

Rapport annuel de gestion 2007-2008



Le contenu de cette publication a été rédigé
par le ministère des Services gouvernementaux.

Ce document a été produit
par la Direction des affaires publiques et des communications

On peut obtenir
de l'information complémentaire
sur le ministère des Services gouvernementaux
en s'adressant
à la Direction des affaires publiques et des communications,
au 418 643-8383,
ou encore
en consultant son site Web,
à l'adresse suivante :
www.msg.gouv.qc.ca.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008
ISBN : 978-2-550-54381-7 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-54382-4 (PDF)
ISSN : 1715-8443 (version imprimée)
ISSN : 1715-8451 (PDF)

© Gouvernement du Québec – 2008



Monsieur François Gendron
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter les rapports annuels de gestion du ministère des Services gouvernementaux et du Service aérien gouvernemental pour l'exercice financier 2007-2008, conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique.

Le rapport du ministère des Services gouvernementaux fait état des résultats obtenus au 31 mars 2008 à l'égard du plan stratégique 2005-2008 et du plan annuel de gestion des dépenses 2007-2008.

Le rapport du Service aérien gouvernemental rend compte des résultats obtenus à l'égard de la convention de performance et d'imputabilité, conclue en 2006, et du plan d'action 2006-2009.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre des Finances, ministre des Services
gouvernementaux, ministre responsable de
l'Administration gouvernementale et présidente du
Conseil du trésor,



Monique Jérôme-Forget

Québec, octobre 2008

*Madame Monique Jérôme-Forget
Ministre des Finances,
ministre des Services gouvernementaux,
ministre responsable de l'Administration gouvernementale et
présidente du Conseil du trésor
875, Grande Allée Est
Québec (Québec)*

Madame la Ministre,

C'est avec fierté que je vous soumetts le rapport annuel de gestion 2007-2008 du ministère des Services gouvernementaux ainsi que celui du Service aérien gouvernemental.

Le rapport du ministère fait état des résultats obtenus à l'égard des orientations et des objectifs du plan stratégique 2005-2008 ainsi que des actions prévues dans le plan annuel de gestion des dépenses 2007-2008. Le rapport du Service aérien gouvernemental présente les résultats en fonction des objectifs de son plan d'action 2006-2009 découlant de la convention de performance et d'imputabilité conclue en 2006.

Grâce aux efforts conjugués du personnel et de nos partenaires, les réalisations ont contribué à faire progresser la modernisation de l'État, notamment le déploiement du gouvernement en ligne et la gestion des ressources informationnelles de l'administration publique. De plus, la réorganisation du transport sanitaire aérien a franchi une étape avec l'autorisation du Conseil des ministres d'acquérir deux appareils, ce qui permettra au Service aérien gouvernemental d'instaurer un service d'avion-ambulance en complément du service de l'avion-hôpital.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

*La sous-ministre des Services gouvernementaux et
dirigeante principale de l'information,*



Diane Jean

Québec, octobre 2008

La présente publication comprend deux parties :

- le Rapport annuel de gestion 2007-2008 du ministère des Services gouvernementaux;
- le Rapport annuel de gestion 2007-2008 du Service aérien gouvernemental.

La publication est disponible dans le site Web du ministère à l'adresse suivante : <http://www.msg.gouv.qc.ca/>.

Ministère des
Services gouvernementaux

Rapport annuel de gestion

2007-2008



Table des matières

| | |
|---|----|
| Déclaration sur la fiabilité des données | 1 |
| Rapport de validation de la vérification interne | 3 |
| Faits saillants | 5 |
| | |
| 1 Présentation du ministère | 7 |
| 1.1 La mission et les fonctions du ministère | 7 |
| 1.2 Le portefeuille des services gouvernementaux | 7 |
| | |
| 2 Contexte et enjeux | 9 |
| 2.1 Mettre en place, à l'échelle de l'administration publique, une gouvernance commune des ressources informationnelles | 9 |
| 2.2 Soutenir le développement des compétences des ressources humaines dans le domaine des ressources informationnelles | 9 |
| 2.3 Apporter sa participation au développement durable | 10 |
| 2.4 Répondre aux engagements pris en vertu de son plan stratégique | 10 |
| | |
| 3 Résultats | 11 |
| | |
| 4 Prestation de services aux citoyens | 17 |
| 4.1 La contribution du ministère | 17 |
| 4.2 La gestion des demandes de renseignements et des plaintes | 17 |
| | |
| 5 Ressources utilisées | 19 |
| 5.1 Les ressources humaines | 19 |
| 5.2 Les ressources financières | 20 |
| | |
| 6 Autres exigences | 23 |
| 6.1 L'accès à l'égalité en emploi | 23 |
| 6.2 Le développement durable | 24 |
| 6.3 L'emploi et la qualité de la langue française dans l'administration publique | 24 |
| 6.4 L'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels | 24 |
| 6.5 Les recommandations du Vérificateur général du Québec | 25 |

Annexes

| | | |
|----------|--|----|
| Annexe 1 | Organigramme du ministère des Services gouvernementaux au 31 mars 2008 | 27 |
| Annexe 2 | Liste des lois | 29 |
| Annexe 3 | Tableaux concernant l'accès à l'égalité en emploi | 31 |

Liste des tableaux


| | |
|---|----|
| • Types d'intervention et nombre de personnes rencontrées dans les limites du Programme d'aide et d'écoute | 19 |
| • Activités du ministère en matière de santé physique des personnes | 20 |
| • Utilisation des ressources budgétaires pour l'exercice 2007-2008 et dépenses de 2006-2007 pour les activités relevant du ministère des Services gouvernementaux | 21 |
| • Investissements du ministère en 2007-2008 | 22 |
| • L'embauche totale au cours de la période 2007-2008 | 31 |
| • Nombre d'employés réguliers en date du 31 mars 2008 | 31 |
| • Recrutement de membres des groupes cibles par statut d'emploi | 31 |
| • Représentativité de certains groupes cibles | 32 |
| • Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2008 | 32 |
| • Taux d'embauche des femmes 2007-2008 | 32 |
| • Représentativité des femmes par grande catégorie d'emploi | 33 |

Déclaration sur la fiabilité des données

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de notre responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des données et de l'information contenues dans le rapport annuel de gestion et des contrôles afférents.

À notre connaissance, les données et les renseignements présentés dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables, de sorte qu'ils traduisent la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2008.

La sous-ministre des Services gouvernementaux
et dirigeante principale de l'information,



Diane Jean

Le sous-ministre associé
auprès de la dirigeante principale de l'information,



Denis Garon

Québec, octobre 2008

Rapport de validation de la vérification interne

Madame la Sous-Ministre et Dirigeante principale de l'information,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion du ministère des Services gouvernementaux 2007-2008. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction du ministère.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion du ministère des Services gouvernementaux 2007-2008 nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

L'information relative aux exercices antérieurs et présentée aux fins de comparaison a été examinée par un autre vérificateur interne.

La responsable de la vérification interne,



Lynda Roy, CA

Québec, octobre 2008

Faits saillants

Voici les principaux faits saillants pour 2007-2008 :

- le ministère des Services gouvernementaux a connu une réorganisation à la suite de la nomination, par le Conseil des ministres, de la sous-ministre à la fonction de dirigeante principale de l'information. Son rôle consiste à assurer la cohérence, l'efficacité et l'efficience des actions de l'administration publique dans le domaine des technologies de l'information et à développer une vision d'ensemble de la prestation électronique de services;
- l'une des responsabilités de la dirigeante principale de l'information est de soumettre, conjointement avec ses collègues sous-ministres et dirigeants d'organismes, tous les projets de développement en ressources informationnelles, qui doivent faire l'objet d'une décision du Conseil du trésor, en vertu de la Directive sur la gestion des ressources informationnelles. Ainsi, une démarche a été mise en place afin d'accompagner les ministères et les organismes dans l'élaboration de leur projet. Au cours de l'année 2007-2008, 58 projets ont été soumis à l'attention de la dirigeante principale de l'information;
- deux tables de concertation gouvernementales en matière de ressources informationnelles ont été mises sur pied, les tables stratégique et élargie regroupant les responsables des technologies de l'information, et ce, afin de faciliter les échanges entre la dirigeante principale de l'information et les ministères et les organismes. En 2007-2008, 25 ministères et organismes étaient représentés;
- le ministère a contribué financièrement au développement de neuf projets à portée gouvernementale, dont deux nouveaux : un outil pour l'implantation de formulaires électroniques permettant aux citoyens et aux entreprises de remplir leurs obligations selon un parcours dirigé et un outil de gestion de contenu des sites Web;
- le ministère a coordonné avec des partenaires des secteurs public et privé une campagne de sensibilisation sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels. Cette campagne, tenue en juin 2007, avait pour thème Sur Internet, protéger son identité... c'est essentiel ! Elle visait notamment à informer les citoyens et les entreprises des risques liés à l'utilisation d'Internet;
- l'adhésion au service d'authentification gouvernemental clicSÉCUR, dans le volet à l'intention des citoyens, s'est poursuivie : 2 nouveaux organismes ont adopté ce service en 2007-2008, portant le total à 5, et plus de 180 000 identifiants actifs ont été inscrits;
- le service d'authentification gouvernemental clicSÉCUR, dans le volet à l'intention des entreprises, a été implanté en 2007-2008 dans un ministère.

1 Présentation du ministère

1.1 La mission et les fonctions du ministère

La mission du ministère des Services gouvernementaux couvre deux volets :

- mettre en place une gouvernance commune des ressources informationnelles;
- offrir des services aériens spécialisés sur l'ensemble du territoire québécois.

Concernant le premier volet, le ministère élabore et propose au gouvernement des orientations et des politiques destinées à faire évoluer la prestation des services pour en faciliter l'accès aux citoyens et aux entreprises. Il assure le développement, l'implantation et le déploiement du gouvernement en ligne, de même que la promotion et la mise en œuvre de toute mesure favorisant l'adaptation à cette fin des services publics.

De plus, le ministère coordonne la mise en œuvre des politiques et des orientations gouvernementales en matière de ressources informationnelles et en assure le suivi. Il élabore et propose des politiques, des cadres de gestion et des standards en vue d'une stratégie globale de gestion de ces ressources. Cette approche assure une utilisation optimale des technologies de l'information dans un environnement sécuritaire.

Aussi, en septembre 2007, le Conseil des ministres a confié à la sous-ministre des Services gouvernementaux la fonction de dirigeante principale de l'information pour développer une vision gouvernementale et des orientations stratégiques qui guideront les choix technologiques des ministères et des organismes.

Le deuxième volet de la mission du ministère se trouve sous la responsabilité du Service aérien gouvernemental qui doit assurer une réponse adéquate lors de situations d'urgence ou nécessitant des services aériens spécialisés sur l'ensemble du territoire québécois.

Le Service aérien gouvernemental offre des services aériens à ses partenaires et à ses clients en fonction de leurs besoins spécifiques : transport sanitaire aérien, dont les évacuations aéromédicales; lutte contre les incendies de forêt; surveillance aérienne du territoire ainsi que transport des personnes et des marchandises.

1.2 Le portefeuille des services gouvernementaux

Le portefeuille ministériel des services gouvernementaux comprend, en plus du ministère, le Centre de services partagés du Québec, Services Québec et la Société immobilière du Québec. Chacun de ces organismes produit son propre rapport annuel de gestion.

De façon générale, les trois organismes représentent le volet plus opérationnel du portefeuille et offrent des services de première ligne aux citoyens et aux entreprises ainsi qu'aux ministères et aux organismes.

Le ministère élabore des orientations et des politiques, principalement en ce qui concerne le développement du gouvernement en ligne et l'encadrement des ressources informationnelles gouvernementales.

2 Contexte et enjeux

2.1 Mettre en place, à l'échelle de l'administration publique, une gouvernance commune des ressources informationnelles

La mise en place du gouvernement en ligne requiert des efforts d'orchestration importants pour que son développement et son déploiement soient cohérents et satisfaisants tant pour l'administration publique que pour les internautes québécois.

Le rôle attribué à la dirigeante principale de l'information démontre la volonté des autorités gouvernementales de renforcer la gouvernance commune en ressources informationnelles à l'échelle de l'administration publique. Ainsi, en vertu des cadres législatif et normatif existants et du mandat spécifique qui lui a été confié, la dirigeante principale de l'information exerce une influence directe sur le développement :

- de la vision gouvernementale et des orientations stratégiques dans le domaine des ressources informationnelles ;
- du soutien à la transformation des services et à la modernisation de l'État ;
- de la sécurité de l'information gouvernementale ;
- des relations et de la concertation avec les ministères et les organismes ainsi qu'avec les autres partenaires ;
- de l'analyse des investissements de l'administration publique en ressources informationnelles ;
- des projets stratégiques et des services communs en ce domaine.

La dirigeante principale de l'information accompagne les ministères et les organismes dès la première étape de développement d'un projet. L'intervention du ministère se fait donc à priori plutôt qu'à posteriori, avant que le projet soit présenté conjointement au Conseil du trésor pour approbation.

2.2 Soutenir le développement des compétences des ressources humaines dans le domaine des ressources informationnelles

Le ministère doit soutenir le développement des ressources humaines dans le domaine des ressources informationnelles en élaborant et en mettant en œuvre, en concertation avec les ministères et les organismes, le Secrétariat du Conseil du trésor et le Centre de services partagés du Québec, une stratégie gouvernementale de gestion et de développement des compétences. À ce titre, le ministère doit :

- prévoir les besoins en ressources humaines pour les prochaines années ;
- déterminer les expertises requises ;
- tracer le profil de compétences des emplois liés au domaine des ressources informationnelles.

2.3 Apporter sa participation au développement durable

La Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 constitue le cadre de référence d'une démarche qui convie à l'action tous les ministères et les organismes. Le ministère doit à cet égard remplir deux mandats. D'une part, il doit élaborer un plan d'action de développement durable. D'autre part, le ministère a été appelé à collaborer à une réflexion sur la mise en place d'un gouvernement écoresponsable.

2.4 Répondre aux engagements pris en vertu de son plan stratégique

Au printemps 2005, le ministère des Services gouvernementaux a publié son premier plan stratégique. Rédigé dans le contexte de la mise en place de Services Québec et du Centre de services partagés du Québec, le plan stratégique 2005-2008 s'appliquait au ministère des Services gouvernementaux ainsi qu'à ces deux organismes.

Le présent rapport annuel fait état des résultats relevant directement des engagements du ministère tels qu'ils sont inscrits dans le plan stratégique 2005-2008, soit :

- l'orientation « Moderniser la prestation de services aux citoyens et aux entreprises », en ce qui concerne les deux axes suivants :
 - déploiement du gouvernement en ligne;
 - utilisation optimale des ressources informationnelles;
- l'orientation « Répondre aux priorités gouvernementales en suscitant la cohérence des interventions », en ce qui concerne l'axe portant sur la planification de la main-d'œuvre.

Comme dans les rapports annuels de gestion antérieurs, le ministère tient compte des engagements qu'il a pris dans le plan annuel de gestion des dépenses de l'année concernée pour effectuer sa reddition de comptes.

3 Résultats

Orientation Moderniser la prestation de services aux citoyens et aux entreprises

| Objectif du plan stratégique | Résultats |
|---|---|
| <p>D'ici le 31 mars 2008, avoir accéléré le déploiement du gouvernement en ligne.</p> | <p>Les mécanismes gouvernementaux permettant l'avancement du gouvernement en ligne ont été renforcés en 2007-2008. Notons, entre autres, la mise en place de deux tables de concertation avec les dirigeants principaux de l'information sectoriels et l'utilisation croissante du mécanisme de financement des projets liés au gouvernement en ligne (la provision).</p> <p>En 2007-2008, la somme utilisée de la provision a été de 23 215 304 \$, comparativement à 15 934 096 \$¹ l'année précédente. Neuf projets ont bénéficié d'un appui financier, comparativement à six en 2006-2007.</p> <p>Entre autres, le ministère a contribué financièrement à l'essor de deux nouveaux projets : l'acquisition d'un outil permettant la conversion des formulaires traditionnels en mode électronique selon des parcours dirigés et l'acquisition d'un gestionnaire de contenu des sites Web. Les autres projets qui ont bénéficié d'une aide financière sont les volets Citoyens et Entreprises du portail gouvernemental de services, l'Espace international, l'Espace santé/mieux-être, le service d'authentification gouvernemental clicSÉQR, le Service québécois de changement d'adresse et Adresses Québec.</p> |
| Activités du plan annuel de gestion des dépenses | |
| <p>Coordonner le déploiement de projets interministériels communs, partageables et réutilisables, dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le service d'authentification clicSÉQR | <p>ClicSÉQR permet aux citoyens d'utiliser un seul identifiant pour accéder, en toute sécurité, aux services en ligne de plusieurs ministères et organismes.</p> |

¹ La somme utilisée de 15 934 096 \$ en 2006-2007 est supérieure de 622 396 \$ à la somme présentée au rapport annuel 2006-2007, à la suite d'un ajustement apporté à la dépense d'amortissement.

| | |
|---|---|
| | <p>La Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances de même que le Directeur de l'état civil ont adhéré à l'authentifiant gouvernemental portant le nombre de ministères et d'organismes participant à cinq, comparativement à trois en 2006-2007.</p> <p>Au 31 mars 2008, le nombre d'identifiants actifs est de plus de 180 000, comparativement à près de 85 000² en 2006-2007.</p> <p>En février 2008, le ministère, en collaboration avec Revenu Québec, a complété la mise en place du volet Entreprises du service clicSÉQR.</p> |
| - le Dossier citoyen | <p>Le ministère a déposé une demande d'autorisation et de financement au Conseil du trésor pour commencer les travaux visant la mise en place du Dossier citoyen. Il a pour but de permettre à tout citoyen de consulter en toute sécurité les renseignements contenus dans son dossier et d'effectuer des opérations à partir d'un regroupement virtuel des données et des services gérés par les ministères et les organismes.</p> |
| - le service Repère Québec (Gestion des adresses municipales) | <p>Le ministère a entrepris, avec plusieurs partenaires gouvernementaux, une démarche en vue de disposer d'une seule banque d'adresses (géobase) au Québec et d'un référentiel d'adresses municipales unique, à jour et normalisé. Une demande de financement pour la réalisation d'un dossier d'affaires a été préparée en 2007-2008.</p> |
| - l'Infothèque gouvernementale ³ | <p>L'Infothèque gouvernementale est un projet dont l'objectif est de diffuser aux citoyens et aux entreprises du Québec, ou aux utilisateurs hors Québec, de l'information gouvernementale structurée et indépendante des structures administratives, et ce, peu importe le mode d'accès choisi. Cette solution repose sur l'élaboration et l'application de nouveaux standards gouvernementaux pour simplifier la gestion, le partage et l'échange d'information à l'échelle gouvernementale et pour optimiser ces processus d'échanges d'information entre organismes gouvernementaux. Le ministère a soutenu Services Québec dans l'élaboration d'un dossier d'affaires.</p> |
| Accélérer la création de formulaires numérisés et les rendre disponibles aux citoyens et aux entreprises par le Portail gouvernemental de services. | <p>À la suite d'une consultation effectuée par le ministère auprès des ministères et des organismes, le besoin de développer l'offre de services en matière de formulaires électroniques a été exprimé. En 2007-2008, des travaux étaient en cours avec Revenu Québec afin de développer une offre de services en cette matière. Par ailleurs, un outil permettant de produire de tels formulaires selon des modes de parcours dirigés a été acquis. Des projets pilotes ont été lancés.</p> |

² Cette donnée a été révisée : dans le rapport annuel de gestion 2006-2007, elle était de 70 000.

³ Ce projet a été ajouté après le dépôt du plan annuel de gestion des dépenses 2007-2008.

Collaborer à l'élaboration d'un modèle pancanadien d'identification et d'authentification des citoyens et des entreprises pour améliorer la prestation de services gouvernementaux.

Le ministère a coprésidé la table chargée de l'élaboration du modèle pancanadien. En août 2007, un rapport sur la gestion de l'identité et de l'authentification a été remis aux sous-ministres responsables des prestations de services. Ce rapport est le résultat du leadership exercé par le ministère en la matière, leadership qui a mené à un consensus entre les participants des gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et municipaux.

Réaliser une campagne de sensibilisation sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels auprès des citoyens et des entreprises.

Une campagne de sensibilisation sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels, destinée au grand public, a été réalisée. Cette campagne, tenue en juin 2007, avait pour thème Sur Internet, protéger son identité... c'est essentiel ! Cette campagne est le résultat d'une collaboration avec l'Institut de sécurité de l'information du Québec et quatorze partenaires des secteurs privé et public.

| Objectif du plan stratégique | Résultats |
|---|--|
| <p>D'ici le 31 mars 2008, avoir amélioré la gestion gouvernementale des ressources informationnelles.</p> | <p>Le ministère, en collaboration avec Services Québec et le Centre de services partagés du Québec, a précisé les rôles et les responsabilités des intervenants gouvernementaux en matière de ressources informationnelles.</p> <p>Une table stratégique ainsi qu'une table élargie des dirigeants principaux de l'information sectoriels ont été mises sur pied. Ces tables sont constituées de responsables de 25 ministères et organismes. Elles ont pour buts d'appuyer la prise de décision de la dirigeante principale de l'information, de même que de faciliter la mise en œuvre des grands projets gouvernementaux en ressources informationnelles.</p> <p>Le projet de loi n° 65, Loi d'application de la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information, a été déposé et présenté à l'Assemblée nationale. Ce projet vise notamment l'application, dans les lois et les règlements, des principes de neutralité et d'équivalence fonctionnelle qui structurent le cadre juridique des technologies de l'information.</p> <p>Trois projets de standards relatifs à l'accessibilité des personnes handicapées aux sites Web de l'administration publique sont disponibles sur le site du ministère.</p> <p>Le ministère a procédé à la collecte d'information permettant d'élaborer le Portrait global des projets en ressources informationnelles (PGPRI) 2007-2008. Ce portrait permet, entre autres, de souligner les initiatives exemplaires et de déterminer le potentiel de partage de ressources. Il permet, à l'échelle gouvernementale, de mesurer l'évolution des budgets planifiés en ressources informationnelles et d'estimer la valeur totale du portefeuille de projets en développement.</p> |

**Activités
du plan annuel de
gestion des dépenses**

Émettre des avis sur les projets de développement informatique des ministères et organismes et accompagner les ministères et organismes dans leur démarche d'implantation de nouvelles technologies de l'information.

Rendre disponible un Recueil des références en gestion des ressources informationnelles à l'usage des ministères et organismes.

Collaborer avec le Secrétariat du Conseil du trésor à la réalisation d'une étude sur la gestion de la main-d'œuvre et des projets dans le secteur des ressources informationnelles afin d'optimiser la gestion dans ce secteur.

Implanter la méthode de calcul des gains MAREVA (méthode d'analyse et de remontée de la valeur) lors du développement d'un service en ligne.

Les ministères et les organismes ont été avisés que les demandes d'autorisation au Conseil du trésor devaient être présentées conjointement par la dirigeante principale de l'information et le sous-ministre ou le dirigeant de l'organisme.

Une démarche d'accompagnement a été instaurée afin de guider les ministères et les organismes dans l'élaboration de leur dossier d'affaires. Cette démarche permet d'analyser le projet notamment sous l'angle des services partagés, du financement approprié, de l'architecture d'entreprise gouvernementale et de la sécurité de l'information. Cette façon de faire permet également de déterminer les projets communs et partageables.

Ainsi, les demandes tiennent compte, dès le début du processus, des orientations gouvernementales en matière de ressources informationnelles.

En 2007-2008, 58 dossiers ont été soumis à la dirigeante principale de l'information pour des fins d'accompagnement et d'avis.

Le Recueil de références en gestion des ressources informationnelles gouvernementales était en ligne en 2007-2008. Le total annuel de visites s'est élevé à 16 073, pour une moyenne mensuelle de 1 339.

Le Secrétariat du Conseil du trésor a déposé au Conseil du trésor, en novembre 2007, l'étude sur la planification de la main-d'œuvre dans le secteur des ressources informationnelles. Pour faire suite à la décision du Conseil, le ministère a élaboré un plan d'action, conjointement avec le Secrétariat du Conseil du trésor et le Centre de services partagés du Québec.

MAREVA est une méthode permettant de fournir un cadre d'évaluation commun à tous les projets en technologie de l'information, notamment ceux liés au gouvernement en ligne. MAREVA est utilisée par l'Administration française avant le démarrage de projets.

Depuis que le ministère a pris la décision de retenir la méthode MAREVA comme outil de bonne gestion des investissements en ressources informationnelles, les activités suivantes ont été entreprises : l'adaptation et l'évolution de la méthode en collaboration avec des ministères et des organismes; le développement, par le Centre de services partagés du Québec, de l'outil Web grâce auquel la méthode peut être appliquée; de la formation à l'École nationale d'administration publique.

Cette méthode, utilisée par l'Administration française, continue d'être adaptée au contexte québécois. C'est dans cette optique qu'elle a été rendue disponible pour les ministères et les organismes en mai 2007.

Orientation Répondre aux priorités gouvernementales en suscitant la cohérence des interventions

Objectif du plan stratégique

En 2005-2006, s'être doté d'une planification de la main-d'œuvre en soutien à la modernisation du ministère et voir à son application jusqu'au 31 mars 2008.

Résultats

Le ministère a enclenché une réflexion sur l'actualisation de la démarche pluriannuelle de planification de la main-d'œuvre.

De plus, pour l'ensemble du portefeuille, le ministère a effectué une analyse en vue du transfert non seulement des ressources humaines mais également des activités de gestion des ressources humaines et matérielles au Centre de services partagés du Québec.

4 Prestation de services aux citoyens

4.1 La contribution du ministère

Le ministère des Services gouvernementaux apporte sa contribution aux priorités gouvernementales par des orientations et des activités de coordination visant une utilisation accrue et efficace des ressources informationnelles. Il élabore et propose des politiques, des cadres de gestion et des standards en vue d'une stratégie globale de gestion de ces ressources. Cette approche assure une utilisation optimale des technologies de l'information dans un environnement sécuritaire. L'utilisation des ressources informationnelles joue un rôle stratégique dans la modernisation de l'administration publique appelée à offrir à la population un accès simplifié et sécuritaire à des services de qualité.

Au sein du portefeuille ministériel, les services qui sont offerts directement aux citoyens et aux entreprises se trouvent sous la responsabilité de Services Québec.

4.2 La gestion des demandes de renseignements et des plaintes

Le ministère répond à toute question qui lui est posée relativement à ses activités, que ce soit par téléphone ou par courriel. Une personne est désignée pour recevoir les plaintes et les commentaires sur les activités du ministère et en assurer le suivi.

5 Ressources utilisées

5.1 Les ressources humaines

L'effectif autorisé

Au 31 mars 2008, l'effectif autorisé au ministère des Services gouvernementaux est de 147 ETC (équivalent temps complet). Cet effectif ne comprend pas les employés du Service aérien gouvernemental. Le tableau qui suit illustre la répartition de l'effectif au ministère, pour les années 2007-2008 et 2006-2007. La différence entre l'effectif autorisé de 2007-2008 et celui de 2006-2007 est de 1 ETC.

Le développement des ressources humaines

La Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre prévoit qu'au moins 1 % de la masse salariale d'un employeur doit être investi en formation. Au ministère, en 2007-2008, 79 919 \$ ont été consacrés à des activités de développement du personnel. Ce montant correspond à 0,88 % de la masse salariale, qui est de 9 113 814 \$. Ce résultat représente une diminution en regard de 2006-2007, car le montant consacré à la formation a alors représenté 1,31 % de la masse salariale.

Toutefois, puisque le ministère a dépassé l'objectif de 1 % au cours des années passées, les surplus, comme cela est stipulé dans la loi, serviront à compenser l'écart de 2007-2008.

Le Programme d'aide et d'écoute

Le Programme d'aide et d'écoute, mis à la disposition du personnel du ministère, a pour objectif d'aider les personnes aux prises avec des problèmes personnels ou professionnels susceptibles de compromettre leur santé psychologique et leur rendement au travail, peu importe leur emploi ou leur statut. Ce service, confidentiel, comporte une première intervention d'accueil afin de bien cerner le problème et les besoins de la personne. Par la suite, diverses mesures ou démarches sont proposées pour fournir le soutien adapté aux particularités de la situation. Le soutien peut être assuré par des ressources internes ou externes.

Types d'intervention et nombre de personnes rencontrées dans les limites du Programme d'aide et d'écoute*

| | 2007-2008 | 2006-2007 | Écart | % |
|---|-----------|-----------|----------|----------|
| Effectif | 307 | 310** | (3) | (1,0 %) |
| Nombre de personnes rencontrées (interventions individuelles) | 46 | 42 | 4 | 9,5 % |
| Taux de fréquentation | 15,0 % | 13,6 %** | | 1,4 % |
| Nombre de consultations internes | 89 | 162 | (73) | (45,0 %) |
| Nombre de consultations externes | 235 | 157 | 78 | 50,0 % |
| • Coût des spécialistes | 10 001 \$ | 6 610 \$ | 3 392 \$ | 51,3 % |

* Les données de ce tableau comprennent les actions réalisées pour le personnel du ministère et du Service aérien gouvernemental.

** À noter que, dans le tableau correspondant du rapport 2006-2007, deux erreurs s'étaient glissées : le chiffre de 148 (effectif) doit être remplacé par 310 et le taux de 30,5 % (taux de fréquentation) par celui de 13,6 %.

Le nombre de personnes ayant consulté en 2007-2008 est de 9,5 % supérieur à celui de 2006-2007. Le taux de fréquentation a été de 15,0 % en 2007-2008, soit légèrement plus élevé, de 1,4 %, en comparaison de celui de l'année précédente.

La santé des personnes

En application du Programme de santé physique et de bien-être au travail, les activités suivantes ont été offertes au personnel en 2007-2008.

Activités du ministère en matière de santé physique des personnes

| Thème | Activité | Participation |
|---------------------|--|---------------|
| Activités physiques | Rallye – Journée nationale du sport et de l'activité physique | 17 personnes |
| | Programme de soutien financier à la pratique régulière d'activités physiques | 15 personnes |
| Ergonomie | Évaluation ergonomique des postes de travail | 36 personnes |
| Nutrition | Conférence | 9 personnes |
| Vaccination | Cliniques de vaccination antigrippale | 74 personnes |

La santé et la sécurité au travail

Aucun accident de travail n'est survenu au ministère pendant l'année civile 2007. En 2006, aucun employé n'avait été victime d'un tel accident.

5.2 Les ressources financières

Au 31 mars 2008, les activités sous la responsabilité du ministère des Services gouvernementaux sont réalisées à partir des crédits votés par l'Assemblée nationale. Sur le plan budgétaire, le portefeuille des activités relevant du ministère comprend un seul programme, le Programme 1 : Services gouvernementaux, composé des éléments suivants :

- direction et services au portefeuille ministériel ;
- gouvernement en ligne ;
- provision pour la réalisation de projets liés au gouvernement en ligne.

Outre les dépenses affectées à la direction et aux services au portefeuille ministériel, le programme regroupe les dépenses visant à offrir des services aux citoyens et aux entreprises, les sommes afférentes au gouvernement en ligne et une provision pour la réalisation de projets liés à ce secteur.

L'utilisation des ressources budgétaires

Le tableau suivant présente l'utilisation des ressources budgétaires pour l'exercice 2007-2008, dont le budget voté est de 83 637 700 \$. Sur une base comparative, il indique les dépenses effectuées en 2006-2007 pour les activités relevant du ministère des Services gouvernementaux.

Utilisation des ressources budgétaires pour l'exercice 2007-2008 et dépenses de 2006-2007 pour les activités relevant du ministère des Services gouvernementaux

| Programme 1 | 2007-2008 | | 2006-2007 | Variation ⁽¹⁾ (000 \$) |
|---|------------------------|----------------------|----------------------|--------------------------------------|
| | Budget (000 \$) | Dépenses (000 \$) | Dépenses (000 \$) | |
| Direction et services au portefeuille ministériel | 65 145,4 | 107 808,3 | 96 797,4 | 11 010,9 |
| Gouvernement en ligne | | | | |
| • Administration | 4 917,9 | 6 316,2 | 6 898,9 | (582,7) |
| • Virements en provenance de la provision | 4 864,3 ⁽²⁾ | 10 172,1 | 9 153,0 | 1 019,1 |
| Sous-total Gouvernement en ligne | 9 782,2 | 16 488,3 | 16 051,9 | 436,4 |
| Provision pour les projets reliés au gouvernement en ligne | 9 508,0 | 0,0 ⁽³⁾ | 0,0 | 0,0 |
| Total | 84 435,6 | 124 296,6 | 112 849,3 | 11 447,3 |

(1) Variation entre les dépenses de 2007-2008 et les dépenses de 2006-2007.

(2) Ce montant exclut un virement de 5 307 800 \$ en provenance de la provision pour les projets reliés au gouvernement en ligne, pour l'amortissement.

(3) Les dépenses figurent dans les programmes des ministères et des organismes visés.

L'écart entre le budget de 84 435 600 \$ et le budget voté de 83 637 700 \$ s'explique principalement par un transfert budgétaire en provenance d'un ministère pour les activités de communications gouvernementales de près de 1 000 000 \$. De plus, des transferts budgétaires ont été effectués vers certains ministères pour les projets relatifs à la provision pour le gouvernement en ligne, diminuant ainsi le budget de 357 800 \$.

L'écart entre les dépenses de 2007-2008 de 124 296 600 \$ et le budget de 84 435 600 \$ s'explique principalement par le financement des frais d'exploitation et d'amortissement de SAGIR.

L'écart entre les dépenses de 2007-2008 et de 2006-2007 s'explique principalement par le financement des frais d'exploitation et d'amortissement de SAGIR qui étaient supérieurs en 2007-2008.

Les dépenses de 2007-2008 du gouvernement en ligne de 16 488 300 \$ comprennent les dépenses de fonctionnement et d'amortissement associées aux projets de la provision pour le gouvernement en ligne pour un montant de 10 172 134 \$. À ce montant s'ajoutent des investissements de 12 685 370 \$ ainsi que les transferts budgétaires effectués vers certains ministères pour un montant de 357 800 \$, pour une somme totale utilisée sur le budget de la provision de 23 215 304 \$.

Les investissements du ministère

Le tableau qui suit présente les investissements du ministère en 2007-2008, qui ont principalement été réalisés pour les développements technologiques relatifs au portail gouvernemental de services. En 2007-2008, le budget voté est de 22 125 000 \$.

Investissements du ministère en 2007-2008

| Programme 1 Services gouvernementaux | 2007-2008 | |
|--|----------------------------|--------------------------|
| | Budget d'investissement | Investissements réels |
| | (000 \$) | (000 \$) |
| Direction et services au portefeuille ministériel | 1 500,0 | 33,6 |
| Provision pour les projets liés au gouvernement en ligne | 19 835,0 | 12 685,4 |
| Total | 21 335,0 | 12 719,0 |

L'écart entre le budget d'investissement de 21 335 000 \$ et le budget voté de 22 125 000 \$ s'explique principalement par le virement du budget d'investissement au ministère des Relations internationales pour le projet relatif au développement de la deuxième génération du volet international du portail gouvernemental de services, financé par le budget d'investissement de la provision pour le gouvernement en ligne.

6 Autres exigences

6.1 L'accès à l'égalité en emploi

Dans un souci constant de diversifier l'effectif de la fonction publique afin qu'il soit représentatif de la population québécoise, le gouvernement a instauré plusieurs mesures d'accès à l'égalité en emploi (voir annexe 3).

Le recrutement de membres des groupes cibles

Selon l'objectif gouvernemental, 25 % du personnel embauché, au cours d'une année, dans la fonction publique, devrait provenir des groupes cibles, à savoir les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées. Au ministère, au cours de l'année 2007-2008, 6 personnes appartenant à des groupes cibles ont été embauchées, ce qui représente 15 % des 40 personnes embauchées en 2007-2008. Ce taux est inférieur à celui obtenu en 2006-2007, qui était de 41,7 %, mais supérieur à celui de 2005-2006, qui était de 10,0 %.

La représentativité de certains groupes cibles

- Les membres des communautés culturelles

Le programme d'accès à l'égalité de la fonction publique pour les membres de communautés culturelles établit un objectif de représentativité de 9 % de membres de ce groupe cible au sein de l'effectif de la fonction publique. Au 31 mars 2008, le ministère compte 9 membres des communautés culturelles. Compte tenu de l'effectif total du ministère de 143 employés réguliers, en poste à cette date, le degré de représentativité de ce groupe s'est établi à 6,3 %. Cela constitue une augmentation en comparaison avec 2006-2007, alors que le degré de représentativité était de 3,6 %.

- Les personnes handicapées

Le plan d'embauche gouvernemental pour les personnes handicapées fixe à 2 % l'objectif de représentativité des personnes handicapées à des postes réguliers, pour chacun des ministères et des organismes. Au 31 mars 2008, le ministère des Services gouvernementaux ne compte aucune personne handicapée au sein de son effectif régulier.

La représentativité des femmes

En 2007-2008, le Programme d'accès à l'égalité de la fonction publique pour les femmes (1992-1997) était toujours en vigueur. L'objectif général du programme consiste à augmenter la représentativité des femmes là où elles sont encore sous-représentées et à assurer leur représentativité équitable dans toutes les catégories d'emploi.

Les tableaux en annexe présentent notamment le nombre de femmes par grande catégorie d'emploi, en 2007-2008, ainsi que les taux de représentativité féminine dans ces catégories pour les années 2007-2008, 2006-2007 et 2005-2006. Le taux de représentativité des femmes en 2007-2008 se situe à 59,4 %, ce qui constitue un niveau comparable aux taux des deux années précédentes, soit respectivement 60,1 % et 59,1 %.

6.2 Le développement durable

Le ministère des Services gouvernementaux, en collaboration avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, a amorcé une réflexion visant à harmoniser et à rendre plus efficaces les actions de l'administration publique en matière de développement durable. Cette démarche s'inscrit dans la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, adoptée par le gouvernement en décembre 2007.

La réflexion du ministère vise à encadrer la planification et la mise en œuvre d'actions appréciables dans cinq domaines où tous les ministères et organismes agissent en matière de développement durable :

- les biens et les services;
- les technologies de l'information;
- les immeubles destinés à l'exercice des activités publiques;
- les transports et les déplacements des employés de l'État;
- les projets de construction.

6.3 L'emploi et la qualité de la langue française dans l'administration publique

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, les ministères et les organismes sont tenus d'adopter une politique linguistique. Au ministère, le comité permanent, au sens de la politique, a adopté la politique linguistique ministérielle en juin 2007. L'Office québécois de la langue française a approuvé cette politique sous réserve de modifications. Au 31 mars 2008, la politique linguistique ministérielle reste à être approuvée par le comité permanent.

De plus, à la suite de l'analyse de la situation linguistique au ministère, l'Office québécois de la langue française a approuvé, en mars 2008, un programme de francisation menant à la remise d'un certificat de conformité.

6.4 L'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels

En vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, dix demandes d'accès ont été traitées par la responsable de l'accès à l'information du ministère, au cours de l'année 2007-2008.

6.5 Les recommandations du Vérificateur général du Québec

Gestion de la sécurité informatique (chapitre 4, tome I, rapport 2003-2004 du Vérificateur général du Québec)

L'ensemble des mesures qui ont fait suite aux recommandations du Vérificateur général du Québec ont été appliquées, à l'exception du délai à produire le rapport sur l'état de situation en matière de sécurité de l'information. Les délais sont progressivement réduits.

Prestation de services du gouvernement en ligne (chapitre 3, tome II, rapport 2004-2005 du Vérificateur général du Québec)

L'ensemble des actions inscrites dans le plan de mise en œuvre 2006-2009 ont été réalisées, sauf deux mesures qui ont été reconduites à l'intérieur du plan d'action Main-d'œuvre liée aux ressources informationnelles : besoin, disponibilité et affectation.

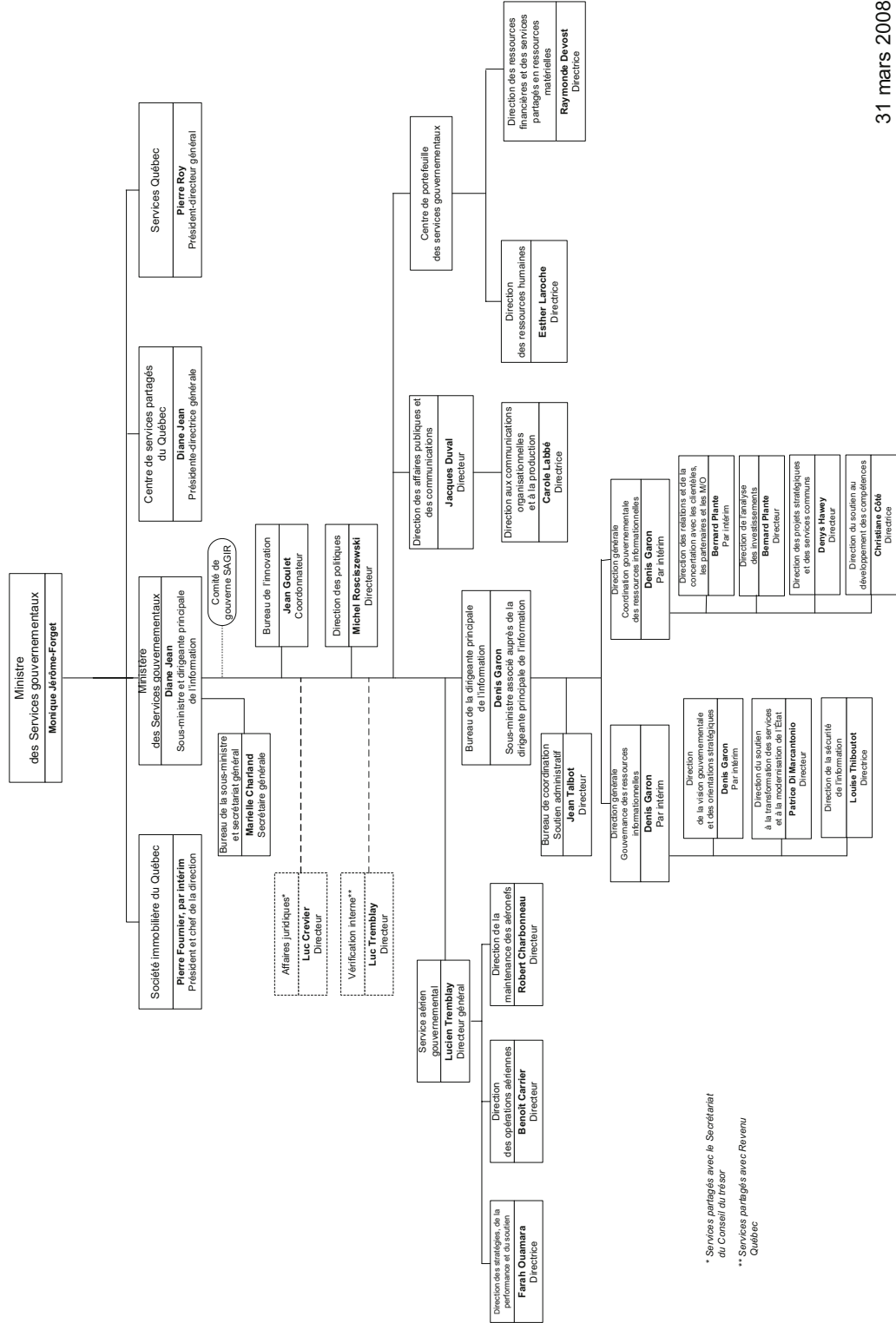
Main-d'œuvre liée aux ressources informationnelles : besoin, disponibilité et affectation (chapitre 4, tome II, rapport 2005-2006 du Vérificateur général du Québec)

| Recommandations du Vérificateur général | Actions entreprises |
|--|---|
| Rôle et responsabilités | |
| Soumettre au Conseil du trésor les modifications à apporter au Cadre de gestion des ressources informationnelles en soutien à la modernisation de l'Administration publique pour : | |
| - Déterminer les enjeux majeurs qui doivent être pris en compte lorsque vient le temps de répartir le travail afférent aux ressources informationnelles de la façon la plus économique possible. | Le ministère s'est associé au Secrétariat du Conseil du trésor pour l'élaboration d'une étude sur la planification de la main-d'œuvre dans le secteur des ressources informationnelles, laquelle a été déposée au Conseil du trésor en novembre 2007. |
| - Préciser les rôles et les responsabilités de tous les ministères et organismes ainsi que les mécanismes qui en découlent. | Sur un autre plan, le ministère a effectué une réflexion quant à l'externalisation des ressources informationnelles dont les éléments ont été considérés dans l'étude sur la planification de la main-d'œuvre. Un comité de coordination a été mis en place afin d'assurer les liens adéquats entre le ministère, le Centre de services partagés du Québec et Services Québec. |
| | La présidente-directrice générale du Centre de services partagés du Québec siège au conseil d'administration de Services Québec et le président-directeur général de Services Québec siège au conseil d'administration du Centre de services partagés du Québec. Cette présence réciproque facilite la mise en œuvre des deux leviers de la modernisation. |
| | De plus, une directrice générale de Services Québec ainsi qu'un vice-président du Centre de services partagés du Québec siègent aux deux tables des dirigeants principaux de l'information sectoriels. |

| Recommandations du Vérificateur général | Actions entreprises |
|--|---|
| Stratégie quant à la gestion des ressources informationnelles | |
| Élaborer et proposer au Conseil du trésor une stratégie en matière de gestion des ressources informationnelles, qui traite, notamment, de la répartition du travail afférent à ces ressources. | Le ministère a effectué une étude dans le cadre de laquelle il a déterminé le profil de compétences pour trois types d'emploi au gouvernement du Québec : l'emploi d'architecte en technologie de l'information, celui de chargé de projet en technologie de l'information et celui de directeur en technologie de l'information. Ces travaux ont été complétés en mars 2008. |
| Suivre la mise en œuvre de cette stratégie et d'en faire rapport de façon régulière au Conseil du trésor. | Un plan d'action sur la planification de la main-d'œuvre dans le secteur des ressources informationnelles a été préparé, en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor et le Centre de services partagés du Québec, à la suite d'une demande du Conseil du trésor lors du dépôt de l'étude portant sur ce sujet. |
| Proposer des outils types liés aux portefeuilles d'investissement et aux plans de main-d'œuvre. | Deux tables de concertation avec les dirigeants principaux de l'information sectoriels ont été mises en place permettant notamment d'échanger avec les ministères et les organismes sur ces sujets. La démarche d'accompagnement implantée en 2007-2008 permet également d'analyser les projets des ministères et des organismes sous l'angle des investissements et des ressources consacrés aux projets. Au chapitre des plans de main-d'œuvre, le ministère a mis en place une direction qui a pour mandat d'effectuer la planification de l'expertise en ressources informationnelles. De plus, le ministère a entrepris d'adapter la méthode MAREVA au contexte québécois et de la faire évoluer en fonction de ce contexte. Cette méthode a été développée par l'Administration française pour estimer la valeur d'un investissement dans le domaine des ressources informationnelles, selon cinq critères. L'estimation de la valeur est notamment utile lorsqu'il s'agit de choisir, parmi un portefeuille de projets, celui ou ceux ayant un plus grand potentiel de rentabilité. |

Annexe 1

Organigramme du ministère des Services gouvernementaux au 31 mars 2008



* Services partagés avec le Secrétariat du Conseil du Trésor
 ** Services partagés avec Revenu Québec

31 mars 2008

Annexe 2

Liste des lois

Lois dont l'application relève du ministère des Services gouvernementaux

- Loi sur le ministère des Services gouvernementaux (L.R.Q., c. M-26.1)
- Loi sur le Fonds du service aérien gouvernemental (L.R.Q., c. F-3.2.2)
- Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (L.R.Q., c. C 1.1), sauf les articles 5 à 16, 22, 27, 31, 33, 36, 37, 39, 61 et 62

Lois s'appliquant aux organismes du portefeuille

- Loi sur le Centre de services partagés du Québec (L.R.Q., c. C-8.1.1)
- Loi sur Services Québec (L.R.Q., c. S-6.3)
- Loi sur la Société immobilière du Québec (L.R.Q., c. S-17.1)

Annexe 3

Tableaux concernant l'accès à l'égalité en emploi

1. Données globales

L'embauche totale au cours de la période 2007-2008

| | Réguliers | Occasionnels | Étudiants | Stagiaires |
|--------------------------------------|-----------|--------------|-----------|------------|
| Nombre total de personnes embauchées | 8 | 13 | 9 | 10 |

Nombre d'employés réguliers en date du 31 mars 2008

| | |
|----------------------------|-----|
| Effectif total (personnes) | 143 |
|----------------------------|-----|

2. Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Recrutement de membres des groupes cibles par statut d'emploi

Rappel de l'objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % d'employés réguliers, occasionnels, d'étudiants et de stagiaires provenant des communautés culturelles, anglophones, autochtones ou étant handicapés, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

| Statut d'emploi | Nombre de personnes embauchées 2007-2008 | Nombre de membres des groupes cibles embauchés 2007-2008 | Ratio par rapport au nombre total de personnes embauchées | | |
|----------------------|--|--|---|---------------|---------------|
| | | | 2007-2008 | 2006-2007 | 2005-2006 |
| Emplois réguliers | 8 | 2 | 25,0 % | 0,0 % | 0,0 % |
| Emplois occasionnels | 13 | 0 | 0,0 % | 11,1 % | 0,0 % |
| Emplois d'été | 9 | 0 | 0,0 % | 75,0 % | 5,0 % |
| Stages | 10 | 4 | 40,0 % | 42,9 % | 5,0 % |
| Total | 40 | 6 | 15,0 % | 41,7 % | 10,0 % |

Représentativité de certains groupes cibles

Rappel des objectifs : pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

| Groupe cible | Au 31 mars 2008 | | Au 31 mars 2007 | | Au 31 mars 2006 | |
|-------------------------|--|---|--|---|--|---|
| | Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier en place | Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier en place | Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier en place |
| Communautés culturelles | 9 | 6,3 % | 5 | 3,6 % | 10 | 5,3 % |
| Personnes handicapées | 0 | 0,0 % | 0 | 0,0 % | 2 | 1,1 % |

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2008

| Groupe cible | Personnel d'encadrement | | Personnel professionnel | | Personnel de bureau, techniciens et autres | | Total | |
|-------------------------|-------------------------|-------|-------------------------|-------|--|-------|-------|-------|
| | Nbre | % | Nbre | % | Nbre | % | Nbre | % |
| Communautés culturelles | 1 | 0,7 % | 8 | 5,6 % | 0 | 0,0 % | 9 | 6,3 % |
| Autochtones | 0 | 0,0 % | 11 | 7,7 % | 1 | 0,7 % | 2 | 1,4 % |
| Anglophones | 0 | 0,0 % | 0 | 0,0 % | 0 | 0,0 % | 0 | 0,0 % |
| Personnes handicapées | 0 | 0,0 % | 0 | 0,0 % | 0 | 0,0 % | 0 | 0,0 % |

3. Femmes

Taux d'embauche des femmes 2007-2008

| | Réguliers | Occasionnels | Étudiants | Stagiaires | Total |
|-----------------------------|-----------|--------------|-----------|------------|--------|
| Nombre de femmes embauchées | 5 | 9 | 7 | 3 | 24 |
| Pourcentage | 62,5 % | 69,2 % | 77,8 % | 30,0 % | 60,0 % |

Représentativité des femmes par grande catégorie d'emploi

| Catégorie | Nombre de femmes/ nombre d'employés* 2007-2008 | Taux de représentativité des femmes par catégorie d'emploi % | | |
|-------------------------|--|--|---------------|---------------|
| | | 2007-2008 | 2006-2007 | 2005-2006 |
| Personnel d'encadrement | 11/17 | 64,7 % | 66,7 % | 47,1 % |
| Professionnel | 32/77 | 41,6 % | 40,8 % | 49,4 % |
| Personnel de bureau | 42/49 | 85,7 % | 94,1 % | 95,8 % |
| Technicien et assimilé | | | 86,7 % | 62,5 % |
| Total | 85/143 | 59,4 % | 60,1 % | 59,1 % |

* Nombre d'employés en poste au 31 mars 2008

Service aérien
gouvernemental

Rapport annuel de gestion

2007-2008



Table des matières

| | |
|--|----|
| Déclaration sur la fiabilité des données | 39 |
| Rapport de validation de la vérification interne | 41 |
| Faits saillants | 43 |
| Énoncé des moyens mis en place pour minimiser les risques | 45 |
| | |
| 1 Présentation du Service aérien gouvernemental | 47 |
| 1.1 L'organisation | 47 |
| 1.2 La mission | 47 |
| 1.3 Les services offerts aux partenaires et aux usagers | 47 |
| 1.3.1 Le transport sanitaire aérien | 47 |
| 1.3.2 Le transport des personnes et des marchandises | 48 |
| 1.3.3 La surveillance aérienne du territoire | 48 |
| 1.3.4 La lutte contre les incendies de forêt | 48 |
| | |
| 2 Sommaire des résultats | 49 |
| | |
| 3 Résultats | 51 |
| 3.1 Les services aux usagers et aux partenaires | 51 |
| 3.1.1 Les évacuations aéromédicales | 51 |
| 3.1.2 La surveillance aérienne du territoire | 52 |
| 3.1.3 La lutte contre les incendies de forêt | 53 |
| 3.1.4 L'utilisation du dispositif d'entraînement au vol | 54 |
| 3.1.5 Le respect des ententes de service | 55 |
| 3.2 La collaboration avec le secteur privé | 57 |
| 3.2.1 Le nolisement pour le compte des ministères et des organismes | 57 |
| 3.2.2 La maintenance des appareils | 57 |
| 3.2.3 Les ressources informatiques | 58 |
| 3.2.4 Le service de vol sanitaire programmé dans l'ouest du Québec | 58 |
| 3.3 La sécurité aérienne et la qualité | 58 |
| 3.3.1 La santé et la sécurité au travail | 60 |
| 3.4 Les processus et les coûts | 61 |
| 3.5 La planification de la main-d'œuvre | 61 |
| 3.5.1 Le niveau de mobilisation des employés et le climat de travail | 61 |
| 3.5.2 Le nombre de candidats disponibles par corps d'emploi, tant à l'interne qu'à l'externe | 61 |
| 3.5.3 Le degré d'atteinte des attentes signifiées relatives à l'amélioration des compétences de gestion avec le 31 mars 2008 | 62 |
| 3.5.4 Le développement de la gestion des ressources humaines | 62 |
| 3.5.5 Le développement d'une culture d'éthique | 62 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 3.6 | La gestion des plaintes | 62 |
| 3.7 | Les autres exigences | 62 |
| 4 | Ressources utilisées | 63 |
| 4.1 | Le parc d'aéronefs | 63 |
| 4.2 | Les ressources humaines | 63 |
| 4.2.1 | L'accès à l'égalité en emploi | 63 |
| 4.2.2 | La formation et le perfectionnement des ressources humaines | 64 |
| 4.3 | Les ressources financières | 65 |
| 4.3.1 | L'explication des écarts par secteur d'activité | 66 |

Annexe

| | | |
|--|---|-----------|
| | Principales lois et principaux règlements applicables au service aérien gouvernemental | 69 |
|--|---|-----------|


Liste des tableaux

| | | |
|---|--|----|
| • | Sommaire des résultats | 49 |
| • | Liste de déclaration d'aptitudes par corps d'emploi en vigueur au 31 mars 2008 | 61 |
| • | Effectif régulier autorisé au Service aérien gouvernemental | 63 |
| • | Consommation totale d'effectifs au Service aérien gouvernemental | 63 |
| • | Nombre de femmes embauchées en 2007-2008 | 64 |
| • | Taux de représentativité des femmes par grande catégorie d'emploi | 64 |
| • | Sommes investies dans le perfectionnement | 65 |
| • | Résultats financiers 2007-2008 par secteur d'activité | 65 |
| • | Évolution du financement sur trois ans | 67 |

Déclaration sur la fiabilité des données

Les résultats et les renseignements contenus dans ce rapport annuel de gestion relèvent de notre responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des données et de l'information contenues dans le rapport annuel de gestion et des contrôles afférents.

À notre connaissance, les données et les renseignements présentés au rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables, de sorte qu'ils traduisent la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2008.



Lucien Tremblay
Directeur général



Robert Charbonneau
Directeur de la maintenance des aéronefs



Benoît Carrier
Directeur des opérations aériennes



Farah Ouamara
Directrice des stratégies,
de la performance et du soutien

Québec, octobre 2008

Rapport de validation de la vérification interne

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2007-2008 du Service aérien gouvernemental. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction du Service aérien gouvernemental.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2007-2008 du Service aérien gouvernemental nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

L'information relative aux exercices antérieurs et présentée aux fins de comparaison a été examinée par un autre vérificateur interne.

La responsable de la vérification interne,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lynda Roy', with a stylized flourish at the end.

Lynda Roy, CA

Québec, octobre 2008

Faits saillants

Pour le Service aérien gouvernemental, l'année 2007-2008 a été marquante à plusieurs points de vue :

- la réorganisation du transport sanitaire aérien entamée en 2006 a franchi une étape importante. En effet, le Conseil des ministres a autorisé l'acquisition de deux appareils afin, notamment, d'instaurer un service d'avion-ambulance en complément du service de l'avion-hôpital;
- la lutte contre les incendies de forêt en 2007 a exigé des pompiers du ciel québécois 43 % d'heures de vol de plus que l'année précédente dans le Nord du Québec;
- la mise en place d'un service de premiers répondants par la Sûreté du Québec a augmenté de près de 19 % le nombre de missions destinées au sauvetage et à la recherche de personnes disparues. Ces missions de surveillance du territoire, au nombre de 187 en 2006-2007, ont été au nombre de 222 en 2007-2008. Elles ont été réalisées à l'aide de trois appareils (Bell 206B, Bell 206LT et Bell 412);
- l'accroissement de la collaboration entre le Service aérien gouvernemental et le secteur privé au cours de l'année s'est concrétisé par l'attribution à ce dernier d'un contrat d'une valeur de 7 500 000 \$ et d'une durée de cinq ans pour le maintien en condition opérationnelle des quatre CL-215 à moteurs à pistons.

Énoncé des moyens mis en place pour minimiser les risques

Le Service aérien gouvernemental détermine et gère les risques en matière d'opérations aériennes et de gestion administrative. Il peut ainsi prévenir les événements ayant des conséquences défavorables sur l'atteinte des objectifs opérationnels et financiers, ou y réagir en établissant des instruments de gestion et de contrôle. Il importe de mentionner que le Service aérien gouvernemental, à titre d'opérateur d'aéronefs, est assujéti à l'ensemble des lois et des règlements en aéronautique administrés par Transports Canada, ministère fédéral chargé d'encadrer ce type d'activité.

Le tableau de bord

Dans le but d'améliorer l'efficience de ses services en adéquation avec les attentes de ses clientèles, le Service aérien gouvernemental dispose d'un tableau de bord qui répond aux préoccupations organisationnelles. Cet outil présente les objectifs opérationnels et de gestion, les indicateurs et les cibles.

Le programme de maintenance et l'assurance de la qualité

Le Service aérien gouvernemental a mis en place un programme de maintenance continue conforme aux exigences réglementaires et contractuelles. Aussi, un système d'assurance de la qualité enregistré à la norme ISO 9001 : 2000 a été mis en place en 1997 à la Direction de la maintenance des aéronefs. Le Bureau de normalisation du Québec, en tant que registraire, s'assure du maintien de cet enregistrement au moyen d'audits.

Le Bureau de la gestion de la sécurité aérienne

Le Bureau de la gestion de la sécurité aérienne est un comité permanent sous la responsabilité du directeur général du Service aérien gouvernemental, formé de représentants de tous les secteurs et présidé par le responsable de la sécurité aérienne. Il veille au maintien du niveau de sécurité au cours des opérations et effectue les investigations sur les incidents aéronautiques.

1 Présentation du Service aérien gouvernemental

1.1 L'organisation

Le Service aérien gouvernemental est une agence, au sens de la Loi sur l'administration publique, qui relève de la sous-ministre des Services gouvernementaux. Il regroupe trois secteurs, soit les opérations aériennes, la maintenance des aéronefs et les services administratifs. Comme toute agence, il s'est doté d'une convention de performance et d'imputabilité ainsi que d'un plan d'action.

Les activités et les ressources de l'agence sont régies par les lois et les règlements présentés en annexe. Ceux-ci sont autant de balises qui donnent à la population, aux usagers et au personnel l'assurance d'une saine gestion des activités et des ressources de l'agence.

1.2 La mission

Le Service aérien gouvernemental joue un rôle de premier plan sur l'ensemble du territoire québécois en exploitant une flotte d'aéronefs diversifiée, mise à la disposition de certains ministères et organismes afin de les appuyer dans l'accomplissement de leurs missions. Il offre ainsi à la population des régions éloignées un accès rapide à des soins médicaux appropriés. Il intervient également dans la lutte contre les incendies de forêt et dans la surveillance du territoire. Enfin, il assure les déplacements des membres des équipes ministérielles.

Soucieux de respecter les orientations préconisées dans l'administration publique, le Service aérien gouvernemental axe l'ensemble de ses activités sur un service efficient, la satisfaction de l'utilisateur et une étroite collaboration avec ses partenaires.

1.3 Les services offerts aux partenaires et aux usagers

1.3.1 Le transport sanitaire aérien

Partenaire : ministère de la Santé et des Services sociaux

Le programme Évacuations aéromédicales du Québec, volet prioritaire du transport de personnes, est un programme gouvernemental dont les coûts de fonctionnement sont assumés par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Il rend possible l'évacuation de patients de régions éloignées dont l'état de santé exige un transport rapide vers les grands centres hospitaliers du Québec et des soins médicaux intensifs en vol. Un appareil, le Challenger 601-1A, également appelé avion-hôpital, est affecté exclusivement à cette activité.

Le Service aérien gouvernemental offre aussi un service de vol sanitaire programmé pour les personnes dont l'état ne nécessite pas de soins médicaux intensifs en vol. La population des régions de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-Ouest québécois est desservie par l'entreprise privée au moyen d'un King Air 100, à raison de deux jours par semaine, alors que le Service aérien gouvernemental fournit lui-même ce service à la population de l'est du Québec, trois fois par semaine, à l'aide d'un appareil de type Dash 8-200.

1.3.2 Le transport des personnes et des marchandises

Usagers : ministères et organismes gouvernementaux

Le Service aérien gouvernemental répond aux besoins des membres des équipes ministérielles dans l'exercice de leurs fonctions en matière de déplacements. Il nolise pour leur compte des aéronefs auprès du secteur privé, par l'entremise d'un mandataire lié par une entente contractuelle. De plus, le Service aérien gouvernemental effectue le transport de diverses marchandises à des fins publiques et peut participer à des interventions d'urgence pour le compte de l'Organisation de sécurité civile du Québec et de la Sûreté du Québec. Deux appareils, le Challenger 601-3A et le Dash 8-200, sont affectés à ces déplacements dans la mesure où ils ne sont pas requis pour les évacuations aéromédicales ou les vols sanitaires.

1.3.3 La surveillance aérienne du territoire

Partenaire : Sûreté du Québec

Le Service aérien gouvernemental collabore avec la Sûreté du Québec afin d'assurer la surveillance aérienne du territoire, de faciliter la recherche de personnes disparues et de mener des missions de sauvetage et des enquêtes criminelles. Trois hélicoptères, dont la base d'opération est à Saint-Hubert, sont utilisés pour mener à bien cette mission. Le Service aérien gouvernemental fait en sorte de répondre aux demandes d'intervention de la Sûreté du Québec, qui peuvent survenir à tout moment. La Sûreté du Québec assume l'ensemble des frais de fonctionnement de la surveillance aérienne du territoire.

1.3.4 La lutte contre les incendies de forêt

Partenaire : Société de protection des forêts contre le feu

Le Service aérien gouvernemental participe à la lutte contre les incendies de forêt en collaboration avec la Société de protection des forêts contre le feu et utilise quatorze avions-citernes. Ces avions sont déployés sur différentes bases régionales durant la période intensive d'activité, qui s'étale de la mi-mai à la fin d'août. La Société de protection des forêts contre le feu assume l'ensemble des frais de fonctionnement.

En vertu d'une entente pancanadienne, les appareils du Service aérien gouvernemental peuvent être utilisés dans les autres provinces lorsqu'ils ne sont pas nécessaires au Québec. Le Service aérien gouvernemental facture alors ses services à la province canadienne qui y a eu recours.

En dehors de la période d'utilisation des appareils par la Société de protection des forêts contre le feu, le Service aérien gouvernemental offre son expertise et ses appareils dans la lutte contre les incendies de forêt partout dans le monde. Chaque année, il intervient dans le comté de Los Angeles en Californie, conformément à une entente quinquennale qui se poursuivra jusqu'en janvier 2011.

2 Sommaire des résultats

Le tableau qui suit présente sommairement les résultats atteints de treize objectifs de la section 3 du plan d'action 2006-2009. Deux objectifs ne sont pas présentés en raison de la non-disponibilité des données.

Sommaire des résultats

| Orientations | Indicateurs | Cibles | Résultats 2007-2008 |
|---|---|-------------------|---------------------|
| Services aux usagers et aux partenaires | Évacuations aéromédicales | | |
| | Nombre de cas de non-disponibilité des appareils pour une urgence médicale (délai excédant trois heures) | Aucun cas | 1 cas |
| | Taux de respect du délai d'intervention du Service aérien gouvernemental pour une urgence médicale (une heure ou moins) | 95 % | 90,4 % |
| | Surveillance aérienne du territoire | | |
| | Taux de respect du délai d'intervention des hélicoptères | 95 % | 98,3 % |
| | Lutte contre les incendies de forêt | | |
| | Taux de respect du calendrier de mise en service des avions-citernes | | |
| | 15 avril : 6 avions demandés | 100 % | 83,3 % |
| | 1 ^{er} mai : 12 avions demandés | 100 % | 75,0 % |
| | 15 mai : 14 avions demandés | 100 % | 85,7 % |
| | 1 ^{er} septembre : 11 avions demandés | 100 % | 100,0 % |
| | 16 septembre : 6 avions demandés | 100 % | 100,0 % |
| | 16 octobre : 3 avions demandés | 100 % | 100,0 % |
| | Taux moyen de disponibilité des avions-citernes pour une saison par rapport aux heures pour lesquelles ils sont requis | 97 % | 93,0 % |
| | Coût net d'utilisation du dispositif d'entraînement au vol | Diminution de 5 % | Diminution de 2,3 % |
| Respect des ententes de service | | | |
| Taux de respect des ententes de service ¹ | 95 % | S. O. | |
| Taux de satisfaction des demandeurs pour le service de nolisement auprès des transporteurs privés | 95 % | 93,0 % | |
| Nombre d'audits des transporteurs privés | 2 audits | Aucun audit | |
| Collaboration avec le secteur privé | Valeur des contrats attribués à l'entreprise privée par rapport aux dépenses totales du Service aérien gouvernemental : | | |
| | - nolisement | 3 729 412 \$ | 5 255 757 \$ |
| | - maintenance | ND | 5 433 300 \$ |
| | - informatique | ND | 140 874 \$ |
| | - vol sanitaire programmé (ouest du Québec) | 640 800 \$ | 573 296 \$ |

¹ Ce sondage est effectué tous les deux ans auprès des partenaires afin de valider la qualité des services et le respect des attentes.

| Orientations | Indicateurs | Cibles | Résultats 2007-2008 |
|------------------------------|---|---|-------------------------|
| Sécurité aérienne et qualité | Délais de mise en place des correctifs liés aux cas de non-conformité (délais moyens) : | | |
| | - Bureau de normalisation du Québec | 30 jours | 30 jours |
| | - Transports Canada | 30 jours | 133 jours |
| | - Service aérien gouvernemental | 90 jours | 36 jours |
| | Nombre de cas de non-conformité | Variation de | Nombre |
| | - Bureau de normalisation du Québec | + 4 | 6 |
| | - Transports Canada | + 1 | 3 |
| | - Service aérien gouvernemental | - 9 | 26 |
| | Délai de traitement des incidents aéronautiques investigués | 80 % à l'intérieur d'un délai de 2 mois | Aucun rapport déposé |

3 Résultats

3.1 Les services aux usagers et aux partenaires

3.1.1 Les évacuations aéromédicales

Une entente fixant les paramètres d'utilisation des appareils et les modalités de financement des services offerts en 2007-2008 lie le ministère de la Santé et des Services sociaux et le Service aérien gouvernemental.

Le rendement du Service aérien gouvernemental en matière d'évacuations aéromédicales s'évalue selon l'atteinte de deux objectifs. Les calculs pour les indicateurs de la réussite de ces objectifs proviennent de la base de données officielle de l'organisation, elle-même issue des rapports de vol des pilotes ainsi que des demandes de vol complétées par les régulateurs de vol.

Objectif 1 Assurer la disponibilité en tout temps d'un appareil pour les urgences médicales

Le calcul du nombre de cas de non-disponibilité s'effectue selon les retards imputables aux équipes du Service aérien gouvernemental. Lorsque le Service aérien gouvernemental n'est pas en mesure de rendre disponible un des trois appareils, l'avion-hôpital (Challenger 601-1A) ou un des avions de rechange (Challenger 601-3A et Dash 8-200), dans un délai de trois heures ou moins, un cas est comptabilisé.

Indicateur Nombre de cas de non-disponibilité des appareils pour une urgence médicale (délai excédant trois heures)

| Cible | 2007-2008 | Résultats 2006-2007 | 2005-2006 |
|--------------|------------------|--------------------------------|------------------|
| Aucun cas | 1 cas | Aucun cas | Aucun cas |

En 2007-2008, un cas de non-disponibilité a été enregistré. Le délai de plus de trois heures a été causé par un problème mécanique de l'avion-hôpital, ce qui a occasionné un changement d'appareil. Le Challenger remplaçant a dû être configuré pour les urgences médicales avant de pouvoir effectuer sa mission de rapatriement du patient auprès de l'établissement hospitalier où il avait été pris en charge.

Objectif 2 Respecter le délai de départ de l'avion-hôpital ou des avions de relève pour les évacuations aéromédicales

Le temps de retard est la différence entre l'heure de décollage réelle et l'heure de départ convenue lors de l'acceptation de la mission. L'heure de départ convenue tient compte d'un délai d'intervention de soixante minutes lorsque l'avion-hôpital est à Québec. Si ce délai est dépassé et que le retard est imputable aux équipes du Service aérien gouvernemental, le temps de retard est enregistré et une explication est fournie.

Indicateur **Taux de respect du délai d'intervention du Service aérien gouvernemental pour une urgence médicale**

| Cible | 2007-2008 | Résultats 2006-2007 | 2005-2006 ² |
|-------|-----------|------------------------|------------------------|
| 95 % | 90,4 % | 89,1 % | 90,9 % |
| Écart | - 4,6 % | - 5,9 % | - 1,1 % |

En 2007-2008, le nombre de retards imputables au Service aérien gouvernemental est de 93 sur un total de 968 missions (1 777 patients, 2 897 heures de vol), soit des chiffres semblables à ceux de 2006-2007. L'avion-hôpital atteindra sous peu 30 000 heures de vol : il nécessite donc plus d'heures de maintenance pour être gardé en parfait état de navigabilité. Aussi, les retards sont essentiellement dus à l'entretien de l'appareil (53 sur 93). Ces résultats sont directement liés à la pression exercée sur l'avion-hôpital et au nombre d'heures de vol élevé qu'il réalise. Malgré le non-respect de la cible, il est important de signifier que près de la moitié des retards ont été de dix minutes ou moins (46 sur 93).

3.1.2 La surveillance aérienne du territoire

Le Service aérien gouvernemental exploite trois hélicoptères (Bell 206B, Bell 206LT et Bell 412) en partenariat avec la Sûreté du Québec.

Objectif 3 **Respecter le délai d'intervention des hélicoptères, selon les besoins de la Sûreté du Québec, dans 95 % des cas**

Les délais d'intervention sont établis par le Service aérien gouvernemental et la Sûreté du Québec. Les données utilisées pour le calcul du taux de respect de ces délais sont recueillies manuellement à partir des demandes de vols inscrites par les régulateurs de vol dans la base de données officielle de l'organisation.

Le respect des délais d'intervention s'évalue à partir de l'écart entre l'heure à laquelle le personnel navigant et le personnel technique sont avisés de la mission et de l'heure à laquelle les pilotes signalent au régulateur qu'ils sont prêts pour le décollage. Si cet écart s'élève à plus de soixante minutes, un retard est alors déclaré par l'équipe du Service aérien gouvernemental.

Indicateur **Taux de respect du délai d'intervention des hélicoptères**

| Cible | 2007-2008 | Résultats 2006-2007 | 2005-2006 |
|-------|-----------|------------------------|-----------|
| 95 % | 98,3 % | 96,3 % | 97,0 % |
| Écart | + 3,3 % | + 1,3 % | + 2,0 % |

En 2007-2008, le délai d'intervention fixé n'a pas été respecté par le Service aérien gouvernemental pour seulement une mission. Le retard est attribuable à l'installation d'un système de recherche infrarouge sur l'appareil.

² La cible pour l'année 2005-2006 était de 92 %.

3.1.3 La lutte contre les incendies de forêt

Afin de satisfaire aux exigences de lutte contre les incendies, le Service aérien gouvernemental a évalué les deux objectifs fixés dans son plan d'action à l'aide d'autant d'indicateurs.

Objectif 4 Respecter le calendrier de mise en service des avions-citernes selon les besoins formulés par la Société de protection des forêts contre le feu

Les dates de remise en service sont établies pour chaque avion-citerne lorsque le vol d'essai est effectué et qu'aucune anomalie n'a été détectée. Le respect du calendrier de mise en service des avions-citernes est donc lié à la planification des travaux de maintenance de ces appareils.

Pour calculer le taux de respect du calendrier, le nombre d'avions remis en service avant chaque date limite s'additionne. Si le nombre est égal ou supérieur au nombre d'avions demandés, la valeur maximale (100 %) est enregistrée. Dans le cas contraire, le taux correspond au nombre d'avions en service divisé par le nombre d'avions demandés et mis en pourcentage.

Indicateur Taux de respect du calendrier de mise en service des avions-citernes

| Date limite | Nombre demandé | Nombre en service | Cible | 2007-2008 | Résultats 2006-2007 | 2005-2006 |
|---------------------------|----------------|-------------------|-------|-----------|---------------------|-----------|
| 15 avril | 6 | 5 | 100 % | 83,3 % | 100,0 % | 100,0 % |
| 1 ^{er} mai | 12 | 9 | 100 % | 75,0 % | 83,3 % | 100,0 % |
| 15 mai | 14 | 12 | 100 % | 85,7 % | 92,9 % | 100,0 % |
| 1 ^{er} septembre | 11 | 11 | 100 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % |
| 16 septembre | 6 | 6 | 100 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % |
| 16 octobre | 3 | 3 | 100 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % |

Le nombre d'avions demandés, lors de la remise en service printanière, n'a pas été respecté. La principale raison est que la saison des feux a commencé dès le début du mois de mai. En effet, au cours des trois premiers mois de la saison, les heures de vol ont été de 56,6 % plus nombreuses que celles de l'année précédente. Les techniciens en entretien ont donc été affectés aux bases régionales, diminuant ainsi le nombre de personnes disponibles pour compléter l'entretien hivernal.

Objectif 5 Assurer la disponibilité quotidienne des avions-citernes pendant la saison des incendies de forêt

Les données nécessaires au calcul de la disponibilité viennent de la Société de protection des forêts contre le feu. Elle codifie les heures où les avions-citernes sont requis pour combattre les incendies de forêt, information à la base du calcul du taux de disponibilité. Chaque année, un graphique pour la période du 15 avril au 31 octobre est produit, illustrant le nombre d'avions disponibles par jour, le nombre d'heures où ils ont été requis et le nombre d'heures où ils ont été disponibles. Le taux de disponibilité est le total de ces heures divisé par le total des heures où les avions ont été requis.

Indicateur **Taux moyen de disponibilité des avions-citernes pour une saison par rapport aux heures pour lesquelles ils sont requis**

| Cible | 2007-2008 | Résultats 2006-2007 | 2005-2006³ |
|--------------|------------------|----------------------------|------------------------------|
| 97 % | 93,0 % | 94,8 % | 91,2 % |
| Écart | - 4,0 % | - 2,2 % | - 7,3 % |

Les saisons de lutte contre les incendies de forêt sont imprévisibles et le nombre d'heures de vol varie d'une année à l'autre. La non-disponibilité d'un appareil pour toute la saison explique en partie l'écart avec l'objectif. Lorsque cet appareil est exclu, la disponibilité augmente à 95 %.

Pour tous les vols réalisés au Québec, le Service aérien gouvernemental a respecté le délai d'intervention selon les codes d'alerte dans 97,5 % des cas. Plus de 50 % des retards sont attribuables au personnel navigant du Service aérien gouvernemental.

3.1.4 L'utilisation du dispositif d'entraînement au vol

Objectif 6 **Diminuer le coût net d'utilisation du dispositif d'entraînement au vol de 5 % pour les trois prochaines années**

L'indicateur suivant permet de quantifier les efforts de promotion qui ont été faits au cours de l'année par rapport au coût net d'utilisation du dispositif d'entraînement au vol.

Le coût net est obtenu lorsque les revenus de location sont soustraits de la dépense associée au dispositif d'entraînement au vol. Ces renseignements proviennent du système comptable. Le taux de diminution s'obtient en comparant deux années subséquentes.

Indicateur **Coût net d'utilisation du dispositif d'entraînement au vol**

| Cible | 2007-2008 | Résultats 2006-2007 | 2005-2006 |
|-------------------------------|------------------|----------------------------|------------------|
| Diminution de 5 % du coût net | 252 021 \$ | 257 849 \$ | 354 360 \$ |
| | - 2,3 % | - 27,2 % | - 34,3 % |

³ La cible pour l'année 2005-2006 était de 98,5 %.

Au cours de la dernière année, le Service aérien gouvernemental a accueilli des pilotes de l'Ontario afin de contribuer, en partie, à leur formation sur le dispositif d'entraînement au vol. Les revenus liés à la location du dispositif ont été similaires au cours des trois dernières années (2005-2006 : 49 400 \$; 2006-2007 : 59 292 \$; 2007-2008 : 57 040 \$). L'élimination de la dette associée à la création du dispositif a fait diminuer considérablement les dépenses, qui sont passées de 552 018 \$ en 2004-2005 à 309 061 \$ en 2007-2008.

3.1.5 Le respect des ententes de service

Objectif 7

Assurer un taux de respect minimal des ententes de service de 95 %

Des ententes de service sont conclues entre le Service aérien gouvernemental et ses trois principaux partenaires. Ces ententes ont essentiellement pour objet de préciser les engagements du Service aérien gouvernemental envers ses partenaires pour la prestation de services communs et de déterminer les modalités de fonctionnement et d'administration de l'offre de service. Dans une perspective d'amélioration continue, un questionnaire est soumis aux partenaires du Service aérien gouvernemental. Ce questionnaire porte sur l'accessibilité et l'accueil, le contrat, la qualité du service offert, le délai de réponse aux demandes de service et la rétroaction.

Le taux de satisfaction est obtenu en divisant le nombre de questions pour lesquelles la réponse était au minimum « satisfait » par le nombre total des questions pour lesquelles une opinion a été émise et en convertissant cette réponse en pourcentage.

Indicateur

Taux de respect des ententes de service (résultats de 2006-2007)

| Cible | Résultats | |
|-------------------------|-----------|-----------|
| | 2006-2007 | 2004-2005 |
| Taux de respect de 95 % | 90,7 % | 84,5 % |

Cette évaluation est réalisée aux deux ans auprès des partenaires et n'a pas eu lieu cette année. En l'occurrence, une gestion participative est favorisée par des rencontres régulières des comités de liaison du Service aérien gouvernemental, l'un formé avec les représentants de la Sûreté du Québec et l'autre avec les représentants de la Société de protection des forêts contre le feu. Il en est de même lors du comité opérationnel qui regroupe les représentants du programme Évacuations aéromédicales du Québec et le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Objectif 8**Maintenir un taux de satisfaction de 95 %
chez les demandeurs de nolisement d'aéronefs privés**

Au cours de l'année 2007-2008, le Service aérien gouvernemental a effectué la deuxième phase du sondage, à la suite du transfert du nolisement des aéronefs à une entreprise privée, portant sur la satisfaction des personnes qui utilisent ce service.

Le taux de satisfaction est calculé de la façon suivante : le nombre de personnes satisfaites ou très satisfaites du service, divisé par le total des personnes ayant exprimé une opinion, puis converti en pourcentage.

Indicateur**Taux de satisfaction des demandeurs pour le service
de nolisement auprès des transporteurs privés**

| Cible | Résultats | |
|-------------------------|-----------|-----------|
| | 2007-2008 | 2006-2007 |
| Taux de respect de 95 % | 93,0 % | 99,0 % |

Des difficultés avec l'expertise-conseil, la rapidité d'intervention et la conformité des factures expliquent cet écart. Comme il s'agit de la première année du contrat, les différents intervenants ont dû ajuster la prestation de services. À cet égard, un comité permanent d'évaluation des services de nolisement est en place afin de s'assurer de l'amélioration des services et d'une réponse adéquate.

Objectif 9**Réaliser deux audits par année
chez les transporteurs privés sous contrat
avec le Service aérien gouvernemental**

Les préoccupations de sécurité et de qualité s'étendent aux services offerts par les transporteurs privés. Le secteur de l'assurance-qualité du Service aérien gouvernemental effectue des audits dont les conclusions sont inscrites dans un rapport.

Indicateur**Nombre d'audits des transporteurs privés**

| Cible | Résultats | |
|----------------------|-----------|-----------|
| | 2007-2008 | 2006-2007 |
| Réaliser deux audits | Aucun | 3 |

En 2007-2008, aucun audit n'a été réalisé chez les transporteurs inscrits à l'offre permanente en raison d'une restructuration de l'équipe responsable de l'assurance-qualité au cours de l'année. Au 31 mars 2008, les rôles et les responsabilités du personnel affecté à l'assurance-qualité ont été déterminés et leurs mandats ont été clarifiés.

3.2 La collaboration avec le secteur privé

Objectif 10 Accroître la collaboration avec le secteur privé

Les données nécessaires pour évaluer l'accroissement de la collaboration avec le secteur privé viennent du système comptable, pour les renseignements financiers, et proviennent de la base de données officielle de l'organisation, pour les renseignements sur les opérations. L'évolution se mesure en comparant les deux dernières années.

3.2.1 Le nolisement pour le compte des ministères et des organismes

Depuis le 5 février 2007, l'Association québécoise du transport aérien, sous la dénomination sociale AéroNolisement, est responsable d'effectuer les nolisements d'aéronefs en conformité avec l'offre permanente (la liste des transporteurs préqualifiés). La gouvernance demeure au sein du Service aérien gouvernemental, qui continue de constituer l'offre permanente et d'assurer le contrôle de la qualité tant à l'égard du respect de l'offre permanente que de l'ensemble des opérations de vol. Les demandes de nolisement dites « de nature particulière » parce qu'elles ne sont pas prévues à l'offre permanente, continuent d'être traitées par le Service aérien gouvernemental.

Indicateur Valeur des contrats de nolisement et nombre de contrats

| | 2007-2008 | Résultats 2006-2007 | 2005-2006 |
|-----------------------------------|--------------|------------------------|--------------|
| Valeur des contrats de nolisement | 5 255 757 \$ | 4 685 790 \$ | 3 729 412 \$ |
| Nombre de nolisements | 658 | 803 | 941 |

Au cours des dernières années, des appareils pouvant transporter plus de passagers se sont ajoutés à la liste des appareils disponibles dans l'offre permanente. Le regroupement de certains besoins est donc possible, ce qui permet de diminuer le nombre de nolisements. La hausse des coûts de carburant qui se fait particulièrement sentir depuis deux ans a un effet important sur le coût des vols. De ce fait, nous remarquons une tendance inverse entre le nombre de vols et la valeur des contrats de nolisement.

3.2.2 La maintenance des appareils

Des travaux d'entretien de l'ordre de 5 433 300 \$ ont été confiés au secteur privé en 2007-2008, comparativement à 733 093 \$ en 2006-2007. L'écart est attribuable à la remise à neuf des moteurs de l'avion-hôpital, une dépense de plus de 4 200 000 \$. Par ailleurs, un contrat d'entretien de cinq ans a été confié à une entreprise privée pour l'entretien des quatre CL-215 à moteurs à pistons. Pour l'année 2007-2008, le coût de ce contrat a été de 254 071 \$.

3.2.3 Les ressources informatiques

Le secteur de l'informatique fait appel au Centre de services partagés du Québec pour réaliser des travaux de programmation, de documentation, de dépannage et de maintenance de systèmes. L'écart avec l'année précédente est de 14 530 \$ et correspond à l'ajout de deux ressources externes en fin d'année 2007-2008 dans le cadre d'un développement spécifique.

| Indicateur | Valeur des contrats d'informatique | |
|------------------------------------|------------------------------------|------------------------|
| | 2007-2008 | Résultats 2006-2007 |
| Valeur des contrats d'informatique | 140 874 \$ | 126 344 \$ |

3.2.4 Le service de vol sanitaire programmé dans l'ouest du Québec

Le contrat du service de vol sanitaire programmé dans les régions de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-Ouest québécois, à raison de deux jours par semaine, a été renouvelé en 2007-2008. Le contrat est d'une valeur de 573 296 \$.

| Indicateur | Valeur du contrat de service de vol sanitaire programmé | |
|-------------------|---|------------------------|
| | 2007-2008 | Résultats 2006-2007 |
| Valeur du contrat | 573 296 \$ | 527 040 \$ |

3.3 La sécurité aérienne et la qualité

Le Service aérien gouvernemental doit satisfaire aux exigences de Transports Canada pour conserver les certificats d'exploitation nécessaires aux opérations aériennes et de maintenance et aux exigences du Bureau de normalisation du Québec pour le respect de sa certification ISO 9001 : 2000. Comme en 2006-2007, toutes ces exigences ont été respectées.

Objectif 11**Diminuer les délais pour apporter des correctifs à la suite d'un audit**

Le délai moyen est obtenu en divisant le délai total par le nombre de cas de non-conformité.

Indicateur**Délai de mise en place des correctifs liés aux cas de non-conformité**

| Cible | Résultats ⁴ | | |
|-------|---|-------------------------------|---|
| | Bureau de normalisation du Québec 30 jours | Transports Canada 30 jours | Service aérien gouvernemental 90 jours |
| 2007 | 30 jours | 133 jours | 36 jours |
| 2006 | 30 jours | 24 jours | 45 jours |

En ce qui concerne l'audit de Transports Canada, le premier plan d'actions correctives a été déposé 49 jours après le dépôt du rapport. Ce premier plan a dû être révisé à la demande du responsable d'audits, ce qui a généré des délais supplémentaires.

Objectif 12**Diminuer le nombre des cas de non-conformité de 20 % lors des audits effectués par le Bureau de normalisation du Québec et par Transports Canada**

La somme de tous les cas de non-conformité d'une année comparée à celle de l'année précédente permet de dégager le taux de diminution (ou d'augmentation) des cas de non-conformité.

Indicateur**Nombre de cas de non-conformité**

| Cible Diminution de 20 % | Résultats | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|-------------------|-------------------------------|
| | Bureau de normalisation du Québec | Transports Canada | Service aérien gouvernemental |
| 2007-2008 | 6 | 3 | 26 |
| 2006-2007 | 2 | 2 | 35 |
| 2005-2006 | 4 | 4 | 33 |

À la suite des audits des activités des bases aériennes de Saint-Hubert et de Québec, six demandes d'actions correctives mineures ont été faites par le Bureau de normalisation du Québec. Ces corrections ont été apportées dans les délais convenus et une nouvelle certification a été délivrée par le Bureau de normalisation du Québec.

Le secteur de l'assurance-qualité du Service aérien gouvernemental effectue des audits des activités de la direction de la maintenance des aéronefs à Québec et sur les bases d'opérations aériennes et du secteur des acquisitions.

⁴ Selon l'année civile, soit du 1^{er} janvier au 31 décembre.

Objectif 13**Mise en place de 80 % des recommandations
à l'intérieur d'un délai de deux mois
suivant l'investigation d'un incident aéronautique**

Les investigations sur les incidents aéronautiques sont réalisées par le Bureau de gestion de la sécurité aérienne et font l'objet d'un rapport dans lequel sont consignées des recommandations pour éviter que l'incident ne se reproduise.

Le respect de l'engagement du Service aérien gouvernemental se calcule deux mois après le dépôt du rapport d'investigation, en divisant le nombre de recommandations mises en place par le total des recommandations.

Indicateur**Délai de traitement des incidents aéronautiques
investigués**

En 2007-2008, aucun rapport d'investigation n'a été déposé par le Bureau de gestion de la sécurité aérienne. L'année précédente, le taux d'application des recommandations dans le délai prescrit a été de 75 %.

3.3.1 La santé et la sécurité au travail

Le volume des accidents se calcule en fonction du nombre d'employés, du nombre d'heures et de jours de travail perdus, mais aussi du coût et des délais occasionnés par les absences.

Indicateur**Volume d'accidents
par rapport aux heures de travail perdues
et au nombre d'employés
Nombre de jours de travail perdus**

| | Résultats ⁵ | |
|--|------------------------|-------|
| | 2007 | 2006 |
| Nombre d'événements ayant généré une absence | 20 | 10 |
| Gravité des accidents (heures perdues par événement) | 5,20 | 27,70 |
| Fréquence des accidents (événements par employé) | 0,11 | 0,05 |
| Jours de travail perdus | 13 | 36 |
| Jours d'assignation temporaire | 131 | 81 |

Au cours de l'année 2007, il y a eu deux fois plus d'accidents qu'au cours de l'année 2006. Par contre, ils ont été de gravité moindre en ce qui a trait aux heures de travail perdues. Le nombre de jours de travail perdus a diminué de 23 jours (63,9 %) en 2007. La possibilité d'utiliser le personnel en assignation temporaire a permis de réduire le temps inactif des personnes concernées. Les assignations temporaires ont connu une augmentation de 61,7 %, ce qui représente 50 jours de plus qu'en 2006. Le Service aérien gouvernemental déploie des efforts constants en collaboration avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail en matière de prévention.

⁵ Selon l'année civile, soit du 1^{er} janvier au 31 décembre.

3.4 Les processus et les coûts

Objectif 14 Déterminer un ratio des heures de maintenance calendrier par heure de vol

Objectif 15 Déterminer un ratio des heures de maintenance horaire (cycle) par heure de vol

Les données requises pour rendre compte des résultats concernant ces deux objectifs ne sont pas disponibles.

3.5 La planification de la main-d'œuvre

3.5.1 Le niveau de mobilisation des employés et le climat de travail

Au cours de l'année 2007-2008, le Service aérien gouvernemental a développé un plan de travail visant l'amélioration du climat organisationnel. À ce titre, les gestionnaires ont été rencontrés pour obtenir leur engagement envers cette démarche à laquelle collaborent les employés et les représentants syndicaux.

3.5.2 Le nombre de candidats disponibles par corps d'emploi, tant à l'interne qu'à l'externe

Le Service aérien gouvernemental a évalué la pertinence et la validité des listes de déclaration d'aptitudes existantes afin de s'assurer de la disponibilité d'une relève adéquate pour les opérations et la maintenance. De nouvelles listes de déclaration d'aptitudes ont été constituées pour répondre aux besoins en main-d'œuvre.

Liste de déclaration d'aptitudes par corps d'emploi en vigueur au 31 mars 2008

| Opérations | | | |
|--------------------------------|-----------------------|--|-----------------------|
| Corps d'emploi | Candidats disponibles | Corps d'emploi | Candidats disponibles |
| Copilote d'avions d'affaires | 52 | Pilote d'hélicoptère | 6 |
| Commandant d'avions d'affaires | 3 | Répartiteur | 7 |
| Copilote d'avions-citernes | 15 | Agent de bord | 42 |
| Commandant d'avions-citernes | 10 | | |
| Maintenance | | | |
| Corps d'emploi | Candidats disponibles | Corps d'emploi | Candidats disponibles |
| Technicien breveté | 10 | Technicien inspecteur | 4 |
| Technicien non breveté | 85 | Magasinier (liste du ministère des Transports du Québec) | 125 |

3.5.3 Le degré d'atteinte des attentes significatives relatives à l'amélioration des compétences de gestion avant le 31 mars 2008

Des attentes pour 2007-2008 ont été significatives aux gestionnaires. Les résultats des attentes concernant l'amélioration des compétences sont liés à la participation des gestionnaires à des activités de formation en gestion. Au cours de l'année, ils ont participé à des formations du Centre québécois de leadership et de l'École nationale d'administration publique, des formations sur la gestion et sur la gestion de projet.

3.5.4 Le développement de la gestion des ressources humaines

En vue de la modernisation de l'État, certains secteurs du Service aérien gouvernemental ont été évalués dans une perspective d'optimisation des ressources en contexte de départs à la retraite. L'évaluation des processus et des tâches afférentes des secteurs des finances et des acquisitions du Service aérien gouvernemental a permis d'améliorer l'efficacité des services offerts.

3.5.5 Le développement d'une culture d'éthique

Le personnel du Service aérien gouvernemental a été informé des règles de confidentialité et d'éthique applicables dans l'Administration. Les renseignements relatifs aux différents aspects de la mission d'évacuation aéromédicale et de vol sanitaire programmé, de même que les aspects liés au transport des équipes ministérielles et à la surveillance du territoire, impliquent une discrétion exemplaire.

3.6 La gestion des plaintes

Le Service aérien gouvernemental fait le suivi des plaintes déposées par les clients ou les fournisseurs depuis plusieurs années. Il s'est donné pour norme de prendre en charge toute plainte en moins de quarante-huit heures et de la traiter dans un laps de temps ne dépassant pas cinq jours ouvrables. Or, en 2007-2008, aucune plainte n'a été déposée.

| Indicateur | Nombre de plaintes | | |
|------------|--------------------|------------------------|-----------|
| | 2007-2008 | Résultats 2006-2007 | 2005-2006 |
| | 0 | 4 | 0 |

3.7 Les autres exigences

En ce qui concerne les autres exigences prévues dans les recommandations du Secrétariat du Conseil du trésor pour la production des rapports annuels, le Service aérien gouvernemental est régi par les mêmes politiques et directives que le ministère des Services gouvernementaux. La section du rapport annuel de ce ministère rend compte de ces éléments à l'exception de l'accès à l'égalité en emploi.

4 Ressources utilisées

4.1 Le parc d'aéronefs

Au 31 mars 2008, le Service aérien gouvernemental dispose d'une flotte de vingt appareils. Le parc d'aéronefs est constitué des aéronefs suivants : Challenger 601-1A, Challenger 601-3A, Dash 8-200, avions-citernes CL-215 (4), CL-215T (2) et CL-415 (8), hélicoptères Bell 206B, Bell 206LT et Bell 412.

En 2007-2008, le total des heures de vol du Service aérien gouvernemental est de 7 624. Comparativement à 2006-2007, le nombre d'heures de vol global a augmenté de 4,6 %, soit 338 heures de plus.

4.2 Les ressources humaines

Au 31 mars 2008, le Service aérien gouvernemental comptait sur une équipe permanente se répartissant comme suit :

Effectif régulier autorisé au Service aérien gouvernemental

| Secteurs | Effectif autorisé | | |
|---|-------------------|------------|------------|
| | 2007-2008 | 2006-2007 | 2005-2006 |
| Direction des opérations aériennes | 79 | 81 | 81 |
| Direction de la maintenance des aéronefs | 57 | 56 | 59 |
| Services de soutien aux opérations et services administratifs | 24 | 25 | 22 |
| Total | 160 | 162 | 162 |

De plus, pour répondre à des besoins ponctuels, le Service aérien gouvernemental a utilisé, au cours de l'exercice 2007-2008, 27 ETC occasionnels.

Consommation totale d'effectifs au Service aérien gouvernemental

| | 2007-2008 | 2006-2007 | 2005-2006 |
|------------------|---------------|---------------|---------------|
| ETC réguliers | 160,01 | 167,31 | 163,74 |
| ETC occasionnels | 26,89 | 24,04 | 29,74 |
| Total | 186,90 | 191,35 | 193,48 |

4.2.1 L'accès à l'égalité en emploi

L'embauche au cours de la période 2007-2008

Pour la période 2007-2008, le nombre total de personnes embauchées est de 32 personnes. De ce nombre, il y a 4 employés réguliers et 13 employés occasionnels. De plus, dans le contexte de développement de la main-d'œuvre, le Service aérien gouvernemental a procédé à l'emploi de 13 étudiants et de 2 stagiaires.

La représentativité des groupes cibles

Sur le nombre total de personnes étudiantes embauchées, deux étudiants, soit 15 %, étaient des membres de communautés culturelles.

Au 31 mars 2008, les membres de communautés culturelles représentent 0,6 % de l'effectif régulier du Service aérien gouvernemental. Aucun employé n'appartient aux groupes des autochtones, des anglophones ou des personnes handicapées.

La représentativité des femmes

Enfin, au cours de l'année, le taux d'embauche des femmes a été de 21,9 %, soit 7 femmes sur une embauche totale de 32 personnes.

Nombre de femmes embauchées en 2007-2008

| Réguliers | Occasionnels | Étudiants | Stagiaires |
|-----------|--------------|-----------|------------|
| 0 | 2 | 4 | 1 |

En ce qui concerne le taux de représentativité des femmes au Service aérien gouvernemental, au 31 mars 2008 l'effectif régulier comporte 24 femmes réparties dans 3 catégories d'emploi.

Taux de représentativité des femmes par grande catégorie d'emploi

| | Personnel d'encadrement | Personnel professionnel ⁶ | Personnel de bureau et technicien | Personnel ouvrier | Total |
|--|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|------------|
| Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier | 1 | 2 | 21 | 0 | 24 |
| Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%) | 11,1 % | 28,6 % | 14,8 % | 0,0 % | 15,0 % |
| Nombre total d'employés réguliers | 9 | 7 | 142 | 2 | 160 |

4.2.2 La formation et le perfectionnement des ressources humaines

La formation du personnel navigant, du personnel d'entretien, du personnel des services en vol et du personnel de la régulation des vols constitue une activité majeure. La Division de la formation du Service aérien gouvernemental offre plusieurs cours à l'interne. De plus, des séances de formation spécialisées en aéronautique sont offertes à l'externe par des entreprises du secteur privé.

Le dispositif d'entraînement au vol, un simulateur qui sert à la formation des pilotes et des techniciens de CL-415, leur a permis de s'entraîner et de se préparer à la saison des incendies de forêt.

⁶ Y compris ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, enseignants, médecins et dentistes.

Sommes investies dans le perfectionnement

| Coûts directs et indirects | | |
|----------------------------|------------|------------|
| 2007-2008 | 2006-2007 | 2005-2006 |
| 942 966 \$ | 885 245 \$ | 774 894 \$ |

L'écart de 6,52 % entre 2007-2008 et 2006-2007 est attribuable à l'embauche de pilotes additionnels, pour remplacer des pilotes en congé sans solde, qui ont dû suivre une formation initiale sur les appareils. Les sommes investies dans le perfectionnement représentent 6,94 % du traitement salarial annuel. Le Service aérien gouvernemental respecte donc la part d'investissement à réaliser en formation, comme cela est stipulé dans la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

4.3 Les ressources financières

Le tableau suivant présente, par secteur d'activité, les résultats financiers de 2007-2008.

Résultats financiers 2007-2008 par secteur d'activité

| Secteur d'activité | 2007-2008 | | 2006-2007 |
|--------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | Budget | Réel | Réel |
| Revenus (\$) | | | |
| Transport des personnes ⁷ | 22 245 702 \$ | 21 241 536 \$ | 20 606 456 \$ |
| Surveillance aérienne | 3 730 079 | 3 224 313 | 3 484 569 |
| Lutte contre les incendies de forêt | 29 068 882 | 52 006 784 | 28 211 648 |
| Nolisement ⁸ | - | 5 255 757 | 4 685 790 |
| Autres éléments | 3 553 962 | 1 353 633 | 4 452 686 |
| TOTAL | 58 598 625 | 83 082 023 | 61 441 149 |
| Dépenses (\$) | | | |
| Transport des personnes | 22 245 702 | 21 241 536 | 20 606 456 |
| Surveillance aérienne | 3 730 079 | 3 224 313 | 3 484 569 |
| Lutte contre les incendies de forêt | 28 844 949 | 51 741 135 | 27 883 436 |
| Nolisement | - | 5 249 740 | 4 669 054 |
| Autres éléments | 389 411 | 497 029 | 477 030 |
| TOTAL | 55 210 141 | 81 953 753 | 57 120 545 |
| Excédent (déficit) (\$) | | | |
| Transport des personnes | - | - | - |
| Surveillance aérienne | - | - | - |
| Lutte contre les incendies de forêt | 223 933 | 265 649 | 328 212 |
| Nolisement | - | 6 017 | 16 736 |
| Autres éléments | 3 164 551 | 856 604 | 3 975 655 |
| BÉNÉFICES NETS | 3 388 484 \$ | 1 128 270 \$ | 4 320 604 \$ |

⁷ Le transport des personnes comprend les services suivants : l'évacuation aéromédicale, le vol sanitaire programmé ainsi que le transport des personnes et des marchandises.

⁸ Le nolissement est le transport des personnes et des marchandises par l'intermédiaire de transporteurs privés.

4.3.1 L'explication des écarts par secteur d'activité

Le transport des personnes

L'exercice 2007-2008 s'est terminé avec une augmentation des dépenses de 635 080 \$ par rapport à 2006-2007. Cela s'explique principalement par l'augmentation du prix du carburant (287 269 \$) et l'amortissement des réparations majeures (323 169 \$).

La surveillance aérienne du territoire

La baisse des revenus et des dépenses d'exploitation, par rapport au budget 2007-2008, s'explique par un nombre d'heures de vol effectuées inférieur au nombre d'heures de vol prévues. En effet, pour les trois hélicoptères de la Sûreté du Québec, le budget est établi sur la base de 1 000 heures de vol, alors qu'ils ont servi pour seulement 653 heures, soit 34,7 % moins que prévu.

La lutte contre les incendies de forêt

En 2007-2008, le Service aérien gouvernemental a connu une saison semblable à celle de 2006-2007. En effet, 2 541 heures de vol ont été effectuées comparativement à 2 534 heures en 2006-2007.

Des augmentations de tarifs ainsi que la réalisation de travaux non récurrents ont toutefois fait augmenter les dépenses annuelles. Ainsi, bien que les frais de main-d'œuvre aient diminué de 617 688 \$, les frais de services professionnels et auxiliaires, ceux des programmes de maintenance, de carburant et des pièces ont augmenté respectivement de 427 274 \$, de 429 053 \$, de 610 986 \$ et de 489 273 \$.

Par ailleurs, une réévaluation de la durée de vie d'utilisation des aéronefs CL-415, convenue avec le Contrôleur des finances, a permis de réduire les frais d'amortissement annuels de 3 314 536 \$, ces frais passant de 8 061 793 \$ à 4 747 257 \$.

De plus, le renouvellement prochain du financement concernant les aéronefs de type CL-415 a occasionné une réévaluation ayant un effet sur le solde de la dette aux états financiers. Cette réévaluation a entraîné un ajustement en 2007-2008 des frais de financement de 26 344 234 \$. Par ailleurs, les impacts avaient été pris en compte dans la détermination de la tarification gouvernementale. Ainsi, au cours des dernières années, il a été possible de dégager des excédents convertis en revenus au cours de 2007-2008.

Sources de financement des trois dernières années pour les activités de lutte contre les incendies de forêt

Les dépenses imputables à l'activité de lutte contre les incendies de forêt sont financées par différentes sources dont l'importance peut varier d'une année à l'autre. Ainsi, le Service aérien gouvernemental rend des services aux provinces canadiennes et à d'autres pays. L'excédent dégagé par ces activités réduit la facture des opérations réalisées au Québec.

Évolution du financement sur trois ans

| | 2007-2008 | 2006-2007 | 2005-2006 |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|
| Dépenses totales | 51 741 135 \$ | 27 883 436 \$ | 28 847 618 \$ |
| Facturation au Québec | 47 962 240 | 20 292 885 | 25 508 403 |
| Facturation aux autres provinces canadiennes | 1 339 454 | 4 723 345 | 898 053 |
| Facturation au comté de Los Angeles | 2 656 490 | 2 973 811 | 2 574 025 |
| Autres facturations internationales et facturations diverses | 48 600 | 221 607 | 124 540 |
| Facturation totale des services | 52 006 784 | 28 211 648 | 29 105 021 |
| Excédent de la facturation sur les dépenses | 265 649 \$ | 328 212 \$ | 257 403 \$ |

Le nolisement

En 2007-2008, les revenus associés au nolisement ont augmenté de 569 967 \$ (+ 12,2 %) par rapport à 2006-2007. L'augmentation des revenus et des dépenses pour ce service découle principalement de l'augmentation du nombre de nolisements d'hélicoptères par les ministères et les organismes clients et du coût de ces nolisements.

Les autres éléments

Au 31 mars de chaque année, les placements en livres sterling du fonds d'amortissement sont réévalués en dollars canadiens au taux de conversion publié par la Banque du Canada. Au 31 mars 2008, le dollar canadien ayant une valeur proportionnelle plus importante par rapport au 31 mars 2007, le gouvernement du Québec aurait obtenu moins de dollars canadiens pour son placement en livres sterling. Ainsi, l'effet des intérêts gagnés sur les placements soustrait de la perte de valeur de ces derniers a occasionné une réduction de revenus de 3 640 668 \$ par rapport à l'exercice 2006-2007.

Annexe

Principales lois et principaux règlements applicables au Service aérien gouvernemental

Gouvernement du Québec

- Loi sur le Fonds du service aérien gouvernemental (L.R.Q., c. F-3.2.2)
- Loi sur l'administration financière (L.R.Q., c. A-6.001)
- Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1.1)
- Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01)
- Règles encadrant la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles

Gouvernement du Canada

- Loi sur l'aéronautique (L.R., 1985, c. A-2) et ses règlements

