

*Suivi des projets d’optimisation de la qualité des services annoncés dans la Stratégie de gestion des dépenses 2018-2019
en fonction des trois phases du processus de révision de programmes (examen stratégique)*

MO	Projet	Principaux volets	Phases ¹ en cours et degré d'avancement en %			Échéancier prévu pour compléter la phase en cours	Principaux livrables et étapes		Enjeux stratégiques
			Diagnostic	Dossier d'affaires	Mise en oeuvre		Réalisés	Prévus d'ici le 31 mars 2019	
OPHQ	Simplification des démarches - personnes handicapées et leur famille	S.O.	73 %			Mars 2019			
MEES	Amélioration de la plateforme de l'aide financière aux études	Site web mobile	90 %			Décembre 2019			
		Messagerie sécurisée	70 %			Mai 2019			
	Dossier scolaire de l'élève en ligne	Déploiement du service d'accès aux données de sanction (volet SADS)	80 %			Printemps 2019			
		Déploiement du service de validation des documents officiels				S.O.			
		Déploiement du service de suivi à l'intention des représentants de l'élève (parents ou tuteurs)				S.O.			

¹ Les phases sont : Diagnostic (documentation des déficits de rendement d’un programme), Dossier d’affaires (au sens générique - 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 volets		Phases ¹ en cours et degré d'avancement en %			Échéancier prévu pour compléter la phase en cours	Principaux livrables et étapes		Enjeux stratégiques
				Diagnostic	Dossier d'affaires	Mise en oeuvre		Réalisés	Prévus d'ici le 31 mars 2019	
MJQ	Transformation de la justice	Instauration des pratiques innovantes	Guichet unique d'information juridique multicanal	93 %			Janvier 2019	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 Comité directeur du Guichet et le CA de la SOQUIJ (janvier 2019). - Dépôt du dossier d'affaires aux autorités et aux organismes centraux dès que possible en fonction des priorités. - Début de la mise en œuvre du guichet unique (janvier 2019).	- Difficulté de dotation des ressources et de l'expertise disponible pour mener à terme les différents livrables du plan de transformation, notamment dans le domaine des TI. - Difficultés à prévoir concernant le déroulement du traitement des appels d'offres puisque plusieurs organismes feront des appels d'offres concernant la transformation de la Justice en simultané.
			Déploiement de la visioconférence entre les établissements de détention et les palais de justice	%* * : Travaux en cours entre le MSP et le MJQ afin d'établir une méthodologie pour évaluer le degré d'avancement.			Mars 2019	- Déploiement de la visiocomparution au palais de justice de Montréal avec les établissements de détention de Montréal et Rivière-des-Prairies (1res comparutions, audiences pro forma et certaines enquêtes sur mise 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 visiocomparution 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.	- Approbation de la charte de projet par le comité directeur du projet. - Déploiement de la visiocomparution au palais de justice de Montréal avec l'Établissement de détention Leclerc de Laval (clientèle féminine). - Déploiement de la visiocomparution en Outaouais (entre les palais de justice de Gatineau, Maniwaki, Campbell's Bay et l'Établissement de détention de Hull). - Déploiement au Saguenay-Lac-Saint-Jean (entre le palais de justice de Chicoutimi et l'Établissement de détention de Roberval). - Déploiement en Montérégie-Est (entre un palais de justice à déterminer et l'Établissement de détention de Sorel). - Poursuite des travaux de mise en œuvre et de promotion auprès des intervenants et des partenaires en vue de déployer la visiocomparution dans tous les palais de justice de la Montérégie-Est et du Saguenay-Lac-St-Jean.	
			Programme de mesures de rechange général	80 %			Mars 2019	Poursuite du projet pilote du programme de mesures de rechange (PMRG) (sept. 2017 à mars 2019).	- Poursuite du projet pilote du PMRG (fin mars 2019). - Inclusion de villes périphériques au projet pilote en approbation. - Stratégie de déploiement du PMRG en préparation. - Rapport d'évaluation du projet pilote du PMRG attendu au printemps 2019.	
		Programme de transformation de la justice		%* * : Travaux de planification et de conception, trop tôt pour établir un degré d'avancement.			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 (en cours). - Recensement et classification des services, fonctions et processus d'affaires (en cours).	Début de l'élaboration du dossier d'affaires et de l'appel d'offres.	
		Programme de gestion électronique du dossier de poursuite, projet GESTE-1		25 %* * : Travaux en cours au DPCP pour établir une méthodologie pour évaluer le degré d'avancement. Taux identifié de façon arbitraire			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. - Début des travaux 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.	

MO	Projet	Principaux volets	Phases ¹ en cours et degré d'avancement en %			Échéancier prévu pour compléter la phase en cours	Principaux livrables et étapes		Enjeux stratégiques
			Diagnostic	Dossier d'affaires	Mise en oeuvre		Réalisés	Prévus d'ici le 31 mars 2019	
MSSS-RAMQ	Rendez-vous Santé Québec	Prise de rendez-vous avec un médecin de famille				Projet terminé depuis le 30 juin 2018	- Annonce du lancement de RVSQ (4 avril 2017). - Annonce du projet pilote sur le territoire du CISSS de Laval de (1er mai 2017). - Début de la prise de rendez-vous en ligne par les patients auprès de certaines cliniques ciblées dans le cadre du projet pilote (juillet 2017). - Fin du projet pilote et ouverture de RVSQ à l'ensemble des cliniques et des médecins de famille du Québec (fin novembre 2017). - Prise de rendez-vous dans RVSQ également possible par l'entremise de Carnet santé Québec (5 janvier 2018).		• Adhésion difficile des médecins de famille. • Le Programme de désignation réseau pour les groupes de médecine de famille rend obligatoire l'utilisation du service RVSQ pour le volet réseau de leur mission à compter du 1er septembre 2018. • La circulaire 2018-011 rendait obligatoire l'utilisation du service RVSQ pour les CLSC et les GMF-U, respectivement à partir du 1er novembre 2018 et dans les 30 jours suivant la mise en fonction du système bonifié. • Lent déploiement dans les cliniques, par les développeurs de logiciels (DLO), des versions de leurs dossiers médicaux électroniques (DMÉ) arrimées à RVSQ. • Disponibilité insuffisante des ressources internes pour le mode évolution entretien. • Retards engendrés lors du déploiement de la solution qui peuvent nuire à l'atteinte des objectifs du projet, à la crédibilité de la solution et susciter l'insatisfaction des populations. • Les retards constatés lors du déploiement découlent principalement du lent déploiement des DME arrimés à RVSQ dans les cliniques et de la réticence des médecins à utiliser RVSQ. Ces retards ont récemment fait l'objet de plusieurs articles de presse. Cela rehausse l'importance de l'enjeu pour le public. • Stratégie de déploiement et modalités de soutien aux cliniques à définir. • Intégration d'une modalité d'adhésion à RVSQ au Programme GMF à définir et à proposer.
		Ajout des infirmières praticiennes spécialisées en soins de première ligne (IPS-SPL) et des médecins résidents				Décembre 2018	- 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).	- Travaux d'arrimage des DMÉ (avril 2019). - Ajustement de l'alimentation et de l'exploitation de l'environnement informationnel (données RVSQ juin 2019).	
		Entretien et évolution	n.d. n.d. n.d.				- 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 (9 août 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 devront, d'ici le 31 mars 2019, faire l'affichage de rendez-vous de type 2 ou 3. Il en va de même des médecins omnipraticiens en groupes de médecine de famille universitaires (GMF-U). - De janvier à avril 2019 : travail d'intégration, par les développeurs de DMÉ, des nouveautés de RVSQ touchant les médecins résidents ainsi que les IPSPL.	
MTESS	Accès UniQC	Service d'authentification gouvernemental (SAG)	62 %			Février 2019	- Dossier d'affaires initial (novembre 2017).	- Dépôt du dossier d'affaires final pour décision.	• Suivi rigoureux de l'échéancier essentiel afin d'assurer l'arrimage des deux projets. • Adhésion des organismes publics au projet essentielle au succès de la mise en place de la solution gouvernementale Accès UniQc. • Les inquiétudes des citoyens et des autorités gouvernementales à l'égard de la protection des renseignements personnels, de la vie privée et de la sécurité de l'information relativement à la mise en place de la solution gouvernementale devront être prises en considération dans l'élaboration des travaux.
		Service québécois de l'identité et de l'adresse (SQIA)	55 %			Février 2019	- Dossier d'affaires initial (novembre 2017).	- Dépôt du dossier d'affaires final pour décision.	

MO	Projet	Principaux volets	Phases ¹ en cours et degré d'avancement en %			Échéancier prévu pour compléter la phase en cours	Principaux livrables et étapes		Enjeux stratégiques
			Diagnostic	Dossier d'affaires	Mise en oeuvre		Réalisés	Prévus d'ici le 31 mars 2019	
MTESS	Devenir et être parent	Simplification des dém. admin. liées à une naissance ou une adoption	5 %			À déterminer	- Recension des démarches administratives.	- Poursuite du diagnostic des démarches administratives liées à une naissance ou une adoption : - documentation de la volumétrie des services gouvernementaux; - début des travaux d'étalonnage.	Aucun enjeu à signaler.
		Regroupement des services téléphoniques et renseignements généraux de 1 ^{re} ligne	50 %			Mars 2019	- 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.	Les motifs des appels reçus au MFA, dont environ 60 % concernant directement les services offerts par les services de garde ou des informations concernant l'ouverture d'un service de garde, requièrent des solutions adaptées au profil particulier de la clientèle.
		Bonification de la déclaration unique de naissance	20 %			Février 2020	- Transmission du projet d'entente au MEES - Travaux DEC-MEES visant identifier les solutions technologiques qui supporteront les échanges.	- Le DEC est en attente d'une orientation du MEES quant à la poursuite des travaux entourant la conclusion d'une entente.	La mise en place des classes de maternelles 4 ans à compter de la rentrée scolaire 2019 risque de compromettre le projet d'entente entre le MEES et le DEC.
	Simplification des démarches adm. liées à un décès	S.O.	70 %			31 mars 2019	- 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.	- Mise en place d'un comité interministériel : mars 2019. - Rapport sur la simplification des démarches administratives suite à un décès : documentation des mesures de départ (nombre de démarches, délais de traitement, nombre d'envois postaux, coûts, etc.) : mai 2019.	- Dépendance de l'atteinte des résultats envers plusieurs MO. À cet effet, le SCT pourrait avoir à jouer un rôle afin de susciter l'adhésion des MO. Certaines réserves des MO contactés pour la collecte d'information ont déjà été constatées par l'équipe de projet. - Nécessité de préciser la gouvernance du projet dans la perspective où plusieurs comités existants (comité des hauts dirigeants, comité exécutif et comité stratégique de Services Québec) peuvent contribuer à faciliter la mise en œuvre du projet. Le rôle du SCT reste à définir.
Retraite Québec	Amélioration du centre des relations avec la clientèle	Volet 1 couvrant les bénéfices élevés à complexité technologique faible	27 %			Automne 2019	- Livraison 1 (libres services RRQ et SAE, Automatisation raisons d'appels) en novembre 2018.	- Acquisition de licences supplémentaires pour l'utilisation du module d'identification automatisée Nuld.	Disponibilité des budgets dédiés aux investissements et la capacité organisationnelle pourrait faire en sorte que la réalisation du dossier d'affaires final du volet 2 ne soit pas mise en priorité pour l'année 2019. La définition de la portée de ce volet et sa réalisation pourrait ainsi être reportée.
		Volet 2 couvrant les bénéfices élevés à complexité technologique élevée				Automne 2019		- Dossier d'affaires - automne 2019.	
Revenu Québec – SCT	Révision du mode d'organisation du recouvrement	Phase I - Regroupement MEES, MTESS, SAAQ et MJQ	20 %			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 (janvier 2019). - Projet de loi-cadre (mars 2019).	Aucun enjeu à signaler.
		Phase II - Regroupement MELCC et RBQ				S.O.			
		Phases subséquentes – CNESST, Retraite Québec et autres MO				S.O.			

¹ Les phases sont : Diagnostic (documentation des déficits de rendement d'un programme), Dossier d'affaires (au sens générique - 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).

Phase complétée

Phase en cours

Phase non débutée

MO	Projet	Principaux volets	Phases ¹ en cours et degré d'avancement en %			Échéancier prévu pour compléter la phase en cours	Principaux livrables et étapes		Enjeux stratégiques
			Diagnostic	Dossier d'affaires	Mise en oeuvre		Réalisés	Prévus d'ici le 31 mars 2019	
SAAQ	Modernisation des systèmes de services et processus d'affaires	Modules concernant la gestion des partenaires ainsi que des ressources financières, humaines et matérielles	95 %			Déc. 2018	- Conception terminée (avril 2018). - Réalisation et essais terminés (novembre 2018). - Formation des utilisateurs en cours (début : novembre 2018).	- Implantation des nouveaux processus : 1^{er} janvier 2019. - Fin de la formation des utilisateurs : février 2019.	• La rareté des ressources, l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre en lien avec le projet représentent un défi pour la SAAQ. Ce défi est d'autant plus présent dans le contexte où d'autres projets d'optimisation pourraient solliciter les mêmes expertises.
		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)	40 %			2020	<u>ASRR</u> - Conception terminée (septembre 2018). - Réalisation en cours (début : juillet 2018). <u>CRQ</u> - Conception en cours (début : octobre 2018).	<u>ASRR</u> - Poursuite de la réalisation. <u>CRQ</u> - Fin de la conception (mars 2019).	
		Modules concernant les processus d'affaires liés aux personnes accidentées				À déterminer	- Dossier d'affaires (février 2018).	- Présentation du dossier d'affaires au comité de direction pour obtenir l'autorisation de commencer les travaux de mise en œuvre : d'ici la fin 2018.	
SCT-MEI	Optimisation des prog. d'aide financière directe - innovation et investissement	S.O.	90 %			31 mars 2019	- Autorisation par le CT des paramètres généraux des programmes d'aide financière directe (avril 2018). - Diffusion des paramètres dans le guide de rédactions des programmes d'aide financière du SCT (avril 2018).	- Cadre de gestion de la performance (févr. 2019). - Bilan des résultats dans la SGD 2019-2020.	• Aucun enjeu à signaler.