

# Services Québec : l'innovation au bénéfice des citoyens et des entreprises

Bernard Matte, sous-ministre

Septembre 2016



# L'innovation

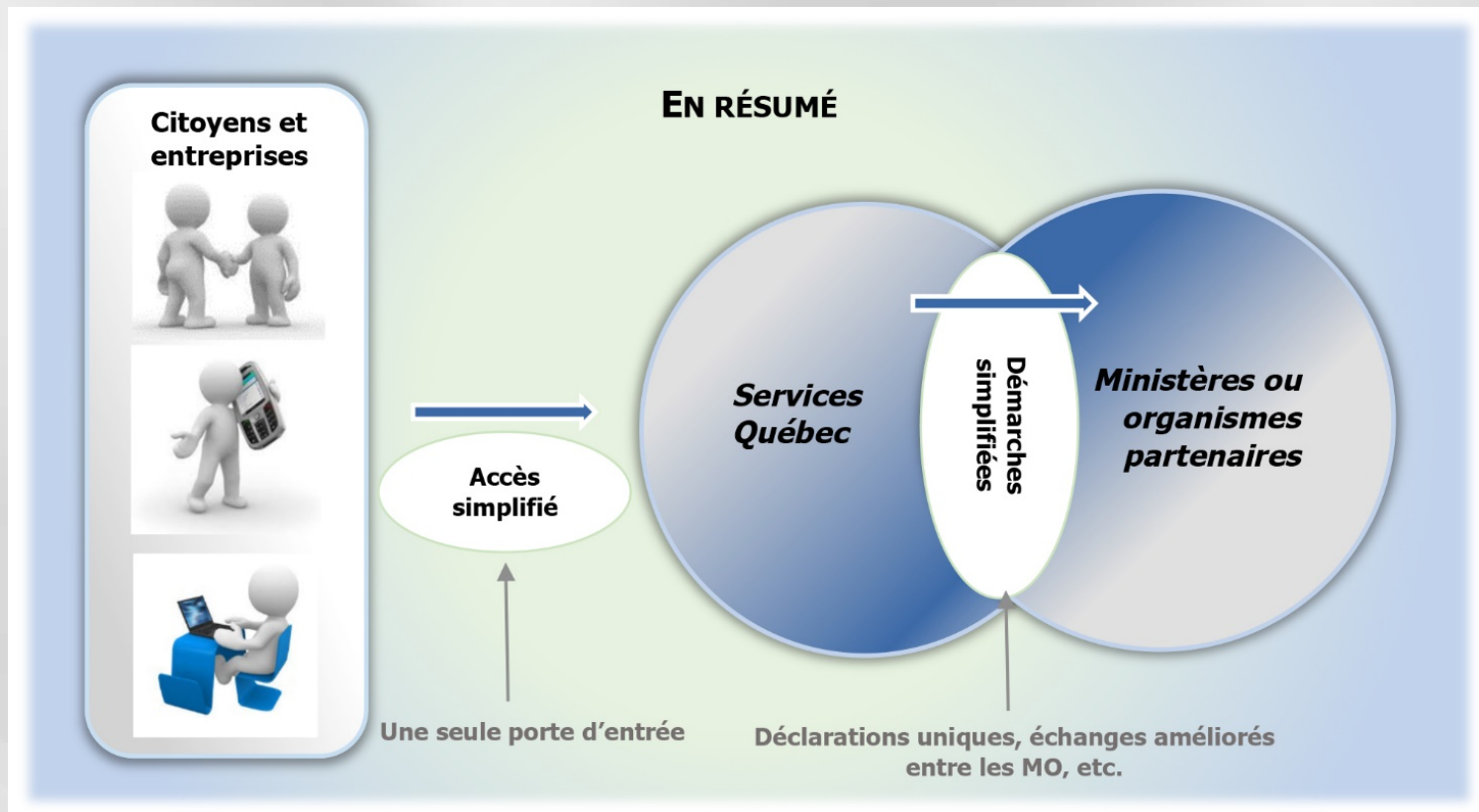
Plusieurs **définitions** à l'innovation...

- Création
- Adaptation

... mais consensus sur ses **attributs**

1. Présenter un avantage
2. Être compatible avec les valeurs et les besoins des adoptants
3. Être aisément testable avant adoption
4. Être peu complexe
5. Entraîner des bénéfices observables

# Services Québec



Le déploiement de Services Québec possède tous les attributs de l'innovation...



# Attributs de l'innovation

## 1- Présenter un avantage

**Simplifie les démarches administratives** des citoyens et entreprises

**Au terme du déploiement :**



**Un seul réseau de comptoirs**



**Un seul numéro de téléphone**



**Un seul site Web : Portail Québec**



# Attributs de l'innovation

## 2- Être compatible avec les valeurs...

À cœur de bien servir la population

Raison d'être du gouvernement, de la fonction publique

## ... et les besoins des adoptants

Réalité économique du gouvernement

Nécessité d'élaborer des méthodes moins coûteuses et plus efficaces

**L'innovation s'impose comme LA solution.**

# Attributs de l'innovation

## 3- Être aisément testable avant adoption

Observations rigoureuses et déploiement en 3 vagues

Vague	Bureaux	Objectif
<b>1<sup>re</sup> vague</b> avril à septembre 2016	Sept bureaux de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean Un bureau à Québec (Lebourgneuf) Un bureau à Montréal (De Bleury)	<b>Expérimenter</b>
<b>2<sup>e</sup> vague</b> octobre 2016 à mars 2017	Un bureau dans chacune des régions administratives	<b>Adapter/Consolider</b>
<b>3<sup>e</sup> vague</b> à compter d'avril 2017	Déploiement sur l'ensemble du territoire	<b>Répliquer</b>

# Attributs de l'innovation

## 4- Être peu complexe



# Attributs de l'innovation

## 5- Entraîne des bénéfices observables



Pour la population



Pour le gouvernement



# Public/Privé

Les citoyens nous comparent au privé

Expérience du service à la clientèle acquise au privé

... mais le public n'est pas le privé



D'où l'importance d'une approche multimodale (Web, téléphone, comptoir)

# Innovations antérieures

## Services Québec ne naît pas de rien

Plusieurs innovations au Ministère ont été couronnées de succès...

PEL

**PLACEMENT**  
en ligne

IMT

**imt** en ligne

RQAP



Léa a 10 ans  
Le RQAP aussi

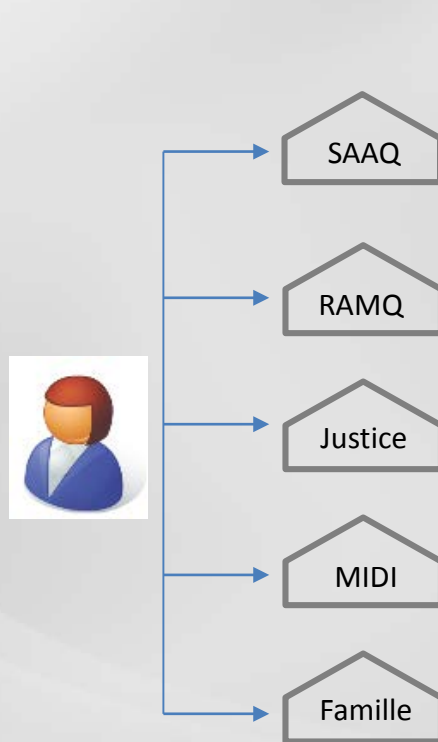
Convergence

Emploi-Solidarité sociale



# Changement de paradigme

Structure organisationnelle historique  
du gouvernement



Services Québec vient changer la donne





# Une culture de l'innovation

La solution pour :

- Pérenniser, diffuser et répliquer les innovations à grande échelle
- Responsabiliser les parties prenantes par leur participation active
- Abattre les murs des idées préconçues
- Retirer les œillères des habitudes

**« Innover, ce n'est pas avoir une nouvelle idée,  
mais arrêter d'avoir une vieille idée. »**

**– Edwin Herbert Land**

(Inventeur et physicien américain né en 1907, créateur du Polaroid)

Regrouper. Simplifier. Mieux accompagner.  
**Services Québec**