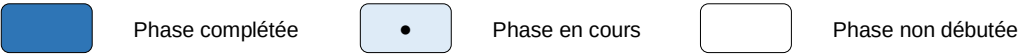


Tableau de suivi des projets d’optimisation de la qualité des services
en fonction des trois phases du processus de révision de programmes

MO	Projet	Principaux Objectifs	Principaux volets	Phase ¹ en cours			Échéancier prévu pour compléter la phase en cours	Principaux livrables et étapes	
				Diagnostic	Plan d'affaires	Mise en oeuvre		Réalisés depuis avril 2018	Prévus d'ici septembre 2019
OPHQ	Simplification des démarches - personnes handicapées et leur famille	1. Simplifier les démarches d'accès aux programmes, mesures et services pour les personnes handicapées et leur famille	S.O.	en cours			Mars 2020	- Mise en place du Comité directeur interministériel (17 septembre 2018). - Analyse des fiches validées par les MO et identification des principaux constats et pistes préliminaires (novembre 2018). - Échanges avec les MO sur les constats et pistes préliminaires (janvier 2019). - Échange avec le Mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées (31 janvier 2019). - Approbation du rapport de diagnostic par le Comité directeur interministériel (6 mars 2019). - Dépôt du rapport de diagnostic au SCT (14 mars 2019). - Approbation du Plan de travail pour le dossier d'affaires par le Comité directeur interministériel - Portée des enjeux et priorisation des solutions proposées (27 mai 2019)	- Mise en place des groupes de travail pour les trois chantiers prioritaires du dossier d'affaires (juin 2019). - Collecte de données auprès des MO (juin à septembre 2019). - Présentation du contenu relatif au Chantier 1 – Regrouper l'information au Comité directeur interministériel (septembre 2019).
MEES	Amélioration de la plateforme de l'aide financière aux études	1. Améliorer la qualité et l'accessibilité des services de l'AFE à la clientèle étudiante de l'AFE 2. Faciliter l'accès et améliorer la convivialité du site Web de l'AFE quel que soit le médium utilisé pour le consulter 3. Faciliter la consultation du dossier étudiant internet par les étudiants à l'aide d'un appareil mobile 4. Ajouter un médium de communication pour accéder facilement aux services de l'AFE pour les étudiants	Site web mobile				Décembre 2019	- Autorisation de poursuivre avec la phase de planification du projet - Rédaction du manuel d'organisation de projet	- Finalisation et approbation du manuel d'organisation de projet et approbation - Amorce des travaux de la phase de planification
		1. Contribuer à une meilleure efficacité des communications 2. Contribuer à une meilleure prise en charge des demandes reçues (surtout avec la clientèle hors Canada dont le moyen de communication principal est le courriel) 3. Joindre la clientèle en tout temps, où qu'elle puisse se trouver et dans des délais raisonnables	Messagerie sécurisée				Terminé	- Mise en production des indicateurs de gestion - Dossier d'architecture fonctionnelle - juillet 2018 - Stratégie de changement organisationnel - septembre 2018	- Ouverture du service de messagerie sécurisée à la clientèle de l'AFE en situation de remboursement de prêt. - Rédaction du bilan du volet messagerie sécurisée.

¹ Les phases sont : Diagnostic (documentation des déficits de rendement d'un programme), Plan d'affaires (réalisation d'une étude de faisabilité de la ou des solutions proposées), Mise en œuvre (production, par le MO concerné, d'un cadre de gestion et de suivi du dossier).



MO	Projet	Principaux Objectifs	Principaux volets	Phase ¹ en cours			Échéancier prévu pour compléter la phase en cours	Principaux livrables et étapes		
				Diagnostic	Plan d'affaires	Mise en oeuvre		Réalisés depuis avril 2018	Prévus d'ici septembre 2019	
	Dossier scolaire de l'élève en ligne	- Améliorer la qualité des services offerts aux citoyens pour accéder aux données de sanction du préscolaire, primaire et secondaire (PPS) - Optimiser le processus relatif aux demandes d'impression ou de réimpression des documents officiels - Optimiser les processus de validation de diplôme	Déploiement du service d'accès aux données de sanction (volet SADS)				Terminé	- Ouverture en projet pilote du service à la clientèle active en formation générale des adultes et en formation professionnelle (printemps 2018). - Mise à jour de la plateforme Liferay 7et migration du développement dans l'environnement de production (mars 2019). - Analyse des requis technologiques, applicatifs, de sécurité et de performance en vue de l'ouverture à l'ensemble de la clientèle active et la consultation des mentions (diplômes, certificats, attestations) (mars 2019). - Ouverture du service de consultation des résultats d'apprentissage pour la clientèle active (FGJ, FGA et FP / Public, Privé et Gouvernemental) et service de consultation des mentions (mai 2019).	Rédaction du bilan du volet déploiement du service d'accès aux données de sanction.	
			Déploiement du service de validation des documents officiels				À confirmer	En attente	Le Ministère doit réfléchir à différentes stratégies de mise en œuvre avant de convenir des prochains volets du projet.	
			Déploiement du service de suivi à l'intention des représentants de l'élève (parents ou tuteurs)				À confirmer	En attente	Le Ministère doit réfléchir à différentes stratégies de mise en œuvre avant de convenir des prochains volets du projet.	
	Plate-forme d'intégration des services de gestion des épreuves ministérielles	- Moderniser la conception ou l'actualisation des épreuves ministérielles - Augmenter l'efficacité des processus entourant la gestion des épreuves ministérielles dans un contexte numérique - Favoriser l'amélioration des apprentissages par des interventions pédagogiques ciblées et opportunes, qui s'appuient sur des observations émanant de l'analyse des résultats des épreuves ministérielles	Les épreuves ministérielles incluses au projet sont celles de la formation générale des jeunes (FGJ), la formation générale des adultes (FGA), la formation professionnelle (FP) et l'épreuve uniforme de français et d'anglais au collégial, tant pour les établissements publics, privés que gouvernementaux					Hiver 2020	- La phase d'avant-projet s'est achevée avec le dossier de présentation stratégique, et ce, avant la mise en vigueur de la Loi renforçant la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement (Loi 135). Le dossier de présentation stratégique fait donc office de dossier d'opportunité. - La cartographie des processus de la solution cible est terminée. - La rédaction du dossier d'affaires a été amorcée.	- Dépôt pour pré-autorisation d'une version préliminaire du dossier d'affaires au sous-secrétariat du dirigeant principal de l'information du SCT. - Poursuite de la rédaction de l'appel d'offres public prévu pour la mise en place de la solution en infonuagique.
	MJO	Transformation de la justice	- Assurer un échange fluide et numérique de l'information entre les intervenants du système de justice - Réduire les délais en matières criminelle et pénale afin que justice soit rendue en temps utile (arrêt Jordan) - Optimiser l'utilisation des ressources humaines et matérielles - Accroître la confiance des citoyens envers le système de justice - Favoriser l'accessibilité à la Justice - Simplifier l'accès des citoyens à l'information juridique	Instauration des pratiques innovantes	Guichet unique d'information juridique multicanal				Septembre 2020	- Élaboration du dossier d'affaires du guichet unique d'information juridique multicanal de la SOQUIJ. - Acceptation du dossier d'affaires de la SOQUIJ par le CA de la SOQUIJ et le Comité directeur du Guichet (réalisé les 22 et 29 janvier 2019). - Dépôt et autorisation du dossier d'affaires et ses documents afférents auprès du Conseil du trésor (5 mars 2019) et du Conseil des ministres (20 mars 2019). - Début des travaux pour la mise en œuvre du guichet unique (mars 2019).



Phase complétée



Phase en cours



Phase non débutée

MO	Projet	Principaux Objectifs	Principaux volets	Phase ¹ en cours			Échéancier prévu pour compléter la phase en cours	Principaux livrables et étapes	
				Diagnostic	Plan d'affaires	Mise en oeuvre		Réalisés depuis avril 2018	Prévus d'ici septembre 2019
			Déploiement de la visioconférence entre les établissements de détention et les palais de justice				2021 et suivant	- Déploiement de la visio comparution au palais de justice de Montréal avec les établissements de détention de Montréal et Rivière-des-Prairies (1^{re}s comparutions, audiences pro forma et certaines enquêtes sur remise en liberté) ainsi que Leclerc de Laval (enquête sur remise en liberté de femmes inuites au palais de justice d'Amos). - Démarches auprès des partenaires et préparation des infrastructures et des équipements requis en vue de déployer la visio comparution dans les régions de l'Outaouais, de la Montérégie-Est et du Saguenay-Lac-St-Jean. - Infrastructures et équipements disponibles dans les établissements de détention Leclerc de Laval, de Hull, de Roberval et de Sorel. - Déploiement de la visio comparution en Montérégie-Est (entre le palais de justice de St-Hyacinthe, Sorel, St-Jean-sur-Richelieu et l'Établissement de détention de Sorel-Tracy). - Déploiement de la visio comparution en Outaouais (entre les palais de justice de Gatineau, Maniwaki, Campbell's Bay et l'Établissement de détention de Hull).	- Déploiement de la visio comparution au palais de justice de Montréal avec l'Établissement de détention Leclerc de Laval (clientèle féminine). - Déploiement de la visio comparution au Saguenay-Lac-Saint-Jean (entre les palais de justice de Chicoutimi, Alma et Chibougamau et l'Établissement de détention de Roberval). - Poursuite des travaux de mise en œuvre et de promotion auprès des intervenants et des partenaires en vue de déployer la visio comparution dans tous les palais de justice du Saguenay-Lac-St-Jean. - Planification des travaux pour les palais de justice en Abitibi (Amos, Val d'Or, Rouyn-Noranda et Ville-Marie) et de la Côte-Nord (Baie-Comeau et Sept-Îles). - Transmission des demandes de projets à la SQI pour la modification, la construction ou l'insonorisation de locaux pour l'installation des visio parloirs, pour les palais de justice prévus en 2019 – 2020.
			Programme de mesures de rechange général				Mars 2022	- Fin du projet pilote du programme de mesures de rechange (PMRG) (31 mars 2019). - Début du déploiement provincial 18 mars 2019 (6 nouveaux districts judiciaires : Trois-Rivières, Kamouraska, Frontenac, Montmagny, Beauce et Rimouski).	- Poursuite du déploiement du PMRG. - Implantation dans 4 nouveaux districts judiciaires en septembre 2019 (Arthabaska, Saint-Maurice, Drummond et Laval). - Identification et préparation des districts judiciaires pour 2020-2021 et 2021-2022. - Présentation du rapport d'évaluation du projet pilote du PMRG.
			Programme de transformation de la justice				2020	- Avis d'appel d'intérêt du 22 juin 2018 au 12 octobre 2018. - Analyse préliminaire des réponses reçues complétée. - Validation de la vision d'affaires, des besoins, des objectifs et des principes. - Recensement et classification des services, fonctions et processus d'affaires. - Ateliers avec plus de 120 représentants d'utilisateurs et avec une vingtaine de membres du réseau (palais). - Identification des fondements de la solution principale. - Début de la rédaction du premier dossier d'affaires.	- Poursuite des travaux de conception. - Poursuite de l'élaboration du premier dossier d'affaires.
			Programme de gestion électronique du dossier de poursuite, projet GESTE-1				Décembre 2019	- Fonctionnalités de l'ACP livrées (23 mai 2018). - Mise en œuvre d'une preuve de concept sur la réception électronique des demandes d'intenter des procédures auprès de la Sûreté du Québec (début des travaux : février 2019) et par la suite SPVL (en attente d'un accord financier avec le MAMH). - Certaines fonctionnalités spécifiques aux travaux des procureurs ont été terminées.	- Poursuite de la preuve de concept auprès des corps policiers visés. - Consolidation de l'ACP et ajout de nouvelles fonctionnalités. - Début des travaux d'élaboration du projet 2 (GESTE-2). - Autorisation d'un nouveau dossier d'affaires révisé pour GESTE-1. - Rédaction et publication d'un appel d'offres pour un outil de gestion documentaire.



Phase complétée



Phase en cours



Phase non débutée

MO	Projet	Principaux Objectifs	Principaux volets	Phase ¹ en cours			Échéancier prévu pour compléter la phase en cours	Principaux livrables et étapes	
				Diagnostic	Plan d'affaires	Mise en oeuvre		Réalisés depuis avril 2018	Prévus d'ici septembre 2019
MSSS-RAMQ	Rendez-vous Santé Québec	1. Amélioration et simplification de l'accès aux soins pour les populations 2. Offrir aux citoyens et usagers un accès au service de santé de première ligne plus rapidement et de façon conviviale 3. Réduire le temps requis pour prendre rendez-vous 4. Contribuer à réduire le temps d'attente aux urgences lors d'événements graves de santé. 5. Accéder en tout temps à des plages de consultation	Prise de rendez-vous avec un médecin de famille				Projet terminé depuis le 30 juin 2018	- Prise de rendez-vous dans RVSQ également possible par l'entremise de Carnet santé Québec (5 janvier 2018).	- Mise en place d'équipes de soutien dédiée au déploiement accéléré de RVSQ dans l'ensemble des régions (septembre 2019).
			Ajout des infirmières praticiennes spécialisées en soins de première ligne (IPS-SPL) et des médecins résidents				Septembre 2019	- Accès des médecins résidents aux services en ligne de la RAMQ (octobre 2018). - Modification des systèmes corporatifs pour accueillir les nouveautés RVSQ (novembre 2018). - Déploiement des fonctionnalités permettant la prise de rendez-vous avec des médecins résidents et les IPS-SPL (décembre 2018). - Ajustement de l'alimentation et de l'exploitation de l'environnement informationnel (complété en avril 2019).	- Travaux d'arrimage des DMÉ (avril à septembre 2019).
			Déploiement				Septembre 2019	- Obligation pour les supercliniques via le Programme de désignation réseau pour les GMF (1 ^{er} septembre 2018). - Obligation effective à tous les fournisseurs de solutions informatiques de DME certifiées par le MSSS d'être arrimé fonctionnellement avec le système RVSQ (23 juillet 2018). - Publication circulaire de gestion rendant obligatoire l'utilisation de RVSQ par tous les médecins de famille pratiquant en CLSC et les GMF-U (novembre 2018).	- Depuis septembre 2018 les groupes de médecine de famille réseau (GMF-R) doivent rendre visibles des plages de disponibilités de type 3 (à tout patient, inscrit ou non) dans RVSQ conformément au programme GMF-R. - Les médecins qui inscrivent ou suivent des patients en CLSC devaient, d'ici le 31 mars 2019, faire l'affichage de rendez-vous de type 2 ou 3. Cette obligation s'appliquera aux groupes de médecine de famille universitaires (GMF-U) à partir du moment où les fournisseurs de DME termineront les travaux. - Intégration des nouveautés de RVSQ touchant les médecins résidents ainsi que les IPSPL. (septembre 2019)
MTESS	Accès UniQC	1. Offrir aux différentes clientèles un processus d'authentification simple favorisant leur adhésion 2. Adopter des normes qui facilitent l'arrimage des Prestations électroniques de services des organismes publics (OP) au SAG 3. Favoriser le déstaging d'autres solutions d'authentification existantes au sein du gouvernement	Service d'authentification gouvernemental (SAG)				Printemps 2019	- Finalisation du dossier d'affaires	- Autorisation du Conseil des ministres d'entreprendre la phase d'exécution des travaux (attendue d'ici août 2019)
		1. Simplifier les démarches des citoyens 2. Augmenter l'efficacité de la gestion des programmes de l'administration publique	Service québécois de l'identité et de l'adresse (SQIA)				Printemps 2019	- Finalisation du dossier d'affaires	- Autorisation du Conseil des ministres d'entreprendre la phase d'exécution des travaux (attendue d'ici août 2019) - Autorisation du Conseil des ministres afin que soient confiées certaines responsabilités à des organismes publics pour la phase d'exécution et pour permettre l'utilisation et la communication de renseignements personnels



Phase complétée



Phase en cours



Phase non débutée

MO	Projet	Principaux Objectifs	Principaux volets	Phase ¹ en cours			Échéancier prévu pour compléter la phase en cours	Principaux livrables et étapes	
				Diagnostic	Plan d'affaires	Mise en oeuvre		Réalisés depuis avril 2018	Prévus d'ici septembre 2019
MTESS	Devenir et être parent	1. Simplifier de façon significative les démarches en lien avec une naissance ou une adoption 2. Permettre au MFA de bénéficier de l'expertise d'un grand centre de service à la clientèle, ainsi que des services de soutien qui y sont offerts (efficacité et efficience des processus)	Simplification des dém. admin. liées à une naissance ou une adoption		À déterminer	- Recension des démarches administratives.	- La poursuite des travaux sur la naissance et l'adoption est prévue en 2020. - Le Ministère a repoussé ces derniers au profit de la simplification des démarches administratives pour les proches aidants et les personnes en perte d'autonomie.		
			Regroupement des services téléphoniques et renseignements généraux de 1 ^{re} ligne		À déterminer	- Lettre d'intention MFA-MTESS signée en avril 2018. - Diagnostic du centre d'appels du MFA finalisé à l'automne 2018.	- Début des travaux visant l'identification de solutions possibles pour la prise en charge des activités du centre d'appels du MFA par Services Québec.		
			Bonification de la déclaration unique de naissance		Février 2020	- Transmission du projet d'entente au MEES - Travaux DEC-MEES visant à identifier les solutions technologiques qui supporteront les échanges.	- Le DEC est en attente d'une orientation du MEES quant à la conclusion d'une entente de déclaration unique de naissance.		
	Simplification des démarches adm. liées à un décès	1. Réduire globalement le volume de formalités administratives que doit remplir la population 2. Diminuer les délais de traitement 3. Mieux arrimer les différents services requis à la suite d'un décès 4. Offrir un accompagnement aux personnes dans leurs démarches administratives auprès de ministères et d'organismes du gouvernement 5. Suspendre plus rapidement le versement de rentes, de prestations ou de paiement au bénéfice de la personne décédée 6. Diminuer les envois postaux 7. Mieux informer les citoyens	S.O.		Janvier 2020	- Rapport sur les entrevues avec le personnel du MTESS (septembre 2018). - Documentation des démarches administratives associées au décès et identification de constats. - Étalonnage complété en décembre 2018.	- Première rencontre du comité interministériel : juillet 2019. - Finalisation du diagnostic : automne 2019 - Élaboration des pistes de solution et identification des enjeux : début des travaux hiver 2020.		
Retraite Québec	Amélioration du centre des relations avec la clientèle	1. Bonifier l'expérience client 2. Mettre en place un Centre de relations à la clientèle (CRC) unifié et amélioré 3. Harmoniser et simplifier les démarches de la clientèle pour le Régime des rentes du Québec, les régimes de retraite du secteur public et l'Allocation famille. 4. Accroître l'efficience du CRC	Volet 1 couvrant les bénéfices élevés à complexité technologique faible		Automne 2019	- Livraison 1 (libres services RRQ et SAE, Automatisation raisons d'appels) en novembre 2018. - Livraison 2 effectuée en juin 2019 (Réponse vocale interactive (RVI) par profil RRQ et AF, voie rapide pour signaler un décès pour les RVI RRQ et AF, et optimisation de l'identification d'un tiers au dossier pour les RVI RRQ, RRSP et AF).	- Livraison 3 prévue en septembre 2019 pour étendre la RVI bonifiée au secteur d'affaires des régimes de retraite du secteur public (RRSP).		
			Volet 2 couvrant les bénéfices élevés à complexité technologique élevée		Automne 2019	- Le 2e volet a été défini et il portera sur 3 fonctionnalités : - libre-service web qui permet au client de demander en une seule démarche ses deux relevés d'impôt (RRQ et RRSP) ; - libre-service web qui permet au client de demander en une seule démarche une modification de retenues d'impôt RRQ et une augmentation de retenues d'impôt (RRSP) ; - libre-service web qui permet au client de demander en une seule démarche ses deux relevés de participation (RRQ et RRSP).	- Dossier d'affaires - automne 2019.		



Phase complétée



Phase en cours



Phase non débutée

MO	Projet	Principaux Objectifs	Principaux volets	Phase ¹ en cours			Échéancier prévu pour compléter la phase en cours	Principaux livrables et étapes	
				Diagnostic	Plan d'affaires	Mise en oeuvre		Réalisés depuis avril 2018	Prévus d'ici septembre 2019
Revenu Québec – SCT	Regroupement des activités de récupération des sommes dues à l'État	- Améliorer la qualité et l'accès aux services pour les débiteurs - Accroître l'équité dans le traitement des débiteurs - Simplifier les démarches pour les citoyens et les entreprises débiteurs envers plusieurs ministères et organismes - Accroître l'efficacité et l'efficience du recouvrement	Phase I - Regroupement MEES, MTESS, SAAQ et MJQ				Mars 2020	- Dossier d'affaires – Phase I (juin 2018) - Rapport comité MJQ-Revenu Québec (oct. 2018). - Rapport comité MEES-Revenu Québec (déc. 2018). - Évaluation précise des coûts et bénéfices du nouveau modèle d'affaires (février 2019). - Mise en place du comité de travail sur la gestion du changement et les communications stratégiques (février 2019). - Rédaction du projet de loi visant la récupération de sommes dues à l'État.	Mise en place de comités de mise en œuvre (RI, processus et instructions de travail, les impacts RH, etc.)
			Phase II				S.O.	S.O.	- MO à déterminer pour cette phase - Démarrage des travaux avec les MO
SAAQ	Modernisation des systèmes de services et processus d'affaires	- Simplifier la vie des clients par l'entremise d'ajouts de services Web et mobiles et ce, sans frais supplémentaires pour les clients - Accroître l'efficience de l'organisation	Modules concernant la gestion des partenaires ainsi que des ressources financières, humaines et matérielles				Septembre 2019	- Conception terminée (avril 2018). - Réalisation et essais terminés (novembre 2018). - Formation des utilisateurs (novembre 18 à sept 19)	- Stabilisation des processus et de la solution - Finalisation de certains sous-processus et de l'information de gestion - Fin de la formation des utilisateurs
			Modules concernant les processus d'affaires liés à l'accès sécuritaire au réseau routier (ASRR) et au contrôle routier sur route et en entreprise (CRQ)				2020	<u>ASRR</u> - Conception terminée (septembre 2018). - Réalisation en cours (début : juillet 2018). <u>CRQ</u> - Conception terminée (avril 2019). - Réalisation en cours (début : mai 2019)	<u>ASRR</u> - Poursuite de la réalisation. <u>CRQ</u> - Poursuite de la réalisation. Replanification de l'échéancier pour tenir compte des enjeux de dotation dans un contexte de rareté des ressources spécialisées en TI
			Modules concernant les processus d'affaires liés aux personnes accidentées				À déterminer	Dossier d'affaires (décembre 2018).	S.O.



Phase complétée



Phase en cours



Phase non débutée