'ajout de nouveaux partenaires pour Entreprises Québec et 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.

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.

Julie R. Morin
Coordonnatrice du service PerLE
et
des relations
intergouvernementales
Direction du développement de
Services Québec
Ministère de l'Emploi et de la
Solidarité sociale du Québec
Tél. : 418 646-0425, poste 61669
julie.morin@mess.gouv.qc.ca

[illegible]



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>	<ul style="list-style-type: none"> Services Québec du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale souhaite renouveler avec Industrie Canada l'entente de partenariat du service PerLE pour les cinq prochaines années, de 2018 à 2023. Les négociations débiteront dès février 2017. <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>Julie Morin Coordonnatrice du service PerLE (MTESS)</p> <p>Programme RQAP : M. Martin Bouchard, directeur général 418-528-7727, poste 89144</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>Julie R. Morin Coordonnatrice du service PerLE et des relations intergouvernementales Direction du développement de Services Québec Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale du Québec Tél. : 418 646-0425, poste 61669 julie.morin@mess.gouv.qc.ca</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).

- **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.

Julie R. Morin
Coordonnatrice du service PerLE
et
des relations
intergouvernementales
Direction du développement de
Services Québec
Ministère de l'Emploi et de la
Solidarité sociale du Québec
Tél. : 418 646-0425, poste 61669
julie.morin@mess.gouv.qc.ca