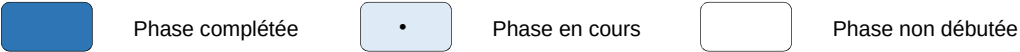


Tableau de suivi des projets d’optimisation de la qualité des services
en fonction des trois phases du processus de révision de programmes

MO	Projet	Principaux objectifs	Principaux volets	Phases ¹			Échéancier prévu pour compléter la phase en cours	Principaux livrables et étapes	
				Diagnostic	Plan d'affaires	Mise en oeuvre		Réalisés depuis avril 2019	Prévus d'ici décembre 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.				Mars 2020	- Approbation du Plan de travail pour le dossier d'affaires par le Comité directeur interministériel et présentation de la 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). - Présentation du rapport de diagnostic au CT (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). - Présentation du contenu relatif au Chantier 2 «Réduire le nombre de démarches d'accès» au Comité directeur interministériel (novembre 2019). - Présentation du contenu relatif au Chantier 3 «Améliorer la coordination des services» au Comité directeur interministériel (décembre 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	Site web mobile				Décembre 2019 Juin 2020	- Début de la réalisation des activités de révision du contenu de l'affichage du Dossier étudiant Internet. - Finalisation et approbation du manuel d'organisation de projet.	- Poursuite des travaux de la phase de planification.
		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							
		1. Contribuer à une meilleure efficacité des communications	Messagerie sécurisée				Terminé		- 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.
	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								
Dossier scolaire de l'élève en ligne	1. Améliorer la qualité des services offerts aux citoyens pour accéder aux données de sanction du préscolaire, primaire et secondaire (PPS) 2. Optimiser le processus relatif aux demandes d'impression ou de réimpression des documents officiels 3. Optimiser les processus de validation de diplôme	Déploiement du service d'accès aux données de sanction (volet SADS)				Terminé	- 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 (juillet 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		- 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		- Le Ministère doit réfléchir à différentes stratégies de mise en œuvre avant de convenir des prochains volets du projet.	

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 de la solution retenue et production d'un cadre de gestion et de suivi du dossier.



MO	Projet	Principaux objectifs	Principaux volets		Phases ¹			Échéancier prévu pour compléter la phase en cours	Principaux livrables et étapes	
					Diagnostic	Plan d'affaires	Mise en oeuvre		Réalisés depuis avril 2019	Prévus d'ici décembre 2019
	Plate-forme d'intégration des services de gestion des épreuves ministérielles	1. Moderniser la conception ou l'actualisation des épreuves ministérielles 2. Augmenter l'efficience des processus entourant la gestion des épreuves ministérielles dans un contexte numérique 3. 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							



Phase complétée



Phase en cours



Phase non débutée

MO	Projet	Principaux objectifs	Principaux volets	Phases ¹			Échéancier prévu pour compléter la phase en cours	Principaux livrables et étapes	
				Diagnostic	Plan d'affaires	Mise en oeuvre		Réalisés depuis avril 2019	Prévus d'ici décembre 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. 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	-	-
			Ajout des infirmières praticiennes spécialisées en soins de première ligne (IPS-SPL) et des médecins résidents				Septembre 2019	- Ajustement de l'alimentation et de l'exploitation de l'environnement informationnel (complété en avril 2019).	- Travaux d'arrimage et de déploiement des versions arrimées par les fournisseurs des dossiers médicaux électroniques (DME) (avril à fin septembre 2019).
			Obligations liées à l'utilisation de RVSQ				Septembre 2019	-	- 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, au 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 (fin septembre 2019). - Intégration des nouveautés de RVSQ touchant les médecins résidents ainsi que les IPS-SPL. (septembre 2019).
			Déploiement de RVSQ				Mars 2020	- Financement et mise sur pied d'équipes régionales du soutien au déploiement et à l'utilisation de RVSQ. - Élaboration des plans d'action régionaux de déploiement. - Démarrage des visites auprès des cliniques pour 5 régions sur 16.	- Démarrage des visites dans l'ensemble des régions.



Phase complétée



Phase en cours



Phase non débutée

MO	Projet	Principaux objectifs	Principaux volets	Phases ¹			Échéancier prévu pour compléter la phase en cours	Principaux livrables et étapes	
				Diagnostic	Plan d'affaires	Mise en oeuvre		Réalisés depuis avril 2019	Prévus d'ici décembre 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 délestage d'autres solutions d'authentification existantes au sein du gouvernement	Service d'authentification gouvernemental (SAG)				Automne 2019	- Finalisation du dossier d'affaires. - Dossier d'affaires transmis le 27 juin au SCT pour commentaires.	- Le Ministère est en attente d'un positionnement du SCT concernant les suites à venir.
		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)				Automne 2019	- Finalisation du dossier d'affaires. - Dossier d'affaires transmis le 27 juin au SCT pour commentaires.	- Le Ministère est en attente d'un positionnement du SCT concernant les suites à venir.
	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		- 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.	- Finaliser les discussions avec le MEES.
	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	- Formation d'un comité interministériel et tenue d'une première rencontre.	- 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	Volet 1 couvrant les bénéfices élevés à complexité technologique faible				Septembre 2019	- Livraison 2 effectuée en juin 2019 : o Réponse vocale interactive (RVI) par profils RRQ et AF; o Voie rapide pour signaler un décès pour la RVI RRQ; o Optimisation de l'identification d'un tiers au dossier pour les RVI RRQ, RRSP et AF.	- Livraison 3 prévue le 23 septembre 2019 pour étendre la RVI bonifiée au secteur d'affaires des RRSP : o RVI par profils de clientèle et par événements de vie; o voie rapide pour signaler un décès; o automatisation des raisons d'appels.



Phase complétée



Phase en cours



Phase non débutée

MO	Projet	Principaux objectifs	Principaux volets	Phases ¹			Échéancier prévu pour compléter la phase en cours	Principaux livrables et étapes	
				Diagnostic	Plan d'affaires	Mise en oeuvre		Réalisés depuis avril 2019	Prévus d'ici décembre 2019
		Régime des rentes du Québec (RRQ), les régimes de retraite du secteur public (RRSP) et l'Allocation famille (AF). 4. Accroître l'efficacité du CRC	Volet 2 couvrant les bénéfices élevés à complexité technologique élevée				Décembre 2019	- Le 2e volet a été défini et il portera sur 3 fonctionnalités : o libre-service web qui permet au client de demander en une seule démarche ses deux relevés d'impôt (RRQ et RRSP) ; o 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) ; o libre-service web qui permet au client de demander en une seule démarche ses deux relevés de participation (RRQ et RRSP).	- Conception du dossier d'opportunité et du dossier d'affaires.
Revenu Québec – SCT	Regroupement des activités de récupération des sommes dues à l'État	1. Améliorer la qualité et l'accès aux services pour les débiteurs 2. Accroître l'équité dans le traitement des débiteurs 3. Simplifier les démarches pour les citoyens et les entreprises débiteurs envers plusieurs ministères et organismes 4. Accroître l'efficacité et l'efficacité du recouvrement	Phase I - Regroupement MEES, MTESS, SAAQ et MJQ				Mars 2020	- Dépôt du projet de loi à l'Assemblée nationale (juin 2019).	- Mise en place de comités de mise en œuvre (RI, processus et instructions de travail, les impacts RH, etc.). - Tenue de consultations particulières. - Adoption du principe. - Étude du projet de loi en commission parlementaire.
			Phase II				S.O.	-	- MO à déterminer pour cette phase. - Démarrage des travaux avec les MO.
SAAQ	Modernisation des systèmes de services et processus d'affaires	1. Simplifier la vie des clients par l'entremise d'ajouts de services Web et mobiles et ce, sans frais supplémentaires pour les clients 2. Accroître l'efficacité de l'organisation	Modules concernant la gestion des partenaires ainsi que des ressources financières, humaines et matérielles				Septembre 2019	- Formation des utilisateurs (nov. 18 à sept 19).	- Déploiement des fonctionnalités complémentaires (fin sept. 2019).
			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) – dossier conducteur et dossier véhicule				2020*	<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. (Sans impact sur la rentabilité et le contrat.)
			Modules concernant les processus d'affaires liés aux personnes accidentées				À déterminer	- Début de la phase de mise en œuvre à déterminer.	-



Phase complétée



Phase en cours



Phase non débutée