

# 2017 2021

## PLAN STRATÉGIQUE

Tableau synoptique

### RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC

#### LA MISSION

Guidée par des valeurs d'équité, d'intégrité et de respect, la Régie assure une saine gestion du régime public d'assurance santé du Québec. Dans le cadre de cette mission, elle :

- gère l'admissibilité des personnes;
- rémunère les professionnels de la santé;
- assure les contrôles adéquats;
- informe la population;
- assure un partage sécuritaire des renseignements de santé;
- facilite l'accès aux soins de santé.

#### LA VISION

Un partenaire responsable qui contribue à la performance du système de santé québécois.

ENJEUX	ORIENTATIONS	AXES	OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES
L'expérience client	Favoriser l'autonomie des usagers et des professionnels du système de santé	Renouvellement de l'offre de services	1 Faciliter l'accessibilité aux soins	<b>1.1</b> Taux des personnes inscrites au Guichet d'accès à un médecin de famille (GAMF) s'étant vu attribuer un médecin de famille <b>1.2</b> Pourcentage d'utilisateurs satisfaits du GAMF <b>1.3</b> Taux d'utilisation du service Rendez-vous Santé Québec (RVSQ) par les médecins omnipraticiens <b>1.4</b> Pourcentage d'utilisateurs satisfaits du service RVSQ <b>1.5</b> Mise en œuvre du Carnet santé Québec <b>1.6</b> Pourcentage d'utilisateurs satisfaits du Carnet santé Québec	35 % au 31 mars 2018, 45 % au 31 mars 2019 60 % au 31 mars 2020 et 85 % au 31 mars 2021 80 % pour les personnes assurées et les professionnels de la santé au 31 mars 2018 <b>Mise en place d'un projet pilote de RVSQ au 31 mars 2018</b> 50 % au 31 mars 2019, 100 % annuellement à compter du 31 mars 2020 80 % pour les personnes assurées et les professionnels de la santé au 31 mars 2019 Intégration des informations du Dossier Santé Québec et de la Bibliothèque santé au 31 mars 2018
		Gestion multimode des services	2 Simplifier l'accessibilité aux services	<b>2.1</b> Nombre de produits ou services développés soutenant l'autonomie des usagers <b>2.2</b> Progression des transactions des principaux services réalisés en mode autonome <b>3.1</b> Nombre de projets d'amélioration de la prestation de services ayant fait l'objet de consultation auprès des clientèles	1 projet au 31 mars 2019 1 au 31 mars 2020 2 au 31 mars 2021 20 % au 31 mars 2020 et 30 % au 31 mars 2021 pour les nouveaux services offerts aux personnes assurées 2 projets au 31 mars 2018 4 projets au 31 mars 2019 11 projets au 31 mars 2021
			3 Favoriser l'implication des clientèles dans l'amélioration de la prestation de services		
Le partage de renseignements	Soutenir la prise de décision en santé et services sociaux par le partage sécuritaire de renseignements	L'information au service des soins de santé	4 Accroître l'intégration de la consultation du Dossier santé Québec (DSQ) par le milieu clinique	<b>4.1</b> Nombre de consultation du DSQ par les intervenants autorisés <b>4.2</b> Taux de récupération des ordonnances électroniques <b>4.3</b> Pourcentage d'intervenants ayant intégré la consultation du DSQ à leur pratique régulière	<b>Donnée de départ : 2 411 670 consultations au 31 mars 2017</b> Augmentation annuelle de 500 000 consultations <b>Mise en œuvre de la posologie structurée au 31 mars 2018</b> Augmentation de 20 % annuellement 58 % au 31 mars 2018, 62 % au 31 mars 2019 66 % au 31 mars 2020, 70 % au 31 mars 2021
		L'information au service des missions gouvernementales	5 Accroître l'efficacité des échanges de renseignements	<b>5.1</b> Proportion annuelle des projets de l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS) ayant utilisé les données de la Régie <b>5.2</b> Nombre de projets de l'INESSS utilisant les données de la Régie et ayant donné lieu à des publications visant l'amélioration des pratiques cliniques <b>5.3</b> Contribution à la mise en œuvre du Service québécois d'identité et d'adresse (SQIA)	<b>Mise en œuvre de l'entente avec l'INESSS au 31 mars 2018</b> 60 % au 31 mars 2018, 70 % au 31 mars 2019 et 80 % annuellement à compter du 31 mars 2020 30 projets annuellement
		L'information au service de la recherche	6 Favoriser la mise en œuvre d'un accès gouvernemental unique	<b>6.1</b> Taux de participation aux rencontres du comité gouvernemental visant à améliorer l'accès aux banques de données à des fins de recherche	Constitution de la source autoritaire SQIA au 31 mars 2020 6 ministères et organismes intégrés au SQIA au 31 mars 2021 100 % annuellement pour la durée des travaux du comité
		L'information au service de la société	7 Accroître la diffusion proactive de l'information d'intérêt public	<b>7.1</b> Nombre de nouvelles publications diffusées	<b>Adoption d'une stratégie de diffusion au 31 mars 2018</b> 4 nouveaux tableaux statistiques annuellement à compter du 31 mars 2019

SUITE AU VERSO →

ENJEUX	ORIENTATIONS	AXES	OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES
La pérennité des services publics en santé	Intégrer la gestion des risques à l'atteinte d'objectifs qui maintiennent et créent de la valeur pour l'organisation	Gestion intégrée des risques	<p><b>8</b> Intégrer les meilleures pratiques de gestion des risques à la gouvernance, à la gestion et aux opérations</p> <p><b>9</b> Renforcer le rôle de surveillance</p>	<p><b>8.1</b> Pourcentage de réalisation du plan de gestion intégrée des risques</p> <p><b>8.2</b> Attestation annuelle des contrôles émise par les hauts dirigeants</p> <p><b>9.1</b> Pourcentage des nouvelles cartes d'assurance maladie émises</p> <p><b>9.2</b> Augmentation du nombre d'exercices de contrôles réalisés par échantillonnage auprès des professionnels de la santé, des fabricants et des grossistes en médicaments</p> <p><b>9.3</b> Nombre d'analyses en gestion des risques qui ont mené à l'introduction de diverses mesures de contrôles systémiques pour les professionnels de la santé</p> <p><b>9.4</b> Nombre de contrôles relatifs à l'admissibilité à l'assurance maladie</p> <p><b>9.5</b> Nombre de contrôles relatifs à l'admissibilité à l'assurance médicaments</p> <p><b>9.6</b> Augmentation du nombre de contrôles relatifs aux programmes d'aides techniques</p> <p><b>9.7</b> Taux de régularisation des dossiers relatifs à l'assurance maladie</p> <p><b>9.8</b> Taux de régularisation des dossiers relatifs à l'assurance médicaments</p> <p><b>9.9</b> Taux de conformité des dossiers relatifs aux programmes d'aides techniques</p>	<p>100 % au 31 mars 2020</p> <p><b>Mise en place du processus d'attestation des systèmes de contrôle interne au 31 mars 2018</b> Attestations émises à partir du 31 mars 2019</p> <p>13 % au 31 mars 2019, 26 % au 31 mars 2020 et 38 % au 31 mars 2021</p> <p>Augmentation de 150 % d'ici 2021</p> <p>Ajout de 5 nouvelles analyses au 31 mars 2019 et 10 nouvelles analyses au 31 mars 2021</p> <p>Augmentation de 25 000 personnes contrôlées au 31 mars 2021</p> <p>Augmentation de 12 000 personnes ou familles contrôlées au 31 mars 2021</p> <p>Augmentation de 20 % au 31 mars 2019, 50 % au 31 mars 2020 et 100 % au 31 mars 2021</p> <p>Augmentation de 2 % au 31 mars 2018, de 4 % au 31 mars 2019, de 7 % au 31 mars 2020 et de 10 % au 31 mars 2021</p> <p>Augmentation de 2 % au 31 mars 2018, de 4 % au 31 mars 2019, de 7 % au 31 mars 2020 et de 10 % au 31 mars 2021</p> <p>90 % de conformité de l'admissibilité aux programmes d'aides techniques, 80 % de respect des règles administratives au 31 mars 2021</p>
		Contribuer à l'amélioration et à la révision des programmes	Gestion efficiente des programmes	<b>10</b> Assurer une vigie constante de l'usage des programmes	<b>10.1</b> Nombre d'avis déposés au ministre
La transformation organisationnelle	Développer une culture d'agilité	Leadership, expertise et complémentarité	<p><b>11</b> Soutenir le développement des compétences en gestion du changement des gestionnaires</p> <p><b>12</b> Planifier la disponibilité des expertises clés</p>	<p><b>11.1</b> Taux de participation des gestionnaires aux activités de formation</p> <p><b>11.2</b> Nombre d'heures de formation sur des thématiques associées à la gestion du changement par gestionnaire</p> <p><b>12.1</b> Pourcentage des gestionnaires qui disposent d'une gestion prévisionnelle des effectifs de leur unité administrative</p> <p><b>12.2</b> Pourcentage de réalisation du plan d'internalisation des ressources TI</p>	<p><b>Adoption d'une stratégie de développement des compétences en gestion du changement au 31 mars 2018</b> 100 % annuellement à compter du 31 mars 2019</p> <p>3 h 30 par année</p> <p><b>Conception d'une démarche organisationnelle de gestion prévisionnelle des effectifs au 31 mars 2018</b> 25 % au 31 mars 2019 50 % au 31 mars 2020 100 % au 31 mars 2021</p> <p>80 % au 31 mars 2018 et 100 % au 31 mars 2019</p>
		Approches collaboratives et communications	<b>13</b> Privilégier des modes de travail interactifs	<p><b>13.1</b> Pourcentage de projets de développement informatique réalisés en mode collaboratif</p> <p><b>13.2</b> Pourcentage des chargés des projets et des gestionnaires dont le personnel a été impliqué dans des projets réalisés satisfaisants du mode collaboratif</p>	100 % des projets de développement informatique annuellement
		Pilotage des changements	<p><b>14</b> Assurer les communications nécessaires aux transitions</p> <p><b>15</b> Favoriser la mise en place d'une gestion axée sur l'amélioration de la performance</p> <p><b>16</b> Assurer une gestion dynamique du portefeuille de projets alignée sur les priorités de l'organisation</p> <p><b>17</b> Disposer d'une architecture d'entreprise permettant d'intégrer l'innovation de manière continue</p> <p><b>18</b> Concevoir et mettre en œuvre une approche d'intelligence d'affaires</p>	<p><b>14.1</b> Nombre de communications publiques et de communications internes diffusées</p> <p><b>15.1</b> Pourcentage annuel de processus révisés ayant atteint leur cible d'optimisation</p> <p><b>16.1</b> Taux de matérialisation des bénéfices quantifiables</p> <p><b>17.1</b> Proportion des projets en ressources informationnelles alignés sur l'architecture d'entreprise</p>	<p>5 communications publiques et 10 communications internes annuellement</p> <p>50 % au 31 mars 2018 et au 31 mars 2019, 65 % à compter du 31 mars 2020</p> <p><b>Adoption d'une politique de gestion optimale des bénéfices au 31 mars 2018</b> 70 % au 31 mars 2020 et 80 % au 31 mars 2021</p> <p><b>Actualisation de l'architecture d'entreprise au 31 mars 2019</b> 50 % au 31 mars 2020 et 80 % au 31 mars 2021</p>
		Engagement et éthique sociale	<p><b>19</b> Poursuivre l'intégration des pratiques organisationnelles favorables à la santé</p> <p><b>20</b> Promouvoir l'engagement en matière de responsabilité sociale</p>	<p><b>18.1</b> Mise en place d'une stratégie d'intelligence d'affaires pour toutes les fonctions de l'organisation</p> <p><b>19.1</b> Maintien de la certification Entreprise en santé Élite</p> <p><b>19.2</b> Taux de mutation annuel</p> <p><b>20.1</b> Nombre d'initiatives de responsabilité sociale réalisées</p> <p><b>20.2</b> Nombre d'heures consacrées annuellement aux causes philanthropiques organisationnelles</p>	<p><b>Mise en œuvre d'un Centre d'expertise informationnelle au 31 mars 2019</b> Au 31 mars 2021</p> <p>Certification annuelle</p> <p>Inférieur à 6 %</p> <p><b>Adoption d'une politique de responsabilité sociale au 31 mars 2019</b> 3 initiatives au 31 mars 2021</p> <p>50 heures au 31 mars 2018, 65 heures au 31 mars 2019, 80 heures au 31 mars 2020 et 100 heures au 31 mars 2021</p>