

# Rapport annuel de gestion 2009-2010





Ministère des  
Services gouvernementaux

**Rapport annuel** de gestion  
2009-2010

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

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](http://www.msg.gouv.qc.ca).

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010  
ISBN : 978-2-550-58765-1 (version imprimée)  
ISBN : 978-2-550-58766-8 (PDF)  
ISSN : 1715-8443 (version imprimée)  
ISSN : 1715-8451 (PDF)

© Gouvernement du Québec – 2010



Monsieur Yvon Vallières  
Président de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter, conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, le rapport annuel de gestion du ministère des Services gouvernementaux pour l'exercice financier 2009-2010. Le rapport fait état des résultats obtenus au 31 mars 2010 au regard des objectifs du plan stratégique 2008-2011 et du plan annuel de gestion des dépenses 2009-2010 du Ministère.

Parmi nos réalisations, je tiens à souligner la contribution du Ministère à la conception de la Directive sur la gestion des ressources informationnelles, adoptée par le Conseil du trésor, qui fournit aux ministères et aux organismes assujettis un cadre de gestion renouvelé en ce domaine. Cette directive a pour objectifs, notamment, d'assurer la cohérence de l'utilisation et de la gestion des ressources informationnelles dans l'administration publique ainsi que de renforcer la planification des projets et des investissements en cette matière.

Je suis également fier des activités du Service aérien gouvernemental qui a atteint, en février 2010, la cinquantième année d'une existence entièrement consacrée à servir la population du Québec.

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

La ministre des Services gouvernementaux,

Dominique Vien

Québec, juin 2010



Madame Dominique Vien  
Ministre des Services gouvernementaux  
875, Grande Allée Est  
Québec (Québec)

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2009-2010 du ministère des Services gouvernementaux.

Le rapport fait état des résultats obtenus au regard des orientations et des objectifs du Plan stratégique 2008-2011 du ministère des Services gouvernementaux, qui en est à sa deuxième année d'application. Le présent rapport comporte pour la première fois un chapitre sur le développement durable afin de rendre compte, notamment, des objectifs que nous nous sommes fixés dans notre plan d'action en cette matière.

En annexe du rapport, un tableau comparatif montre l'évolution des résultats entre la période 2008-2009 et 2009-2010. Par ailleurs, les résultats obtenus à l'égard des actions prévues au plan annuel de gestion des dépenses 2009-2010 du Ministère sont présentés dans une autre annexe.

En terminant, j'aimerais souligner la compétence et le dévouement du personnel et des gestionnaires. Leur soutien et leur professionnalisme demeurent un apport indispensable à la réalisation de la mission du Ministère.

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, juin 2010



## Table des matières

<b>Déclaration sur la fiabilité des données</b>	<b>1</b>
<b>Rapport de validation de la vérification interne</b>	<b>3</b>
<b>Faits saillants</b>	<b>5</b>
<b>1 Présentation du Ministère</b>	<b>7</b>
1.1 La mission et les activités	7
1.1.1 Le Bureau de la dirigeante principale de l'information	7
1.1.2 Le Service aérien gouvernemental	7
1.1.3 Le Bureau de la recherche et de l'innovation	8
1.2 Le portefeuille des services gouvernementaux	8
1.3 Le plan stratégique 2008-2011 du Ministère	9
<b>2 Contexte et enjeux</b>	<b>11</b>
2.1 Améliorer la performance et la capacité d'innover de l'État	11
2.2 Assurer une utilisation optimale des ressources informationnelles gouvernementales	11
2.3 Donner un appui tangible au gouvernement en ligne	12
2.4 Adapter les services aériens gouvernementaux en fonction des créneaux de services spécialisés ou urgents	13
2.5 Moderniser les pratiques de gestion du Ministère	13
2.6 Le développement durable	14
<b>3 Résultats obtenus au regard des orientations du plan stratégique</b>	<b>15</b>
Orientation 1 : Implanter un modèle de gouvernance des ressources informationnelles	15
Orientation 2 : Maintenir un environnement sécuritaire pour les services en ligne et l'information gouvernementale	19
Orientation 3 : Assurer la cohérence, l'efficacité et l'efficience des actions dans le domaine des ressources informationnelles	21

Orientation 4 :	Favoriser le déploiement du gouvernement en ligne _____	28
Orientation 5 :	Optimiser la qualité et le fonctionnement des services aériens gouvernementaux _____	31
Orientation 6 :	Poursuivre la mise en place d'une culture de la performance organisationnelle _____	34
<b>4</b>	<b>Prestation de services aux citoyens _____</b>	<b>35</b>
4.1	La déclaration de services aux citoyens _____	35
4.2	La gestion des demandes de renseignements et des plaintes en 2009-2010 _____	35
4.3	Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2009-2010 _____	35
<b>5</b>	<b>Ressources utilisées _____</b>	<b>37</b>
5.1	Les ressources humaines _____	37
5.2	Les ressources financières _____	38
5.2.1	Les crédits votés par l'Assemblée nationale _____	39
5.2.2	Le Fonds du service aérien gouvernemental _____	41
5.3	Les ressources matérielles : la flotte d'aéronefs _____	43
5.4	Les ressources informationnelles _____	44
<b>6</b>	<b>Développement durable _____</b>	<b>45</b>
6.1	Les résultats du plan d'action _____	45
6.2	La planification du programme de transport viable dans le cadre du Plan d'action sur les changements climatiques _____	55
<b>7</b>	<b>Autres exigences _____</b>	<b>57</b>
7.1	L'accès à l'égalité en emploi _____	57
7.2	L'emploi et la qualité de la langue française dans l'administration publique _____	58
7.3	L'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels _____	58
7.4	Les recommandations du Vérificateur général du Québec _____	59

## Annexes

Annexe 1 – Organigramme du ministère des Services gouvernementaux au 31 mars 2010 _____	61
Annexe 2 – Liste des lois _____	63
Annexe 3 – Liste des politiques, directives et pratiques recommandées _____	65
Annexe 4 – Tableau synoptique des objectifs du plan stratégique 2008-2011 et des résultats obtenus _____	69
Annexe 5 – Tableaux concernant l'accès à l'égalité en emploi _____	77
Annexe 6 – Tableau des résultats atteints en regard des activités prévues au Plan annuel de gestion des dépenses 2009-2010 _____	81



## 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.

Le Rapport annuel de gestion 2009-2010 du ministère des Services gouvernementaux décrit fidèlement la mission et les mandats de celui-ci. Il présente également les objectifs fixés dans le plan stratégique 2008-2011 et le plan annuel de gestion des dépenses 2009-2010.

À notre connaissance, les données et les renseignements fournis 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 2010.

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,

La sous-ministre associée  
du Bureau de la recherche et de l'innovation,

Denis Garon

Sylvie Grondin

Le directeur général  
du Service aérien gouvernemental,

Lucien Tremblay

Québec, juin 2010



# 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 2009-2010 du ministère des Services gouvernementaux. 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 2009-2010 du ministère des Services gouvernementaux nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

La responsable de la vérification interne,

Lynda Roy, CA

Québec, juin 2010



## Faits saillants

- Le ministère des Services gouvernementaux a contribué à la conception de la Directive sur la gestion des ressources informationnelles, adoptée par le Conseil du trésor en mars 2010. Cette directive fournit aux ministères et aux organismes assujettis un cadre de gestion renouvelé en ce domaine.
- La ministre des Services gouvernementaux a annoncé, en janvier 2010, une aide financière pouvant atteindre 7,6 millions de dollars à 59 organismes dans le cadre du programme Appui au passage à la société de l'information. Ce programme a pour objectif d'encourager la population à recourir aux technologies de l'information.
- Le Ministère a soutenu financièrement 18 projets qui ont contribué au déploiement du gouvernement en ligne pour un montant de 23,5 millions de dollars. Soulignons, parmi ces projets, le portail gouvernemental de services aux citoyens et aux entreprises, le service d'authentification clicSÉCUR et la mise à niveau de l'infrastructure technologique permettant le déploiement du gouvernement en ligne.
- Le Service aérien gouvernemental a fêté son 50<sup>e</sup> anniversaire. Créé en février 1960 afin de regrouper dans une seule unité tous les avions qui étaient jusque-là exploités par divers ministères, le Service aérien gouvernemental fait partie des premiers services mis en place, à cette époque, par le gouvernement du Québec pour répondre efficacement aux besoins de la population.
- Le Service aérien gouvernemental a annoncé le don de l'avion-hôpital C-FURG à l'École nationale d'aérotechnique dans le cadre d'un nouveau programme de formation en maintenance. Le C-FURG a effectué son dernier vol à la fin de mars 2009, avant d'être remplacé par un nouvel avion-hôpital.
- Le Ministère a élaboré, en collaboration avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, une Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable entérinée en juin 2009. Cette politique constitue une pièce déterminante de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 et traduit une volonté de cohérence, d'efficacité et d'efficience dans l'action. Elle répond à l'exigence d'exemplarité de l'État en matière de gestion environnementale et d'acquisition écoresponsable.



# 1 Présentation du Ministère

## 1.1 La mission et les activités

Le ministère des Services gouvernementaux est une organisation centrale qui a une influence majeure sur certains aspects de l'administration publique. Il a des mandats stratégiques à portée horizontale. Plus particulièrement, sa mission est :

- de poursuivre la mise en place d'une gouvernance commune des ressources informationnelles ;
- d'offrir des services aériens spécialisés sur l'ensemble du territoire québécois.

Cette mission est assumée, principalement, par le Bureau de la dirigeante principale de l'information et par le Service aérien gouvernemental.

### 1.1.1 Le Bureau de la dirigeante principale de l'information

Par l'intervention du Bureau de la dirigeante principale de l'information, le Ministère vise à établir, à l'échelle gouvernementale, la cohérence des activités dans le domaine de la gestion des ressources informationnelles. Il s'appuie, pour cela, sur la concertation interministérielle.

Il compte parvenir à cette cohérence par la réalisation et la mise en application d'une stratégie globale, gouvernementale, en ressources informationnelles. Dans ce cadre, le Ministère élabore des principes qui guideront une vision renouvelée du gouvernement en ligne ; il conçoit des normes, des règles et des standards qu'il met à la disposition des ministères et des organismes pour les soutenir dans l'utilisation optimale et sécuritaire des ressources informationnelles. Il travaille en collaboration étroite avec eux pour assurer une cohésion gouvernementale en la matière. C'est dans cette perspective que le Ministère a produit, de concert avec le Secrétariat du Conseil du trésor, une nouvelle directive sur la gestion des ressources informationnelles qui précise des modalités de planification, de suivi, d'approbation et de reddition de comptes concernant les ressources informationnelles des ministères et des organismes.

Responsable de l'élaboration des grandes orientations stratégiques en matière de ressources informationnelles, le Ministère accompagne les ministères et les organismes dans leur démarche de développement, les assiste dans l'application des politiques et des directives et les soutient dans leurs projets liés au déploiement du gouvernement en ligne.

Le Ministère voit également à la cohérence des investissements des ministères et des organismes en matière de ressources informationnelles et évalue les possibilités de mise en commun de projets porteurs et rentables pour le gouvernement du Québec. Il apporte un soutien financier à certains projets liés au développement du gouvernement en ligne et gère le programme Appui au passage à la société de l'information. Ce programme a pour objectif d'encourager la population à recourir aux technologies de l'information en offrant une aide financière à des organismes ou coopératives sans but lucratif ou à des organismes de recherche d'établissements d'enseignement, responsables de tels projets.

### 1.1.2 Le Service aérien gouvernemental

Le Service aérien gouvernemental exploite une flotte diversifiée d'aéronefs pour assurer, en collaboration avec ses partenaires, une réponse adéquate lors de situations d'urgence ou nécessitant des services aériens spécialisés sur l'ensemble du territoire québécois.

Il offre des services aériens à ses partenaires et à ses clients en fonction de leurs besoins spécifiques :

**Évacuations aéromédicales** : en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, qui administre le programme Évacuations aéromédicales du Québec, le Service aérien gouvernemental 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 ;

**Vols sanitaires programmés** : le Service aérien gouvernemental offre aussi un service sanitaire aérien 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 aux populations de l'est du Québec, trois fois par semaine, au moyen d'un appareil de type Dash 8-200 ;

**Lutte contre les incendies de forêt** : le Service aérien gouvernemental participe à la lutte contre les incendies de forêt avec la Société de protection des forêts contre le feu, en utilisant 14 avions-citernes ;

**Surveillance aérienne du territoire** : 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 ainsi que des enquêtes criminelles. Trois hélicoptères sont utilisés à cette fin ;

**Transport des personnes et des marchandises** : enfin, le Service aérien gouvernemental assure les déplacements des membres des équipes ministérielles dans l'exercice de leurs fonctions. Il nolise, par l'entremise d'un mandataire, des aéronefs auprès du secteur privé. Il assure également la gestion et la coordination des déplacements de Québec-Transplant dans le cadre des transports d'organes.

### 1.1.3 Le Bureau de la recherche et de l'innovation

En juin 2009, le ministère des Services gouvernementaux a mis en place le Bureau de la recherche et de l'innovation. Il offre des services en matière de gestion axée sur les résultats, notamment en coordonnant les travaux sur la production de deux rapports indépendants portant sur l'application de la Loi sur Services Québec et de la Loi sur le Centre de services partagés du Québec.

Le Bureau de la recherche et de l'innovation a également la responsabilité de la gestion administrative des secrétariats des Forums de concertation en administration. Au nombre de sept, ces forums regroupent, respectivement, les directeurs généraux de l'administration, les gestionnaires en ressources humaines, financières, informationnelles et matérielles ainsi que les responsables de la vérification interne et des communications. La mission des forums est d'assurer la réalisation des mandats de consultation, de concertation et de développement des compétences, et ce, dans leur secteur d'activité respectif.

## 1.2 Le portefeuille des services gouvernementaux

En plus du Ministère, le portefeuille ministériel des services gouvernementaux comprend 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 et le Service aérien gouvernemental représentent le volet opérationnel du portefeuille et offrent des services de première ligne aux citoyens et aux entreprises ainsi qu'aux ministères et aux organismes. Ainsi, le Centre de services partagés du Québec met en commun certains biens et services administratifs dont les ministères et les organismes ont besoin

dans l'exercice de leurs fonctions. Services Québec met à la disposition des citoyens et des entreprises un guichet unique multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics. La Société immobilière du Québec fournit des services de construction, de gestion et d'exploitation des biens immobiliers du gouvernement.

L'annexe 1 présente, avec l'organigramme du Ministère, un aperçu global du portefeuille ministériel et l'annexe 2 donne la liste, notamment, des lois constitutives des entités qui le composent.

### **1.3 Le plan stratégique 2008-2011 du Ministère**

Le présent rapport annuel de gestion fait état des résultats que le Ministère a obtenus en 2009-2010 à l'égard des orientations de son plan stratégique 2008-2011, soit :

- implanter un modèle de gouvernance des ressources informationnelles ;
- maintenir un environnement sécuritaire pour les services en ligne et l'information gouvernementale ;
- assurer la cohérence, l'efficacité et l'efficience des actions dans le domaine des ressources informationnelles ;
- favoriser le déploiement du gouvernement en ligne ;
- optimiser la qualité et le fonctionnement des services aériens gouvernementaux ;
- poursuivre la mise en place d'une culture de la performance organisationnelle.

L'annexe 4 du rapport présente un tableau comparatif des résultats obtenus pour les deux premières années d'application du plan stratégique, soit 2008-2009 et 2009-2010. À l'annexe 6, une reddition de comptes à l'égard des activités prévues dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2009-2010 du Ministère est effectuée.



## 2 Contexte et enjeux

### 2.1 Améliorer la performance et la capacité d'innover de l'État

Important moteur d'innovation, les technologies de l'information sont devenues indispensables au fonctionnement de l'administration publique et à l'accomplissement de la mission gouvernementale. Elles permettent de fournir aux citoyens et aux entreprises des services de qualité de façon simple et économique. Toutefois, l'utilisation des ressources informationnelles à l'échelle de l'administration publique pose des défis majeurs, notamment de s'assurer de la cohérence des activités et de l'obtention de bénéfices réels en fonction des investissements effectués en ce domaine.

Afin de donner au gouvernement les moyens de relever ces défis, le ministère des Services gouvernementaux poursuit ses efforts pour le renforcement de la gouvernance des ressources informationnelles à l'échelle gouvernementale. Il compte y parvenir en favorisant, notamment, une cohérence d'action accrue entre les ministères et les organismes, un usage plus judicieux des budgets alloués aux ressources informationnelles, la pérennité des actifs en technologie de l'information et une optimisation des meilleures pratiques en gestion de grands projets dans un contexte multisectoriel. Une telle approche globale implique de revoir la concertation interministérielle et l'accompagnement auprès des ministères et des organismes pour une meilleure efficacité d'ensemble. Elle suppose également que ces derniers adhèrent à la consolidation et à l'évolution de la prestation électronique de services de l'État.

Les technologies de l'information permettent d'offrir des services à moindre coût, de manière plus efficace et plus efficiente. Les citoyens et les entreprises doivent avoir la certitude d'évoluer dans un environnement sécuritaire lorsqu'ils traitent électroniquement avec le gouvernement. Cela nécessite le maintien de systèmes fiables assurant la confidentialité et la protection des renseignements personnels. À cet effet, le Ministère produit des outils et des guides qu'il met à la disposition des ministères et des organismes pour faciliter l'application des mesures de sécurité. Afin de conscientiser la population à la nécessité d'adopter des comportements sécuritaires lors de l'utilisation des technologies de l'information, le Ministère a coordonné, pour une troisième année consécutive, la campagne de sensibilisation sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels.

### 2.2 Assurer une utilisation optimale des ressources informationnelles gouvernementales

Les technologies de l'information offrent la possibilité de transformer les façons de faire dans l'administration publique. Ainsi, elles permettent d'intégrer et de simplifier des opérations qui autrefois auraient été répétées dans plusieurs ministères et organismes. Elles permettent également de concevoir des projets communs entre plusieurs ministères et organismes.

Cependant, la mise en commun et l'optimisation de l'information, des solutions et des infrastructures permises par l'utilisation des ressources informationnelles ne peuvent se concrétiser que s'il y a concertation entre les ministères et les organismes. C'est pourquoi, pour veiller à ce que le développement des projets s'effectue de façon cohérente dans le respect des orientations gouvernementales et des besoins des ministères et des organismes, le Ministère joue un rôle de conseiller auprès du gouvernement et d'accompagnateur auprès des ministères et des organismes. Il réalise aussi des travaux auprès de divers comités de concertation regroupant des personnes actives dans la définition, la gestion ou la conception de projets en ressources informationnelles.

Dans ce contexte, le Ministère poursuit l'objectif d'améliorer et de renforcer les mécanismes de concertation interministérielle pour assurer une utilisation optimale des ressources informationnelles dans l'administration publique. En 2009-2010, de concert avec le Secrétariat du Conseil du trésor, il a élaboré et fait adopter par le Conseil du trésor une nouvelle directive sur la gestion des ressources informationnelles. Celle-ci vise à assurer la cohérence ainsi qu'une vision commune dans l'utilisation des ressources informationnelles. Elle a aussi pour but d'améliorer la gestion gouvernementale de ces ressources et de favoriser le développement de services communs. Elle permet d'obtenir un portrait global de l'utilisation des ressources informationnelles au gouvernement. Enfin, elle renforce la planification et la reddition de comptes relatives à la gestion de ces ressources et des projets en ce domaine.

Un autre enjeu majeur, auquel le gouvernement devra faire face dans les prochaines années, concerne la rareté de la main-d'œuvre dans le secteur des ressources informationnelles. À cet égard, le Ministère adopte une approche globale et implante progressivement une gestion gouvernementale des compétences en ressources informationnelles encadrée par un Plan de développement des compétences stratégiques en ressources informationnelles. Ainsi, le Ministère cherche à remédier à un éventuel manque de main-d'œuvre tout en s'assurant que le gouvernement dispose de l'expertise dont il a besoin pour la réalisation de ses projets et le maintien de son patrimoine informationnel.

### **2.3 Donner un appui tangible au gouvernement en ligne**

Dans son plan stratégique 2008-2011, le Ministère s'est donné comme orientation de favoriser le déploiement du gouvernement en ligne. Le terme *gouvernement en ligne* indique la volonté d'accélérer le développement de l'information et des services de l'administration publique offerts par voie électronique.

Pour soutenir la réalisation de projets liés au gouvernement en ligne, le Ministère assume la responsabilité et la gestion d'un outil financier qui se nomme la Provision pour augmenter, avec l'autorisation du Conseil du trésor, tout crédit pour la réalisation de projets reliés au gouvernement en ligne. Un des volets de cette provision est le programme Appui au passage à la société de l'information, par lequel le Ministère contribue financièrement à des projets structurants en lien avec l'appropriation des technologies de l'information au sein de la population.

Sur un autre plan, afin d'élaborer une vision commune de la contribution des ressources informationnelles à la transformation des services gouvernementaux, le Ministère a mis sur pied le Comité stratégique du gouvernement en ligne. Ce dernier rassemble une dizaine de ministères et d'organismes et constitue un lieu d'échanges où sont présentés les grands enjeux stratégiques gouvernementaux de l'administration électronique.

De plus, le Ministère étudie actuellement les enjeux et les défis que pose le passage à une société de l'information et du savoir dans le but de proposer au gouvernement les stratégies d'action nécessaires pour assurer le leadership et la place concurrentielle du Québec sur la scène mondiale.

## **2.4 Adapter les services aériens gouvernementaux en fonction des créneaux de services spécialisés ou urgents**

Créé en 1960, le Service aérien gouvernemental est le partenaire de certains ministères et de certains organismes du gouvernement du Québec. Il contribue, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à la réalisation de leurs missions respectives. Ses opérations se déroulent généralement dans un contexte d'urgence, autant en matière de transport sanitaire aérien que de lutte contre les incendies de forêt ou de surveillance aérienne.

L'optimisation de ces services et la mise à niveau des stratégies d'intervention dans ces trois domaines constituent des dossiers prioritaires pour le Service aérien gouvernemental. Dans ce cadre, il est appelé à collaborer étroitement avec ses partenaires : le ministère de la Santé et des Services sociaux, la Société de protection des forêts contre le feu, le ministère des Ressources naturelles et de la Faune et la Sûreté du Québec.

Afin de maintenir son haut niveau d'expertise, il doit constamment moderniser ses équipements et redéfinir ses processus. À cet effet, il s'est doté notamment d'un dispositif d'entraînement au vol qui permet à plusieurs pilotes d'avions-citernes étrangers de bénéficier d'une expertise unique au monde. Grâce au dynamisme et à la compétence de son personnel, il offre des services efficaces, précis et perfectionnés qui sont, dans certains cas, reconnus à travers le monde.

Enfin, en matière d'évacuation aéromédicale, le Service aérien gouvernemental centre actuellement son action sur les missions d'urgence. Dans ce contexte, il doit revoir avec son partenaire l'organisation du transport sanitaire aérien. L'objectif est de maximiser la participation du secteur privé à la réalisation des vols pouvant être planifiés, comme le transport aérien vers un centre hospitalier pour les patients qui doivent recourir à des soins spécialisés offerts à Québec ou à Montréal.

## **2.5 Moderniser les pratiques de gestion du Ministère**

Les ressources humaines sont pour le Ministère un actif important et il compte miser sur les personnes dans sa recherche de la performance.

Les nombreux départs à la retraite et la rareté des ressources spécialisées lui posent le défi de maintenir, voire d'améliorer, sa capacité organisationnelle. La diminution du nombre de diplômés dans le domaine des technologies de l'information ainsi que la croissance de la demande de l'industrie pour les nouveaux diplômés dans le domaine de l'aviation le concernent de façon plus spécifique.

Dans ce contexte, il entend poursuivre la mise en place de mesures qui favorisent la rétention du personnel, le renouvellement de l'effectif ainsi que le maintien et le développement des compétences. Par son intranet et la multiplicité de ses contenus, le Ministère a créé un lieu d'information et de rencontres virtuelles qui, au sein même de l'organisation, est propice au développement d'intérêts communs et d'un sentiment d'appartenance.

## 2.6 Le développement durable

La Loi sur le développement durable résulte d'une volonté unanime de l'Assemblée nationale. Elle vise « à instaurer un nouveau cadre de gestion au sein de l'Administration afin que l'exercice de ses pouvoirs et de ses responsabilités s'inscrive dans la recherche du développement durable ».

La Loi exige des entités de l'Administration qu'elles :

- prennent en compte les seize principes de développement durable dans leurs processus de prise de décision, autant dans la réalisation de leur mission que dans leur gestion ;
- rendent compte publiquement de leur contribution aux objectifs énoncés dans la stratégie gouvernementale de développement durable ;
- fassent rapport annuellement des progrès réalisés.

La démarche ministérielle de développement durable est donc l'occasion d'une saine remise en question des modes d'analyse et de gestion de l'organisation, dans une perspective plus large révélant les dimensions économique, sociale et environnementale du développement durable. Ainsi, la culture même de l'organisation devrait donc être influencée de façon appréciable par la sensibilisation et la formation sur les principes de développement durable ainsi que par la mise en œuvre progressive de cette démarche.

La contribution des entités du portefeuille des Services gouvernementaux en matière d'acquisition, d'aménagement, d'hébergement et de gouvernance des ressources informationnelles ayant été reconnue, le Ministère a été interpellé afin d'offrir des orientations communes à l'ensemble du gouvernement en matière de consommation écoresponsable et de gestion environnementale. Ces orientations ont pris forme dans la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable. Celle-ci répond aux recommandations que le Commissaire au développement durable a faites dans son rapport 2007-2008 portant sur la production et la consommation responsables.

### 3 Résultats obtenus au regard des orientations du plan stratégique

#### Orientation 1 : Implanter un modèle de gouvernance des ressources informationnelles

**Axe : Le soutien à la transformation des services et à la modernisation de l'État**

Objectif 1.1	Résultats
<p>Mettre en place des outils de gestion des ressources informationnelles</p> <p><b>Indicateur 1.1.1 :</b> Nombre d'outils de gestion fournis aux ministères et aux organismes</p>	<p>Le Ministère a fourni aux ministères et aux organismes 18 outils leur permettant de contribuer, chacun à sa manière, aux attentes en matière de gouvernance des ressources informationnelles. Ces outils ont pris les formes suivantes :</p> <p><b>Nouvelle directive sur la gestion des ressources informationnelles</b></p> <p>Le Ministère a contribué à la conception d'une nouvelle directive sur la gestion des ressources informationnelles. Les travaux d'élaboration se sont terminés à l'hiver 2010 et la directive a été approuvée par le Conseil du trésor le 9 mars 2010.</p> <p>Cette directive prévoit des dispositions visant à améliorer la cohérence des actions des ministères et des organismes et à assurer un suivi gouvernemental de l'utilisation des ressources informationnelles. Ainsi, elle renforce les mécanismes de planification en exigeant un plan triennal des projets et une programmation annuelle qui doit être autorisée par le Conseil du trésor. Ces instruments de planification permettent de cerner les possibilités de mise en commun des systèmes, de connaître leur contribution aux objectifs de l'État et d'obtenir une connaissance exacte des travaux en cours. La directive prévoit aussi de nouvelles modalités de reddition de comptes dans les rapports annuels de gestion ministériels et rend obligatoires les bilans de fin de projet. Enfin, la nouvelle directive révisé des règles d'autorisation et instaure des suivis de projet en ressources informationnelles selon le montant des sommes investies et le niveau des risques identifiés.</p>

## **Orientation 1 : Implanter un modèle de gouvernance des ressources informationnelles**

### **Outils en lien avec la Directive sur la gestion des ressources informationnelles de 2006, abrogée le 9 mars 2010**

Le Ministère a mis cinq outils de gestion distincts à la disposition des ministères et des organismes :

- trois documents facilitant l'élaboration et la présentation de dossiers de projets en ressources informationnelles en vue de leur approbation. Ces documents ont été remis à 20 ministères et organismes dans le cadre de 24 projets distincts ;
- deux documents de référence sur la planification et le suivi des dépenses et des investissements en ressources informationnelles. Les deux documents de référence ont été distribués à près de 50 ministères et organismes, dans le cadre de quatre sessions de formation organisées en mai 2009.

### **Principes pour une vision renouvelée du gouvernement en ligne**

Le Ministère a mis à la disposition des ministères et des organismes deux outils pour les soutenir dans le développement du gouvernement en ligne. Le premier outil consiste en une liste de huit principes qui guident les ministères et les organismes vers une vision renouvelée du gouvernement en ligne, ceci afin de livrer des solutions à haute valeur ajoutée aux clientèles de l'État. Ces principes sont les suivants :

- Intégration : viser une action à portée gouvernementale plutôt que sectorielle et isolée ;
- Accessibilité : rendre les services accessibles aux clientèles selon leurs préférences, leurs capacités et leurs choix naturels ;
- Confiance : maintenir le caractère officiel, privé et sécuritaire des informations détenues et partagées par le gouvernement ;
- Partage : favoriser l'unicité et l'échange de l'information gouvernementale ;
- Coopération : s'associer à divers partenaires (ministères et organismes, autres administrations publiques, institutions, etc.) ;
- Solutions et transformations durables : mettre en place des fondations permettant d'assurer la pérennité et la réutilisation ;
- Agilité : se donner les capacités d'agir rapidement et de s'adapter à tout contexte ;
- Innovation : utiliser nos talents pour remettre en question nos façons de faire.

Le deuxième outil consiste en une capsule vidéo qui illustre un effet possible de l'application des principes lors de l'interaction d'un citoyen avec le gouvernement en ligne.

Ces principes et cette capsule vidéo ont fait l'objet d'une promotion importante auprès des participants à la Table des conseillers en architecture d'entreprise, qui voient à les mettre progressivement en pratique au sein de leur organisation respective.

**Orientation 1 : Implanter un modèle de gouvernance  
des ressources informationnelles****Principes d'architecture d'entreprise gouvernementale**

Seize principes ont été élaborés pour soutenir la réalisation des architectures d'entreprises ministérielles : cinq principes d'affaires, sept principes d'information et quatre principes de services et applications. Ils servent à guider les ministères et les organismes dans la définition des orientations de leurs projets en ressources informationnelles.

**Standards gouvernementaux en technologies de l'information**

Le Ministère a poursuivi les travaux de normalisation sur l'accessibilité des sites Web aux personnes handicapées. Après une consultation élargie auprès de tous les ministères et les organismes assujettis, trois standards ont été révisés. Le Ministère a fait la promotion de ces projets de standards auprès des ministères et des organismes. Il les a encouragés à les mettre en application en tant que pratiques recommandées du Bureau de la dirigeante principale de l'information. Les projets de standards sont aussi disponibles sur le site Web du Ministère.

**Portrait global des projets en ressources informationnelles**

Depuis plusieurs années, le Ministère effectue une collecte d'information pour connaître la planification des projets en ressources informationnelles des ministères et des organismes, mesurer l'évolution des budgets prévus et estimer la valeur totale du portefeuille de projets en développement.

**Plan de développement des compétences stratégiques en ressources informationnelles**

Un plan d'action pour le développement des compétences stratégiques en ressources informationnelles a été déposé à la Table des dirigeants principaux de l'information en avril 2009. Le sommaire des actions proposées pour l'exercice 2009-2010 a été approuvé par cette instance en juin 2009.

Ce plan prévoit notamment le développement de profils de compétences pour les emplois de niveau stratégique en ressources informationnelles.

**Orientation 1 : Planter un modèle de gouvernance  
des ressources informationnelles**

**Profil de compétences des conseillers en architecture de  
niveau stratégique de cinq domaines**

En 2009-2010, les profils de compétences spécifiques aux conseillers en architecture des cinq domaines suivants ont été élaborés :

- affaires ou entreprise ;
- processus ;
- technologies ;
- données ;
- applications ou systèmes.

## Orientation 2 : Maintenir un environnement sécuritaire pour les services en ligne et l'information gouvernementale

### Axe : La sécurité de l'information gouvernementale

Objectif 2.1	Résultats
<p>Inspirer un sentiment de confiance en maintenant un environnement sécuritaire</p> <p><b>Indicateur 2.1.1 :</b> Nombre de modalités mises en place</p>	<p>Pour améliorer l'encadrement de la sécurité de l'information gouvernementale, sept modalités ont été mises en place par le Ministère et une campagne de sensibilisation a été réalisée.</p> <p><b>Guides et pratiques exemplaires</b></p> <p>Trois guides ont été rédigés et rendus disponibles à la communauté gouvernementale spécialisée en sécurité de l'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un guide ayant pour objectif d'appuyer les ministères et les organismes dans l'élaboration et la mise en œuvre d'un processus de gestion des incidents impliquant la sécurité de l'information gouvernementale. Un tel processus permet de renforcer les mécanismes d'atténuation des risques et, advenant un incident, de s'assurer que les actions appropriées sont menées ;</li> <li>- un guide ayant pour objectif d'appuyer les ministères et les organismes dans la conception et la mise en place d'un système de gestion de la continuité des services. Ce guide propose une démarche qui vise à pallier d'éventuelles interruptions des services gouvernementaux. Un tel objectif est assuré grâce à une bonne connaissance des risques potentiels d'interruption des services et au déploiement de stratégies de réaction à cet égard ;</li> <li>- un guide visant à soutenir les ministères et les organismes dans l'élaboration de leur cadre normatif sur la sécurité de l'information dont les principales composantes sont : la politique et le cadre de gestion de la sécurité de l'information, les directives ministérielles, les guides et les procédures.</li> </ul> <p>Des séances de formation auprès du personnel ont accompagné la diffusion des guides et des pratiques exemplaires. Huit séances de formation ont ainsi été tenues, rejoignant 60 personnes. Quatre ont porté sur la gestion des incidents de sécurité de l'information gouvernementale et quatre sur la gestion de la continuité des services.</p> <p>La production et la diffusion d'un matériel de formation générale sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels ont été effectuées. Les principaux objectifs en sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aider les participants à mieux comprendre les menaces qui guettent quant à la sécurité de l'information ;</li> <li>- Permettre aux participants d'agir de façon sécuritaire, afin de bien protéger l'actif informationnel gouvernemental ;</li> <li>- Enseigner aux participants les bonnes pratiques de sécurité applicables au quotidien.</li> </ul>

**Orientation 2 : Maintenir un environnement sécuritaire  
pour les services en ligne et l'information gouvernementale**

**Intégration de la sécurité, du contrôle et de la protection des renseignements personnels dans le développement des systèmes**

Pour bien faire connaître le précis, réalisé en 2008-2009, et le référentiel générique sur la sécurité, le contrôle et la protection des renseignements personnels dans les organisations gouvernementales, une stratégie et un guide ont été élaborés. Cette stratégie présente également les mécanismes à mettre en place et les activités à réaliser pour assurer l'évolution du précis et du référentiel.

Une nouvelle version du Précis de sécurité, de contrôle et de protection des renseignements personnels a été produite. Conforme aux meilleures pratiques, elle est adaptée pour répondre aux besoins des utilisateurs et suivre l'évolution des lois et des règlements.

**Campagne de sensibilisation sur la sécurité de l'information 2009**

Pour une troisième année consécutive, le Ministère s'est associé à l'Institut de sécurité de l'information du Québec (ISIQ) afin de réaliser une campagne de sensibilisation sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels sur Internet. Toujours sous le thème Je protège mon identité sur Internet, cette campagne, qui s'adressait à tous les internautes adultes du Québec, s'est déroulée du 9 au 27 novembre 2009. Elle a accordé une importance particulière aux outils et aux stratégies Web.

Le site Web lancé en 2008, également accessible en anglais, a été à nouveau le pivot central de cette campagne. Un message d'intérêt public et d'autres outils de communication ont aussi été produits en français et en anglais.

**Orientation 3 : Assurer la cohérence, l'efficacité et l'efficience des actions dans le domaine des ressources informationnelles**

**Axe : La concertation entre les ministères, les organismes et les partenaires**

Objectif 3.1	Résultats
<p>Accompagner les ministères et les organismes dans leur démarche de développement de projets en ressources informationnelles</p> <p><b>Indicateur 3.1.1 :</b> Nombre de ministères et d'organismes ayant bénéficié d'un accompagnement</p> <p><b>Indicateur 3.1.2 :</b> Nombre d'avis et d'observations émis par la dirigeante principale de l'information</p>	<p>Le Ministère peut jouer deux rôles distincts lors de l'accompagnement des ministères et des organismes dans différents projets de nature gouvernementale. Il peut être responsable du projet, c'est-à-dire qu'il fournit les ressources financières, donne la vision et les grandes orientations gouvernementales, préside les comités directeurs et enfin assure l'accompagnement nécessaire jusqu'à la fin du projet.</p> <p>Le Ministère peut aussi jouer un rôle de conseiller auprès des ministères et des organismes. Dans ce rôle, il s'avère un partenaire important dans le développement de leurs projets en ressources informationnelles, auxquels il contribue en y apportant la vision d'ensemble gouvernementale. Il oriente ainsi les ministères et les organismes pour qu'ils adhèrent à des services communs, permettant à la fois une utilisation optimale des ressources informationnelles et le développement d'approches nouvelles.</p> <p>Plusieurs exemples d'accompagnement dans des projets de nature gouvernementale sont mentionnés à l'objectif 3.3.</p> <p><b>Accompagnement</b></p> <p>En 2009-2010, le Ministère a poursuivi sa démarche d'accompagnement afin de guider les ministères et les organismes dans l'élaboration des dossiers d'affaires, comme l'exige la Directive sur la gestion des ressources informationnelles de 2006. Ainsi, 32 ministères et organismes ont bénéficié d'un accompagnement relativement à 52 projets.</p> <p><b>Avis et observations</b></p> <p>En 2009-2010, 35 avis et observations ont été intégrés aux demandes présentées par les ministères et les organismes au Conseil du trésor.</p>

**Orientation 3 : Assurer la cohérence, l'efficacité et l'efficience des actions dans le domaine des ressources informationnelles**

**Indicateur 3.1.3 :**

Taux de satisfaction des ministères et des organismes sur l'accompagnement effectué

**Taux de satisfaction des ministères et des organismes**

Le Ministère a mis sur pied en 2008 la Table des dirigeants principaux de l'information, une instance réunissant des dirigeants de plus de 25 ministères et organismes qui permet, notamment, au Ministère de les accompagner dans le développement de leurs projets.

En 2009-2010, le Ministère a procédé à un sondage auprès des membres de la Table des dirigeants principaux de l'information afin de vérifier leur satisfaction par rapport à la mise en place de cette instance et au déroulement des rencontres. Le taux de participation à cette enquête a atteint 55 %. La majorité des participants, soit 84 %, se sont montrés satisfaits du mode de fonctionnement, de l'horaire, de l'aménagement, de l'animation et du choix des sujets. Également, 65 % des participants étaient d'accord avec les objectifs de ces rencontres. Les suggestions des membres sont prises en considération lors de l'organisation de ces rencontres.

**Objectif 3.2**

Favoriser le partage des initiatives des ministères et des organismes liées au gouvernement en ligne

**Indicateur 3.2.1 :**

Nombre d'initiatives partagées

**Indicateur 3.2.2 :**

Nombre d'activités réalisées

**Résultats**

**Adhésion à des projets stratégiques**

Le tableau des résultats associés à l'indicateur 3.3.1 présente des projets propres à susciter l'adhésion de ministères et d'organismes.

**Table des conseillers en architecture d'entreprise**

La première rencontre de la Table des conseillers en architecture d'entreprise a eu lieu en mai 2009.

Ce mécanisme de collaboration permet des échanges réguliers entre des représentants permanents désignés de plus de 30 ministères et organismes dans le domaine de l'architecture d'entreprise et des orientations stratégiques en ressources informationnelles.

Lors des huit rencontres régulières tenues en 2009-2010, les participants ont partagé des idées sur les sujets suivants :

- la vision de la contribution des ressources informationnelles aux objectifs prioritaires de l'État ;
- les principes de vision du gouvernement en ligne ;
- l'approche renouvelée de la relation entre le citoyen et l'État dans un contexte de gouvernement en ligne ;
- la stratégie gouvernementale en ressources informationnelles ;
- l'architecture cible en ressources informationnelles ;
- les principes d'architecture d'entreprise gouvernementale.

De plus, deux ministères et un organisme ont profité des rencontres de la Table des conseillers en architecture d'entreprise pour présenter les résultats de leurs travaux respectifs en ces matières.

### **Orientation 3 : Assurer la cohérence, l'efficacité et l'efficience des actions dans le domaine des ressources informationnelles**

Par ailleurs, les travaux de la Table ont conduit à la mise sur pied d'un groupe de travail sur les principes et les services. Celui-ci s'est réuni à huit reprises en 2009-2010.

Tous les documents présentés lors des divers travaux ont été déposés dans un espace collaboratif accessible à tous les membres.

#### **Comité d'orientation stratégique de sécurité de l'information**

Le Comité d'orientation stratégique de sécurité de l'information a pour mandat de conseiller le ministère des Services gouvernementaux en matière de sécurité de l'information, et ce, en accord avec les objectifs et les principes directeurs énoncés dans la Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale. Ce comité est animé par le Ministère.

Le comité a tenu quatre réunions, en 2009-2010, au cours desquelles plusieurs thèmes ont été abordés, notamment :

- la campagne de sensibilisation à la sécurité de l'information pour 2009 ;
- la révision de la Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale ;
- les projets de rehaussement de clicSÉCUR ;
- la refonte des guides portant sur la gestion des incidents et la continuité des services ;
- les propositions de révision d'une norme internationale.

#### **Réseau des responsables de la sécurité de l'information des ministères et des organismes**

Animé par le Ministère, le réseau permet aux responsables de la sécurité de l'information des ministères et des organismes d'échanger sur des questions de sécurité de l'information.

En 2009-2010, les membres de ce réseau se sont réunis deux fois ; les thèmes abordés au Comité d'orientation stratégique de sécurité de l'information ont alors été approfondis grâce à l'expertise des participants.

#### **Table des dirigeants principaux de l'information**

Entre avril 2009 et mars 2010, huit rencontres de la Table des dirigeants principaux de l'information ont été tenues.

Ces rencontres permettent notamment d'échanger sur les besoins et les attentes des ministères et des organismes au regard des objectifs stratégiques en ressources informationnelles. Elles assurent, sur le plan gouvernemental, l'adhésion et la participation des ministères et organismes aux grandes orientations ainsi qu'aux projets communs en ressources informationnelles.

**Orientation 3 : Assurer la cohérence, l'efficacité et l'efficience des actions dans le domaine des ressources informationnelles**

**Comité stratégique du gouvernement en ligne**

Le Comité stratégique du gouvernement en ligne est un lieu d'échanges où sont présentés les grands enjeux stratégiques de l'administration électronique. Des représentants de douze ministères ou organismes, dont le ministère des Services gouvernementaux, qui contribuent au développement du gouvernement en ligne, y agissent à titre de conseillers.

Au fil des huit rencontres tenues en 2009-2010, les participants ont partagé des idées sur les sujets suivants :

- la vision et l'architecture cible du gouvernement en ligne ;
- les principes pour une vision renouvelée du gouvernement en ligne ;
- la stratégie de mise en œuvre du gouvernement en ligne ;
- les principes directeurs du gouvernement en ligne ;
- l'utilisation du Web 2.0<sup>1</sup> dans les ministères et les organismes.

De plus, des présentations ont été faites par les ministères et les organismes sur leurs travaux réalisés et en cours ainsi que sur les prochaines étapes dans le domaine du gouvernement en ligne.

**Axe : L'adhésion aux projets stratégiques**

Objectif 3.3	Résultats
<p>Susciter l'adhésion des ministères et des organismes à des fonctions génériques favorisant une utilisation optimale des ressources informationnelles</p> <p><b>Indicateur 3.3.1 :</b> Nombre de ministères et d'organismes ayant adhéré à des fonctions génériques</p>	<p>Le Ministère peut jouer deux rôles distincts dans différents projets de nature gouvernementale. Il peut être responsable du projet ou jouer un rôle de conseiller.</p> <p><b>Service d'authentification clicSÉQR</b></p> <p><i>Rôle du Ministère : responsable du projet</i></p> <p>La mise en place du gouvernement en ligne nécessite d'instaurer des solutions d'authentification pour offrir aux citoyens et aux entreprises un accès sécuritaire aux services publics sur le Web. Le service clicSÉQR permet de confirmer l'identité de l'utilisateur qui a recours à un service public. Il permet également à l'utilisateur d'utiliser un seul identifiant auprès de plusieurs ministères et organismes.</p>

<sup>1</sup> Les applications du Web 2.0 se caractérisent principalement par la simplicité de leurs fonctions, ces fonctions étant axées sur le partage et la participation. Parmi les outils phares de cette tendance, on trouve les blogues, les sites de partage, les applications composites, les wikis et les réseaux sociaux. Au sein des Administrations, l'attribution du qualificatif « 2.0 » correspond à une utilisation de ces outils, mais aussi à de profonds changements quant à la nature de la relation entre l'État et les citoyens et à la manière d'offrir des services.

### Orientation 3 : Assurer la cohérence, l'efficacité et l'efficience des actions dans le domaine des ressources informationnelles

#### ***Volet citoyen :***

- Au 31 mars 2010, le nombre d'identifiants actifs pour les citoyens se situe à plus de 534 940, comparativement à près de 400 000 en 2008-2009, 180 000 en 2007-2008 et 85 000 en 2006-2007. ClicSÉCUR destiné aux citoyens est en service depuis 2005.
- Sept organisations y sont inscrites : Revenu Québec, la Régie des rentes du Québec, le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, le Directeur de l'état civil, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, la Régie du bâtiment du Québec et la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurance, pour un total de dix types de prestations de services en ligne, pour l'ensemble de ces organisations.

#### ***Volet entreprise :***

- Au 31 mars 2010, plus de 86 000 entreprises sont inscrites au service clicSÉCUR, comparativement à près de 76 000 au 31 mars 2009. clicSÉCUR, destiné aux entreprises, a été déployé en 2008.
- Trois ministères y sont inscrits : Revenu Québec, le ministère de la Famille et des Aînés et le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, pour un total de trois types de prestations de services en ligne.

#### **Dossier citoyen**

*Rôle du Ministère : coresponsable du projet avec Services Québec*

Le Dossier citoyen est un espace personnalisé et sécurisé sur le Web dans lequel le citoyen a accès à ses renseignements personnels ainsi qu'aux renseignements que les ministères et organismes détiennent à son sujet, au regard des programmes et des mesures qu'ils administrent.

Au 31 mars 2010, un dossier d'affaires est en cours de réalisation. Il vise à préciser le contenu de chacun des éléments à livrer d'ici 2013, ainsi que les coûts, les bénéfices et les risques associés au projet.

Outre le ministère des Services gouvernementaux, les six partenaires et collaborateurs dans ce dossier sont : le Centre de services partagés du Québec, Services Québec, la Régie des rentes du Québec, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Revenu Québec et le Directeur de l'état civil.

**Orientation 3 : Assurer la cohérence, l'efficacité et l'efficience des actions dans le domaine des ressources informationnelles**

**Gestion des adresses municipales**

*Rôle du Ministère : responsable du projet*

Au cours de l'année 2009, le comité directeur du projet, constitué de représentants de onze ministères et organismes, s'est réuni à six occasions, ce qui a permis de prendre les décisions nécessaires pour, notamment :

- favoriser l'intégration des principales initiatives gouvernementales dans le domaine de la gestion des adresses : Adresses Québec, référentiel du Directeur général des élections du Québec, standards sur les adresses ;
- favoriser l'utilisation de la fonction clicSÉCUR et des standards sur les adresses ;
- accompagner les ministères engagés dans la réalisation de projets, dans les domaines de la gestion de projets et de l'architecture ;
- favoriser l'émergence d'une source officielle des adresses municipales largement utilisées par les ministères et les organismes ;
- convenir d'un modèle d'affaires prenant en charge la gestion du service pendant un cycle de vie complet.

**Gestion des subventions gouvernementales**

*Rôle du Ministère : responsable du projet*

Le 1<sup>er</sup> mai 2009, le Ministère a rencontré cinq ministères afin de vérifier leur intérêt à utiliser un outil commun de gestion des subventions gouvernementales. Les ministères se sont montrés intéressés. Il s'agit du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine et du ministère de la Sécurité publique.

**Portails**

*Rôle du Ministère : conseiller*

Le Ministère siège au comité directeur sur les projets de portails ainsi qu'au comité de suivi. Il participe également à certains travaux d'architecture effectués par des équipes de réalisation. En 2009-2010, le Ministère a effectué de l'accompagnement pour les projets suivants :

**Portail sur les connaissances de l'eau**

Le projet est piloté par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs. Ce portail vise à diffuser et partager le savoir, à faciliter le travail collaboratif ainsi qu'à favoriser l'innovation, dans le but de soutenir la gestion intégrée des ressources en eau au Québec.

**Orientation 3 : Assurer la cohérence, l'efficacité et l'efficience des actions dans le domaine des ressources informationnelles*****Espace Environnement***

Ce projet est piloté par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs. En 2009, les besoins en matière de solution commune concernant un espace thématique sur l'environnement ont été confirmés, et un comité directeur a été mis en place.

***Espace International***

Le projet est piloté par le ministère des Relations internationales. La deuxième génération de l'Espace International du portail gouvernemental de services est à l'étude ; elle vise à présenter l'information sous forme d'espaces personnalisés correspondant aux priorités du Québec sur la scène internationale.

**Modernisation des activités du Registraire des entreprises*****Rôle du Ministère : conseiller***

Ce projet constitue un élément important de l'évolution de la prestation électronique de services aux entreprises. Au cours de l'année 2009, le Ministère a analysé le dossier d'affaires présenté par Revenu Québec.

Les organisations participantes sont Revenu Québec et Services Québec.

**Service de repérage*****Rôle du Ministère : responsable du projet***

En novembre 2009, le Ministère a entrepris la réalisation d'un dossier d'affaires sur la gestion d'un service de repérage gouvernemental dont l'objectif est de faciliter aux utilisateurs la recherche des documents publiés sur les sites gouvernementaux.

**Infrastructure à clés publiques*****Rôle du Ministère : responsable du projet***

L'infrastructure à clés publiques gouvernementale permet de sécuriser les communications électroniques des abonnés qui utilisent ce service. Cette infrastructure est très sécuritaire et répond à des besoins de prestations électroniques de services très spécialisés.

En 2009, le Ministère a amorcé l'élaboration d'un dossier d'affaires dont le but est de déployer une solution permanente destinée à l'ensemble des personnes en relation avec l'État : employés, mandataires, citoyens et entreprises.

## Orientation 4 : Favoriser le déploiement du gouvernement en ligne

### Axe : L'Administration électronique

Objectif 4.1	Résultats
<p>Accompagner les ministères et les organismes dans leurs projets liés au déploiement du gouvernement en ligne</p> <p><b>Indicateur 4.1.1 :</b> Nombre de ministères et d'organismes ayant bénéficié d'un accompagnement</p> <p><b>Indicateur 4.1.2 :</b> Nombre de projets soumis et retenus</p>	<p><b>Provision pour augmenter, avec l'autorisation du Conseil du trésor, tout crédit pour la réalisation de projets reliés au gouvernement en ligne</b></p> <p>La provision comporte trois volets. L'enveloppe budgétaire des deux premiers volets a été de 40,6 millions de dollars et a servi à financer 18 projets, provenant de cinq ministères et organismes, pour un montant total de 23,5 millions de dollars.</p> <p>Les trois volets se déclinent comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un budget d'investissement de 20,6 millions de dollars et l'amortissement afférent de 16,0 millions de dollars. Ces budgets couvrent notamment les coûts des infrastructures technologiques, les coûts de développement et d'évolution des services en ligne et les coûts de développement et d'évolution du volet applicatif des infrastructures communes ;</li> <li>- un financement de 4,0 millions de dollars par année en budget de fonctionnement pour poursuivre la mise en œuvre des investissements engagés et assurer le financement couvrant la phase de transition des projets ;</li> <li>- une somme de 6,0 millions de dollars par année pour le programme Appui au passage à la société de l'information.</li> </ul> <p>Les projets présentés par les cinq ministères et organismes, qui ont bénéficié d'une aide financière en vertu des deux premiers volets, s'inscrivent dans quatre catégories :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les portails de services gouvernementaux : portail gouvernemental de services et portail gouvernemental de services aux entreprises.</li> </ul> <p>Le portail gouvernemental de services du gouvernement du Québec, dont l'adresse est <a href="http://www.gouv.qc.ca">www.gouv.qc.ca</a>, vise à simplifier les relations entre le gouvernement, le citoyen et les entreprises. Présentement, le portail gouvernemental de services regroupe trois espaces : Espace Citoyens, Espace International et Espace Entreprises. Ce dernier rassemble dans un seul endroit tous les services offerts aux entreprises par différents ministères et organismes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les espaces thématiques comme l'Espace International du ministère des Relations internationales.</li> </ul>

**Orientation 4 : Favoriser le déploiement du gouvernement en ligne**

L'Espace International est un guichet de services du gouvernement du Québec destiné aux clientèles internationales. Pour développer une offre de services répondant aux besoins de ces clientèles, le ministère des Relations internationales fait appel à la collaboration d'autres ministères et organismes, soit le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Investissement Québec et l'Institut de la statistique du Québec.

- les services à l'intérieur des portails : Dossier citoyen.

L'année 2009-2010 aura permis de poursuivre les réflexions et les travaux pour la mise en place du Dossier citoyen.

- les infrastructures relatives au gouvernement en ligne : infrastructures technologiques du Centre de services partagés du Québec (clicSÉCUR et l'infrastructure commune de base pour soutenir la prestation électronique de services).

En vue d'offrir une prestation électronique de services qui répond aux besoins des citoyens et des entreprises, l'administration publique se doit d'être plus efficace et efficiente. Des investissements ont été faits pour rehausser, comme en 2008-2009, les capacités de l'infrastructure afin d'offrir aux utilisateurs les services dont ils ont besoin pour communiquer électroniquement avec l'Administration.

**Axe : La société de l'information**

Objectif 4.2	Résultats
<p>Soutenir financièrement la réalisation de projets structurants et la poursuite d'initiatives en lien avec l'appropriation des technologies de l'information</p> <p><b>Indicateur 4.2.1 :</b> Nombre de projets ou d'initiatives financées</p>	<p><b>Programme Appui au passage à la société de l'information</b></p> <p>Le programme Appui au passage à la société de l'information est un apport financier annuel de 6,0 millions de dollars. Il a débuté en 2008-2009 et en est, en 2009-2010, à sa deuxième année d'application. Il comprend trois volets.</p> <p>Pour les trois volets, 59 demandes ont été acceptées, pour un montant maximum de 7,6 millions de dollars, réparti sur trois ans. Quatre-vingt-quinze demandes d'aide financière ont été déposées. L'aide financière accordée se détaille de la façon suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Volet 1 – 39 demandes, pour un montant de plus de 3,1 millions de dollars ;</li> <li>- Volet 2 – 16 demandes, pour un montant de plus de 3,7 millions de dollars ;</li> <li>- Volet 3 – 4 demandes, pour un montant de près de 0,8 million de dollars.</li> </ul>

#### **Orientation 4 : Favoriser le déploiement du gouvernement en ligne**

**Indicateur 4.2.2 :**

Résultats du soutien financier sur le passage à une société de l'information<sup>2</sup>

Ce programme est destiné à des organismes sans but lucratif du Québec, aux coopératives sans but lucratif dont le chiffre d'affaires annuel ne dépasse pas 500 000 \$, à des organismes de recherche d'établissements d'enseignement et à des centres de liaison et de transfert agréés. Il sert à initier les citoyens qui le désirent aux nouvelles technologies de l'information. Il est divisé en trois volets distincts :

- Le volet 1 soutient les projets liés au gouvernement en ligne (pour un montant maximum de 200 000 \$ par projet). Ce volet concerne, par exemple, des organismes qui désirent offrir des séances de formation à des groupes de citoyens moins familiers avec l'ordinateur et Internet.
- Le volet 2 appuie les organismes communautaires dont la mission première est de contribuer au déploiement de la société de l'information au Québec (pour un montant maximum de 200 000 \$ par demande pour la première année, régressif de 25 % pour les deux années subséquentes). Il peut s'agir, par exemple, d'un organisme dont la mission est le développement d'un réseau sur Internet pour répondre aux besoins des aînés, briser leur isolement et leur faciliter l'accès aux services gouvernementaux.
- Le volet 3 subventionne les projets de recherche portant sur les effets socioéconomiques d'Internet et des technologies de l'information (pour un montant maximum de 200 000 \$ par projet). Ces projets visent, par exemple, à mesurer l'adéquation entre les besoins des citoyens en région et les services gouvernementaux disponibles en ligne.

---

<sup>2</sup> L'analyse des résultats ne peut être effectuée avant que les projets ne soient terminés. Les premières subventions ayant été octroyées en 2008-2009, les projets étaient en cours de réalisation pendant l'année 2009-2010.

---

#### **Ressources humaines utilisées relativement aux orientations 1, 2, 3 et 4**

Les mandats confiés au Bureau de la dirigeante principale de l'information concernent la gouvernance des ressources informationnelles à l'échelle gouvernementale. En ce sens, les dossiers qui y sont traités sont de nature stratégique. En 2009-2010, tout le personnel composant cette unité administrative a contribué, d'une façon ou d'une autre, à l'atteinte des résultats découlant des orientations 1 à 4 du plan stratégique, ce qui correspond à près de 77 ETC (équivalent temps complet) utilisés.

## Orientation 5 : Optimiser la qualité et le fonctionnement des services aériens gouvernementaux

### Axe : Les services offerts et les relations avec les partenaires et les usagers

Objectif 5.1	Résultats
<p>Évaluer les opportunités de participation du secteur privé tout en conservant la gouvernance des opérations</p> <p><b>Indicateur 5.1.1 :</b> Nombre d'opportunités évaluées et appliquées</p>	<p>Au cours de l'année 2009-2010, deux opportunités de participation du secteur privé ont été évaluées et retenues.</p> <p>La première concernait le renouvellement du contrat de services sur le transport sanitaire aérien programmé pour les régions sociosanitaires de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-Ouest du Québec. Le travail à réaliser consistait à préciser l'importance du service à offrir et la capacité des fournisseurs à répondre à la demande. À la suite d'un appel d'offres public, le contrat a été renouvelé en juin 2009 aux mêmes conditions de service que le contrat précédent.</p> <p>La seconde opportunité consistait à évaluer la possibilité de transférer à un mandataire privé les activités quotidiennes de nolisement d'hélicoptères. Avant le transfert, le Service aérien gouvernemental a dû procéder à un appel de qualification auprès des transporteurs aériens pour établir une liste pouvant être utilisée par le mandataire qui serait retenu. Cet appel de qualification devait être réalisé dans le respect des capacités des transporteurs et des besoins très différents des ministères. À la fin de mars 2010, l'entente permettant de rendre effectif le transfert des activités était en cours d'approbation.</p>
Objectif 5.2	Résultats
<p>Collaborer, avec les partenaires concernés, à la révision de la stratégie québécoise de lutte contre les incendies de forêt</p> <p><b>Indicateur 5.2.1 :</b> Nombre de jours-personnes consacrés à la réalisation de l'étude et à la mise en place de la nouvelle stratégie</p>	<p>Au cours de la dernière année financière, le Service aérien gouvernemental a collaboré, avec le ministère des Ressources naturelles et de la Faune et avec la Société de protection des forêts contre le feu, à la révision des besoins en ce qui concerne les avions-citernes. Le comité de travail a présenté les résultats de l'étude sur la durée de la vie utile des CL-215 à moteurs à pistons, de l'évaluation des coûts des différents scénarios et de la mise en application de la méthode d'évaluation Kaizen.</p> <p>Le Service aérien gouvernemental a consacré à ce dossier quinze jours-personnes.</p>

**Orientation 5 : Optimiser la qualité et le fonctionnement des services aériens gouvernementaux**

Objectif 5.3	Résultats
<p>Évaluer, avec les partenaires concernés, les besoins en matière de surveillance aérienne du territoire</p> <p><b>Indicateur 5.3.1 :</b> Taux de progression du travail d'évaluation et solutions retenues</p>	<p>Le dossier a progressé : à la suite des réflexions du groupe de travail, les autorités de la Sûreté du Québec se sont prononcées en faveur de la poursuite, en octobre 2009, des travaux sur l'évaluation des besoins en matière d'équipements hélicoptés nolisés en 2008-2009, afin de satisfaire aux exigences des missions de recherche et de sauvetage par hélicoptère. Le groupe de travail mis en place, dont le Service aérien gouvernemental fait partie, doit présenter des solutions et des recommandations permettant de répondre plus efficacement à l'évolution des missions de recherche et sauvetage.</p>

**Axe : Les équipements et les modalités d'opération**

Objectif 5.4	Résultats
<p>Moderniser les équipements et optimiser les processus</p> <p><b>Indicateur 5.4.1 :</b> Taux de progression du remplacement de l'avion-hôpital Challenger CL-601</p>	<p>Au début de 2009-2010, la progression du dossier du remplacement de l'avion-hôpital comprenait la réalisation des activités liées à l'appel d'offres et à l'analyse des soumissions. Compte tenu des résultats de l'appel d'offres, une partie seulement des travaux prévus ont pu être effectués.</p> <p>Un appel d'offres a été publié en juin 2009 concernant l'achat de deux appareils pour le transport aérien médical d'urgence.</p> <p>L'appel d'offres n'a pas permis d'obtenir des soumissions conformes aux exigences du devis technique. Par contre, l'analyse des commentaires de fournisseurs potentiels a permis de réévaluer les exigences du devis en fonction du contexte opérationnel et économique actuel. De plus, le Service aérien gouvernemental a collaboré à la réalisation d'un bilan dans le but d'évaluer les scénarios organisationnels possibles dans ce contexte.</p>

### **Orientation 5 : Optimiser la qualité et le fonctionnement des services aériens gouvernementaux**

#### **Indicateur 5.4.2 :**

Nombre de processus internes analysés et optimisés

L'évaluation des processus et des tâches afférentes du secteur des fournitures de pièces, commencée en 2008-2009, a été complétée.

À la suite de l'intégration de la Stratégie d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) en 2008-2009 au Service aérien gouvernemental, un processus de comptabilisation et de suivi des biens en inventaire a été mis en œuvre afin de maintenir la fiabilité de l'information financière. L'application de ce nouveau processus se fait grâce à la collaboration étroite du secteur des finances avec celui des acquisitions.

#### **Ressources humaines utilisées relativement à l'orientation 5**

Les résultats, présentés sous l'orientation 5, ont été obtenus dans le cadre des activités de gouvernance du Service aérien gouvernemental. Ces activités occupent environ 20 % des 184 ETC utilisés par cette organisation en 2009-2010. La majeure partie de l'effectif du Service aérien gouvernemental, soit 76 %, est affectée aux opérations directement rattachées à la mission de l'organisation. Il s'agit des pilotes, des techniciens en entretien, des agents de bord, des magasiniers, etc. Compte tenu du statut financier de l'organisation (Fonds du Service aérien gouvernemental), 4 % de l'effectif est affecté aux opérations financières.

**Orientation 6 : Poursuivre la mise en place d'une culture de la performance organisationnelle**

**Axe : La gestion des ressources humaines**

Objectif 6.1	Résultats
<p>Mobiliser le personnel par la promotion de la vision du Ministère au sein de l'organisation</p> <p><b>Indicateur 6.1.1 :</b> Nombre d'activités de communication réalisées pour mobiliser le personnel</p>	<p>L'utilisation du site intranet, qui est le principal moyen de communication interne, a permis de faire la promotion auprès du personnel d'activités liées notamment au développement durable, à la vie au travail et à la reconnaissance des employés. Cette initiative fait suite au plan de communication élaboré afin de faire connaître le Plan stratégique 2008-2011 du ministère des Services gouvernementaux. En 2009-2010, plus de 75 activités de communication ont été réalisées, soit près du double par rapport à l'année dernière.</p> <p>Par ailleurs, plus de 40 rencontres visant à informer et à mobiliser le personnel ont été tenues au Service aérien gouvernemental.</p>
Objectif 6.2	Résultats
<p>Assurer le maintien et le développement des compétences du personnel</p> <p><b>Indicateur 6.2.1 :</b> Plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre réalisé et mis à jour</p> <p><b>Indicateur 6.2.2 :</b> 2,5 % de la masse salariale consacrés au développement des compétences</p> <p><b>Indicateur 6.2.3 :</b> Taux de rétention du personnel équivalant à celui de la fonction publique québécoise</p>	<p>Un suivi régulier des travaux concernant la gestion de l'ensemble de l'effectif en place permet de déterminer les besoins additionnels de mise à jour des compétences requises et de procéder à l'embauche des ressources additionnelles nécessaires.</p> <p>En 2009-2010, une somme de 1 076 306 \$ a été consacrée au développement des compétences, soit 4,1 % de la masse salariale.</p> <p>En 2008-2009, une somme de 885 680 \$ avait été affectée au développement des compétences, soit 3,9 % de la masse salariale.</p> <p>Pour des fins de comparaison avec l'ensemble des ministères et des organismes, les résultats associés à l'indicateur 6.2.3 font état du taux de roulement. Celui-ci mesure le nombre de départs volontaires d'un ministère ou d'un organisme par rapport à une population de référence. Il permet d'apprécier la mobilité de la main-d'œuvre.</p> <p>Au 31 mars 2010, le taux de roulement du personnel au Ministère est de 18,8 %, par rapport à 13,2 % au 31 mars 2009.</p> <p>Au 31 mars 2010, le taux de roulement du personnel de la fonction publique était de 11,3 %. Au 31 mars 2009, il était de 10,1 %.</p>

## **4 Prestation de services aux citoyens**

### **4.1 La déclaration de services aux citoyens**

Le ministère des Services gouvernementaux apporte sa contribution aux priorités du gouvernement en mettant en place une gouvernance commune des ressources informationnelles et en offrant des services aériens spécialisés sur l'ensemble du territoire du Québec. En effet, une utilisation cohérente des ressources informationnelles gouvernementales de même que des services aériens efficaces et efficients permettent d'accéder à des services de qualité de manière simplifiée et sécuritaire.

En 2009-2010, une déclaration de services aux citoyens a été élaborée et adoptée. Celle-ci fait mention du traitement des demandes de renseignements et des plaintes reçues des citoyens. Elle procure des moyens d'obtenir des précisions sur deux domaines d'activité visant plus précisément le citoyen : l'aide financière accordée en vertu du programme Appui au passage à la société de l'information et les services aériens gouvernementaux. La reddition de comptes sur cette déclaration de services sera effectuée dans le rapport annuel de gestion 2010-2011.

### **4.2 La gestion des demandes de renseignements et des plaintes en 2009-2010**

De façon générale, le Ministère répond à toute question qui lui est posée relativement à ses activités, que ce soit par téléphone ou par courriel. Plus particulièrement, le Service aérien gouvernemental fait le suivi des plaintes déposées par les utilisateurs ou les fournisseurs, et ce, 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. En 2009-2010, deux plaintes ont été reçues et traitées au Service aérien gouvernemental, comparativement à trois en 2008-2009 et aucune en 2007-2008.

### **4.3 Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2009-2010**

L'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L. R. Q., chapitre E 20.1) prévoit que chaque ministère ou organisme public qui emploie au moins 50 personnes adopte un plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ce plan doit être adopté et rendu public annuellement.

Ainsi, le ministère des Services gouvernementaux a adopté et rendu public son plan d'action en 2009-2010. Celui-ci énumère les obstacles pouvant nuire à l'intégration des personnes handicapées et les mesures que le Ministère compte prendre pour y remédier. Le document présente les actions qui avaient été prévues pour 2009-2010.



## 5 Ressources utilisées

### 5.1 Les ressources humaines

#### L'effectif

Au 31 mars 2010, l'effectif régulier en poste est de 278 comparativement à 268 au 31 mars 2009. Cette augmentation s'explique principalement par le transfert, en juin 2009, des employés du Sous-secrétariat à la modernisation de l'État et des secrétariats des Forums de concertation en administration. Avant d'être transférés au ministère des Services gouvernementaux, tous ces employés relevaient du Secrétariat du Conseil du trésor.

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

Au cours de l'année 2009-2010, le Bureau de la dirigeante principale de l'information a continué à déployer des efforts pour créer et maintenir une synergie au sein de son équipe. Les autorités ont misé sur l'importance d'établir une bonne communication avec le personnel afin d'assurer la circulation de l'information. À cet effet, cinq rencontres ont été tenues pour sensibiliser le personnel aux orientations soutenues par l'organisation. Par ailleurs, neuf rencontres ont eu lieu avec l'équipe de gestion. De plus, une activité visant à souligner les 25 années de service de certains employés a également été réalisée en octobre 2009.

À la suite de l'élaboration du plan de travail visant l'amélioration du climat organisationnel, des activités de formation ont été offertes. Ainsi, en 2009-2010, quatre activités de formation sur la collaboration et la coresponsabilité ont été suivies par le personnel du Service aérien gouvernemental. Deux de ces activités ont été menées dans le but d'améliorer la synergie entre des unités qui sont interdépendantes et les deux autres ont permis d'évaluer le niveau de collaboration à l'intérieur d'une unité, de même qu'avec les autres unités.

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

En 2009-2010, le Bureau de la dirigeante principale de l'information a constitué deux nouvelles listes de déclaration d'aptitudes pour répondre à ses besoins de main-d'œuvre.

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. En 2009-2010, huit nouvelles listes de déclaration d'aptitudes ont été constituées pour répondre à ses besoins de main-d'œuvre.

#### Le degré d'atteinte des attentes significatives relatives à l'amélioration des compétences de gestion

Au Bureau de la dirigeante principale de l'information, les attentes significatives pour 2009-2010 ont été discutées et ont fait l'objet d'échanges sur leur application lors du comité de direction élargi du 27 février 2009. Le sous-ministre associé a indiqué ses besoins à ses gestionnaires et s'est assuré de la bonne compréhension des attentes qui leur ont été respectivement significatives en vue de l'atteinte des objectifs organisationnels.

Dans la poursuite des attentes signifiées en 2008-2009 aux gestionnaires du Service aérien gouvernemental concernant l'amélioration des compétences, des activités de formation en gestion ont eu lieu. Au cours de l'année, deux gestionnaires ont pu parfaire leurs compétences en participant à des séances d'accompagnement et à des formations en gestion offertes par l'École nationale d'administration publique. De plus, certains gestionnaires ont participé à des formations sur la collaboration, la coresponsabilité et la gestion d'équipes de travail.

### **Le Programme d'aide aux employés**

Le Programme d'aide aux employés, 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 visant à 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.

Cette année, l'accessibilité à ce service a été améliorée par la mise en place d'un horaire élargi en soirée. Quarante-cinq personnes ont utilisé le Programme d'aide aux employés, soit le même nombre de personnes que l'an dernier, ce qui représente un taux de fréquentation de 16,2 %. Le taux de fréquentation était de 16,8 % en 2008-2009.

### **Les activités en matière d'éthique**

Le ministère des Services gouvernementaux, en association avec la Chaire d'éthique appliquée de l'Université de Sherbrooke, a entrepris un diagnostic visant à établir les enjeux éthiques prioritaires, à soumettre un plan de travail pour les trois prochaines années et à fournir les moyens d'action appropriés pour leur mise en œuvre au sein de l'organisation.

En outre, le Ministère a adopté les Règles sur l'utilisation éthique du courriel, d'un collecticiel, de l'intranet et d'Internet, y inclus les outils du Web 2.0. Ces nouvelles règles ont notamment pour but de favoriser le comportement éthique du personnel lors de l'utilisation d'outils électroniques et lors d'échanges avec le public, en précisant les attentes auxquelles il doit répondre.

## **5.2 Les ressources financières**

Au 31 mars 2010, les activités sous la responsabilité du ministère des Services gouvernementaux sont réalisées, d'une part, à partir des crédits votés par l'Assemblée nationale et, d'autre part, à même des revenus du Fonds du service aérien gouvernemental.

### 5.2.1 Les 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 augmenter, avec l'autorisation du Conseil du trésor, tout crédit destiné à la réalisation de projets reliés au gouvernement en ligne ;
- développement des compétences.

#### L'utilisation des ressources budgétaires

Le tableau suivant présente l'utilisation des ressources budgétaires pour l'exercice 2009-2010, dont le budget est de 173 656 100 \$, ainsi que les dépenses effectuées en 2008-2009 pour les activités du Ministère.

#### Utilisation des ressources budgétaires pour l'exercice 2009-2010 et dépenses de 2008-2009 pour les activités relevant du ministère des Services gouvernementaux

Programme 1	2009-2010		2008-2009	
	Budget (000 \$)	Dépenses (000 \$)	Dépenses (000 \$)	Variation <sup>1</sup> (000 \$)
Direction et services au portefeuille	136 890,4	150 466,5	133 442,6	17 023,9
Gouvernement en ligne	8 765,6	8 394,2	7 053,0	1 341,2
Administration				
Virement en provenance de la provision	24 687,9	22 166,1	19 329,0	2 837,1
<b>Sous-total Gouvernement en ligne<sup>2</sup></b>	<b>33 453,5</b>	<b>30 560,3</b>	<b>26 382,0</b>	<b>4 178,3</b>
Provision pour les projets liés au gouvernement en ligne	1 312,1	0,0 <sup>3</sup>	0,0	0,0
Développement des compétences	2 000,0	1 500,0	725,0	725,0
<b>TOTAL</b>	<b>173 656,1</b>	<b>182 526,8</b>	<b>160 549,6</b>	<b>21 977,2</b>
<sup>1</sup> Variation entre les dépenses de 2009-2010 et les dépenses de 2008-2009. <sup>2</sup> Le sous-total Gouvernement en ligne, indiqué en grisé, n'est pas compris dans le total ; il est inscrit à titre indicatif seulement. <sup>3</sup> Les dépenses figurent dans les programmes des ministères et des organismes visés.				

L'écart entre les dépenses de 2009-2010, qui s'élèvent à 182 526 854 \$, et le budget de 173 656 072 \$ s'explique principalement par le financement des frais d'exploitation du Réseau national intégré de radiocommunication dont la gestion est confiée au Centre de services partagés du Québec.

### Les investissements du Ministère

Les investissements du Ministère en 2009-2010 ont principalement été consacrés aux développements technologiques relatifs au portail gouvernemental de services. Le budget voté est de 22 125 000 \$.

De ce montant, une somme de 123 575 \$ a été transférée au ministère des Relations internationales pour la réalisation de son portail Espace International, ce qui réduit le budget à un montant de 22 001 425 \$.

### Investissements du Ministère en 2009-2010

Programme 1 Services gouvernementaux	2009-2010	
	Budget d'investissements (000 \$)	Investissements réels (000 \$)
Direction et services au portefeuille ministériel	1 525,0	—
Provision pour les projets liés au gouvernement en ligne	20 476,4	6 297,2
<b>TOTAL</b>	<b>22 001,4</b>	<b>6 297,2</b>

## 5.2.2 Le Fonds du service aérien gouvernemental

Le Service aérien gouvernemental doit financer entièrement ses activités à partir de revenus provenant d'une facturation appliquée aux ministères et aux organismes partenaires et clients. Les revenus et les dépenses sont comptabilisés à l'intérieur d'un fonds spécial, le Fonds du service aérien gouvernemental.

### Résultats financiers 2009-2010 par secteurs d'activité du Fonds du service aérien gouvernemental

Secteurs d'activité	2009-2010		2008-2009
	Budget	Réel	Réel
<b>Revenus</b>			
Transport des personnes <sup>1</sup>	25 292 597 \$	23 641 342 \$	23 605 333 \$
Surveillance aérienne	3 730 264	3 449 395	3 325 867
Lutte contre les incendies de forêt	23 874 069	27 075 884	28 787 028
Nolisement <sup>2</sup>	2 737 192	3 240 799	6 231 680
Autres éléments	860 328	1 628 389	1 811 711
<b>TOTAL</b>	<b>56 494 449</b>	<b>59 035 809</b>	<b>63 761 619</b>
<b>Dépenses</b>			
Transport des personnes	25 292 597	23 641 342	23 605 333
Surveillance aérienne	3 730 264	3 449 395	3 325 867
Lutte contre les incendies de forêt	23 674 069	26 817 942	28 170 454
Nolisement	2 725 192	3 109 972	6 174 343
Autres éléments	622 327	343 442	1 410 208
<b>TOTAL</b>	<b>56 044 449</b>	<b>57 362 093</b>	<b>62 686 205</b>
<b>Excédent</b>			
Transport des personnes	–	–	–
Surveillance aérienne	–	–	–
Lutte contre les incendies de forêt	200 000	257 942	616 574
Nolisement	12 000	130 827	57 337
Autres éléments	238 000	1 284 947	401 503
<b>EXCÉDENT</b>	<b>450 000 \$</b>	<b>1 673 716 \$</b>	<b>1 075 414 \$</b>
<sup>1</sup> Le transport des personnes comprend les services suivants : l'évacuation aéromédicale, le vol sanitaire programmé ainsi que le transport des personnes et des marchandises. <sup>2</sup> Le nolissement est le transport des personnes et des marchandises par l'intermédiaire de transporteurs privés.			

La facturation convenue entre le Service aérien gouvernemental et ses partenaires fait l'objet d'une présentation en début d'année et d'une reddition de comptes en fin d'année. Le ministère de la Santé et des Services sociaux assume toutes les dépenses relatives aux transports de patients, alors que la Sûreté du Québec est responsable de la totalité des dépenses associées aux activités de surveillance du territoire. Le ministère des Ressources naturelles et de la Faune et la Société de protection des forêts contre le feu se chargent de la totalité des dépenses liées à la lutte contre les incendies de forêt. Dans ce dernier cas, les dépenses peuvent être réduites par

les revenus obtenus de la location d'avions-citernes en vertu de l'entente pancanadienne et de l'entente quinquennale conclue avec le comté de Los Angeles.

Les textes qui suivent expliquent certains écarts entre les résultats financiers de 2009-2010 et 2008-2009 inscrits dans le tableau précédent.

### **Le transport des personnes**

L'exercice 2009-2010 s'est terminé avec un niveau de dépenses comparable à celui de 2008-2009, avec une augmentation de seulement 36 009 \$.

En 2009-2010, des changements apportés à la flotte d'aéronefs ont généré des dépenses supplémentaires. En effet, la fin de la vie utile de l'avion-hôpital C-FURG, qui est arrivée plus tôt que prévu en mars 2009, a nécessité l'achat d'un avion, usagé, pour le remplacer. L'achat et l'aménagement du nouvel avion-hôpital C-GCFG ont occasionné des dépenses capitalisables de l'ordre de 4 millions de dollars. L'effet net au niveau de l'amortissement est une augmentation de la dépense de 1 281 967 \$.

Les coûts dus à l'achat de cet avion ont été compensés par une diminution équivalente des dépenses. Ainsi, les frais d'entretien pour le maintien en état de vol de la flotte d'aéronefs ont été moins élevés qu'en 2008-2009 et sont comparables à ceux de l'exercice 2007-2008. En 2008-2009, des frais supplémentaires non récurrents avaient été occasionnés par des travaux d'entretien de l'avion-hôpital C-FURG. En raison de l'âge de l'appareil et du nombre élevé d'heures de vol qu'il avait effectuées, ces travaux devaient être faits à intervalles plus rapprochés. Les coûts d'entretien de l'avion-hôpital ont diminué à la suite de l'achat de l'appareil C-GCFG puisque ce dernier n'a pas été soumis à des entretiens aussi fréquents en 2009-2010. Par ailleurs, la majorité des dépenses variables, liées au nombre d'heures de vol de l'ensemble des aéronefs utilisés pour le transport sanitaire aérien, sont demeurées constantes par rapport à l'année 2008-2009, que ce soit pour l'essence ou les programmes d'entretien moteur. Il y a eu 4 399 heures de vol en 2009-2010, comparativement à 4 465 heures de vol en 2008-2009 et 4 151 heures de vol en 2007-2008.

### **La surveillance aérienne du territoire**

Le budget prévu pour la surveillance du territoire effectuée par la Sûreté du Québec est toujours établi sur la base de 1 000 heures de vol. La différence de 123 528 \$, entre les revenus et les dépenses réels de 2009-2010 et celles de 2008-2009 s'explique par le fait qu'un des hélicoptères a atteint son maximum d'amortissement cette année ; il a coûté 700 \$, contre 153 862 \$ l'an passé. Les heures de vol en 2009-2010 se sont élevées à 771, comparativement à 728 heures en 2008-2009, pour les trois hélicoptères. Le nombre d'heures de vol annuel influe particulièrement sur les dépenses liées au carburant, au programme d'entretien et au remplacement de pièces.

### **La lutte contre les incendies de forêt**

Les revenus et les dépenses de 2009-2010 ont diminué par rapport à 2008-2009. Cette baisse est due principalement au fait que le contrat avec le comté de San Diego n'a pas été renouvelé et que les revenus nets résultant de l'entente conclue avec le comté de Los Angeles ont été inférieurs de 514 299 \$.

## 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

	2009-2010	2008-2009	2007-2008
<b>Dépenses totales</b>	<b>26 817 942 \$</b>	<b>28 170 454 \$</b>	<b>51 741 135 \$</b>
Facturation au Québec	24 002 399	21 315 705	47 962 240
Facturation aux autres provinces canadiennes	464 769	980 100	1 339 454
Facturation au comté de Los Angeles	2 579 424	3 263 162	2 656 490
Facturation au comté de San Diego	–	2 902 580	–
Autres facturations internationales et facturations diverses	29 292	325 481	48 600
<b>Facturation totale des services</b>	<b>27 075 884</b>	<b>28 787 028</b>	<b>52 006 784</b>
<b>Excédent de la facturation sur les dépenses</b>	<b>257 942 \$</b>	<b>616 574 \$</b>	<b>265 649 \$</b>

### Le nolissement

En 2009-2010, les dépenses associées au nolissement ont diminué de 3 064 371 \$ par rapport à 2008-2009. La diminution des revenus et des dépenses pour ce service est attribuable au transfert, complété à la fin de 2008-2009, des activités de nolissement d'avions vers l'Association québécoise du transport aérien. À la suite de ce transfert, le service offert par le Service aérien gouvernemental se limite au nolissement d'hélicoptères pour les ministères et les organismes gouvernementaux.

### Les autres éléments

Les revenus et les dépenses liés à l'utilisation du dispositif d'entraînement au vol et les redevances sur la vente d'aéronefs neufs de type CL-415 par le constructeur sont les principales sommes comprises dans les données inscrites à l'item « Autres éléments ».

Le gouvernement a encaissé des redevances de 620 812 \$ sur la vente d'aéronefs de type CL-415. Les services rendus par le dispositif d'entraînement au vol, ainsi que les revenus et les frais divers qui leur sont afférents, ont également permis de dégager un revenu net de 664 135 \$.

## 5.3 Les ressources matérielles : la flotte d'aéronefs

Au 31 mars 2010, le Service aérien gouvernemental dispose d'une flotte de 20 aéronefs constituée des appareils suivants : un Challenger 601-A, un Challenger 601-3A, un Dash 8-200, quatre avions-citernes CL-215P, deux CL-215T et huit CL-415, un hélicoptère Bell 206B, un hélicoptère Bell 206LT et un hélicoptère Bell 412.

En 2009-2010, le total des heures de vol effectuées par les aéronefs du Service aérien gouvernemental est de 6 832,4 heures. Comparativement à 2008-2009, le nombre global d'heures de vol a augmenté de 10,2 %, soit 633 heures. La variation s'explique par une croissance du nombre d'heures de vol effectuées pour le service de lutte contre les incendies de forêt, qui s'élève à 1 662 en 2009, comparativement à 1 007 en 2008.

#### 5.4 Les ressources informationnelles

En 2009-2010, deux projets en ressources informationnelles étaient en implantation au Service aérien gouvernemental. L'un concerne la refonte du système d'information d'entreprise et l'autre concerne la mise à jour de l'architecture technologique d'ensemble, qui permet de supporter le système d'information d'entreprise.

##### Projets en ressources informationnelles au Service aérien gouvernemental

Projets en ressources informationnelles	Ressources prévues	Taux d'avancement	Ressources utilisées	
			2008-2009	2009-2010
Refonte du système d'information d'entreprise Début : 1 <sup>er</sup> avril 2008 Fin prévue : 7 mars 2012	Financières : 895 460 \$ Humaines : 2 467 jours-personnes	17 %	76 812 \$ 156 jours-personnes	74 643 \$ 197 jours-personnes
Architecture technologique d'ensemble Début : 22 juillet 2009 Fin prévue : 30 juin 2010	Financières : 126 360 \$	81 %	Aucune ressource utilisée	102 900 \$ 108 jours-personnes

## 6 Développement durable

### 6.1 Les résultats du plan d'action

Le Ministère a développé des capacités organisationnelles pour mettre en œuvre son plan d'action de développement durable 2009-2011. Il a mis en place une structure de concertation permanente au sein de son équipe et avec les autres organismes du portefeuille.

En cette première année de réalisation, le Ministère a pris en compte des domaines du développement durable liés à sa mission : l'appropriation, l'adaptation et la diffusion des technologies numériques pour en faire des outils de développement social et économique respectueux de l'environnement.

Les interventions et activités du Ministère découlant du Plan d'action de développement durable 2009-2011 répondent aux 10 objectifs organisationnels adoptés et couvrent 18 des gestes planifiés. Elles contribuent à l'atteinte de 10 des 29 objectifs communs à l'administration publique de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013.

#### Objectif gouvernemental 1

**Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.**

#### Objectif organisationnel 1

Faire connaître le concept, les principes et la portée du développement durable comme nouveau mode de gouvernance.

Sensibilisation et formation à la démarche de développement durable		
Action 1	Gestes	Suivis
Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.	<p>Élaborer et mettre en œuvre un plan de communication lié au Plan d'action de développement durable.</p> <p>Offrir au personnel concerné la formation nécessaire pour assurer la prise en considération des seize principes de développement durable.</p>	<p>Le plan de communication est mis en œuvre.</p> <p>Six rencontres de sensibilisation ont été organisées et une section sur le développement durable a été mise en ligne sur l'intranet.</p> <p>Une directive interne accompagnée du matériel de formation requis est en cours d'élaboration au 31 mars 2010.</p>

Sensibilisation et formation à la démarche de développement durable		
Action 1	Gestes	Suivis
	Contribuer à l'animation d'un réseau d'échanges et de partage de connaissances sur le développement durable entre le Ministère et les organismes du portefeuille des services gouvernementaux qui ont en commun d'offrir des services horizontaux à l'administration publique québécoise. Ces organismes sont le Centre de services partagés du Québec, Services Québec et la Société immobilière du Québec.	Des échanges ont eu lieu pendant toute l'année 2009-2010.
<b>Indicateur 1 :</b>	Taux du personnel rejoint par les activités de sensibilisation au développement durable.	
<b>Cible :</b>	80 % au 31 mars 2011.	
<b>Indicateur 2 :</b>	Taux de participation, parmi le personnel associé à la prise de décisions stratégiques et structurantes, à la formation sur les principes de développement durable.	
<b>Cible :</b>	50 % des gestionnaires et des professionnels concernés, au 31 mars 2013.	
<b>Résultats 2009-2010 :</b>	<p>Au 31 mars 2010, plus de 100 membres du personnel du Ministère, parmi lesquels figurent la plupart des gestionnaires, ont assisté à au moins une séance de sensibilisation. Ce résultat correspond à un taux de sensibilisation de 36,0 %.</p> <p>Par ailleurs, en plus de la nouvelle section dans l'intranet, 14 messages d'information ou de sensibilisation sur le développement durable ont été diffusés au personnel<sup>1</sup>.</p>	
<sup>1</sup> Le taux de lectorat de l'intranet ministériel n'est pas disponible.		

### Objectif gouvernemental 3

**Soutenir la recherche et les nouvelles technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec**

### Objectif organisationnel 2

Soutenir la recherche et le développement des savoirs et savoir-faire en gestion responsable des ressources informationnelles et favoriser le partage des expériences.

Promotion des technologies informationnelles vertes		
Action 2	Gestes	Suivis
Mettre en œuvre des activités contribuant à l'utilisation de technologies vertes et de pratiques de gestion des technologies intégrant les principes de développement durable.	Inclure les technologies vertes parmi les cibles de veille et diffuser les résultats les plus pertinents à cet égard.	Des activités systématiques de veille ont commencé. Certains résultats ont été diffusés. D'autres produits sont en cours d'élaboration au 31 mars 2010.

### Promotion des technologies informationnelles vertes

<b>Indicateur :</b>	Nombre d'outils, de guides, d'activités, d'articles, de conférences et de documents publiés.
<b>Cible :</b>	Réaliser au moins deux produits ou activités portant sur les technologies informationnelles vertes par année.
<b>Résultats 2009-2010 :</b>	En mars 2008, le bulletin e-Veille portait en entier sur l'impact des technologies de l'information sur l'environnement et l'édition de mars 2010 contient un article sur les technologies vertes. En plus d'être diffusé sur le site Web du ministère des Services gouvernementaux et sur le site de l'Assemblée nationale, le bulletin est transmis électroniquement à 1 245 abonnés qui participent aussi à la diffusion. Selon une étude sur la visibilité et l'impact du bulletin e-Veille, les premières pages des neuf numéros mensuels édités en 2008-2009 ont reçu 73 217 visites au total.

### Objectif gouvernemental 4

**Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.**

### Objectif organisationnel 3

Assurer le maintien et le développement de mesures préventives favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement au Service aérien gouvernemental.

#### Mise à jour du cadre de gestion préventif au Service aérien gouvernemental

Action 3	Gestes	Suivis
Maintenir et mettre en œuvre des mesures préventives intégrant les préoccupations en matière de santé, de sécurité et d'environnement.	Élaborer et mettre en application un cadre préventif adapté aux activités du Service aérien gouvernemental.	La rédaction du plan de prévention est en cours au 31 mars 2010.  La mise en place de mesures préventives se poursuit continuellement.
<b>Indicateur :</b>	La rédaction du plan de prévention en matière de santé et de sécurité au travail est en cours au 31 mars 2010.	
<b>Cible :</b>	Inventaire des risques : mars 2010	
<b>Résultats 2009-2010 :</b>	L'inventaire des facteurs de risque pour les différents postes de travail a été terminé en décembre 2009.  Le taux de cotisation du Service aérien gouvernemental demeure en deçà de celui attribué par la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec à l'unité de classification comparable. Le taux du Service aérien gouvernemental était de 1,32 \$ en 2009, alors que celui de l'unité comparable était de 2,19 \$. Ce taux est établi à partir du dossier du Service aérien gouvernemental selon les mesures de prévention prises et les taux d'accidents.	

## Objectif gouvernemental 6

**Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.**

## Objectif organisationnel 4

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités du Ministère et de l'administration publique.

<b>Application de la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable</b>		
<b>Action 4</b>	<b>Gestes</b>	<b>Suivis</b>
Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable.	<p>Définir, adopter et mettre en œuvre des lignes directrices internes en matière de consommation et d'acquisition écoresponsables.</p> <p>Évaluer et promouvoir, à l'échelle gouvernementale, les solutions permettant la mise en commun, le partage, la réutilisation et l'optimisation de l'actif technologique et informationnel existant ou qui en réduisent le nombre d'éléments.</p>	<p>La rédaction et la révision des directives administratives se sont poursuivies.</p> <p>La rédaction d'un guide de gestion écoresponsable du cycle de vie des éléments d'actif liés aux technologies de l'information a été entreprise.</p>
<b>Indicateur :</b>	Nombre de directives internes adoptées ou révisées en cours d'année par le ministère des Services gouvernementaux pour encadrer l'application des pratiques préconisées par la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable au ministère des Services gouvernementaux.	
<b>Cible :</b>	Adopter ou réviser une directive par année.	
<b>Résultats 2009-2010 :</b>	Le ministère des Services gouvernementaux a inscrit des exigences écoresponsables dans la Directive administrative sur les frais remboursables lors d'un déplacement et autres frais inhérents adoptée en juin 2009.	

## Objectif gouvernemental 7

Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.

### Objectif organisationnel 5

Promouvoir des mesures contribuant à réduire la consommation de carburant et de produits pétroliers au Service aérien gouvernemental.

Réduction de la consommation de carburant au Service aérien gouvernemental		
Action 5	Gestes	Suivis
Élaborer et adopter un plan de pratiques écoresponsables permettant des économies récurrentes de produits pétroliers au Service aérien gouvernemental.	Mettre en place les mesures de réduction de consommation de carburant définies dans le Plan de pratiques écoresponsables en transport aérien.	La recherche de solutions pour améliorer les façons de faire s'est poursuivie.
<b>Indicateur :</b>	Quantité de carburant utilisée par heure de vol.	
<b>Cible :</b>	Réduction moyenne de 2 % en 2010-2011 par rapport à 2008-2009.	
<b>Résultats 2009-2010 :</b>	<p>En 2009-2010, la quantité de carburant utilisée par heure de vol pour l'avion-hôpital a été de 1 242 litres, ce qui correspond à une diminution de 5,2 % par rapport à l'exercice précédent. Pour les avions d'affaires, la diminution est de 5,8 %.</p> <p>Par contre, la consommation de carburant, par heure de vol, des avions-citernes utilisés dans la lutte contre les incendies de forêt et des hélicoptères utilisés pour la surveillance du territoire a augmenté. Lors de ces missions, les appareils effectuent des manœuvres qui entraînent une dépense d'énergie supplémentaire et une consommation de carburant accrue.</p> <p>En moyenne, pour l'ensemble des aéronefs exploités par le Service aérien gouvernemental, la consommation de carburant par heure de vol en 2009-2010 a connu une faible augmentation de 0,2 % par rapport à 2008-2009.</p>	
<b>Note :</b>	<p>L'utilisation du dispositif d'entraînement au vol (DEV) permet des économies récurrentes de près de 250 000 litres d'essence par année.</p> <p>Les autres mesures appliquées en 2009-2010 sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'application des procédures de décollage avec puissance réduite lorsque la longueur et les conditions de la piste le permettent ;</li> <li>- la réduction de la vitesse de croisière de Mach 0,80 à Mach 0,74 selon les circonstances du vol (état du patient) ;</li> <li>- le recours accru à des routes aériennes directes, comme convenu avec Nav Canada, pour les évacuations aéromédicales ;</li> <li>- la réduction de la quantité de carburant de réserve (contingence) embarquée à bord des appareils au décollage.</li> </ul>	

## Objectif gouvernemental 9

**Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières.**

## Objectif organisationnel 6

Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide financière du Ministère.

<b>Prise en compte du développement durable par le programme Appui au passage à la société de l'information</b>		
<b>Action 6</b>	<b>Gestes</b>	<b>Suivis</b>
S'assurer que les programmes d'aide financière administrés par le Ministère respectent les principes de développement durable conformément à la Loi sur le développement durable.	Prendre en considération les principes de développement durable dans l'élaboration de critères de programmes d'aide financière comme l'Appui au passage à la société de l'information.	Le travail de révision de la norme sur le programme Appui au passage à la société de l'information a débuté.
<b>Indicateur :</b>	Révision de la norme sur le programme Appui au passage à la société de l'information afin que les projets qui seront soutenus financièrement en 2010-2011 s'inscrivent dans une perspective de développement durable.	
<b>Cible :</b>	Invitation annuelle.	
<b>Résultats 2009-2010 :</b>	Des précisions relatives à la norme sur le programme Appui au passage à la société de l'information, visant à assurer l'adéquation des projets qui seront soutenus financièrement en 2010-2011 avec la vision gouvernementale de développement durable, ont été élaborées en vue de leur application pour l'année 2010-2011.	

**Objectif gouvernemental 19**

**Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones.**

**Objectif organisationnel 7**

Favoriser la viabilité des collectivités territoriales et leur croissance économique, sociale et responsable.

<b>Régionalisation des contrats de transport aérien</b>		
<b>Action 7</b>	<b>Gestes</b>	<b>Suivis</b>
Favoriser l'utilisation des transporteurs d'aéronefs en région par l'intermédiaire du contrat à exécution sur demande.	<p>Établir des critères de régionalisation dans la constitution du contrat à exécution sur demande.</p> <p>Inviter les transporteurs régionaux à soumissionner lors du lancement des appels d'offres régionalisés ou de l'appel d'offres provincial.</p>	<p>Un appel de qualification comportant des critères de régionalisation a été réalisé auprès des transporteurs privés qui offrent des services de nolisement d'hélicoptère.</p> <p>Les transporteurs régionaux privés qui offrent des services de nolisement d'hélicoptère ont été avisés de la mise en ligne des documents d'appel d'offres.</p>
<b>Indicateur :</b>	Taux des nolisements adjugés aux transporteurs de la région d'origine pour les services de nolisement d'hélicoptère.	
<b>Cible :</b>	75 % des transporteurs soumissionnaires issus des régions à l'extérieur de Montréal et de Québec.	
<b>Résultats 2009-2010 :</b>	Quatorze des dix-neuf entreprises de transport hélicoporté qui ont déposé une soumission en novembre 2009, à la suite de l'appel de qualification, ont leur adresse d'affaires à l'extérieur des régions de Québec et Montréal.	

## Objectif gouvernemental 20

**Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficacité.**

### Objectif organisationnel 8

Faciliter l'accès à l'information et aux services gouvernementaux sur tout le territoire québécois.

Promotion des outils numériques de prestation de services		
Action 8	Gestes	Suivis
Favoriser l'utilisation d'Internet et des technologies de l'information dans une perspective d'inclusion dans le monde numérique.	<p>Mettre en place des actions favorisant la cohérence dans les projets des ministères et des organismes ayant une incidence sur la prestation de services.</p> <p>Soutenir financièrement les projets structurants d'appropriation des technologies de l'information.</p> <p>Promouvoir auprès de la population un accès Internet sécurisé et responsable par une campagne annuelle de sensibilisation et d'information.</p> <p>Collaborer avec le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire au déploiement du réseau Internet haute vitesse partout sur le territoire du Québec.</p>	<p>Les activités telles que la diffusion de principes qui guideront une vision renouvelée du gouvernement en ligne et la production d'avis et observations se sont poursuivies.</p> <p>Le programme Appui au passage à la société de l'information a été reconduit pour une deuxième année.</p> <p>La 3<sup>e</sup> édition de la campagne de sensibilisation à la sécurité de l'information et à la protection des renseignements personnels s'est déroulée du 9 au 27 novembre 2009.</p> <p>Le ministère des Services gouvernementaux a poursuivi l'analyse technologique des projets soumis dans le cadre des programmes gouvernementaux ciblant les communautés rurales du Québec.</p>

### Promotion des outils numériques de prestation de services

**Indicateur 1 :** Le taux d'utilisation régulière d'Internet par la population québécoise.

**Cible 1 :** Augmentation de 2 % par année.

**Indicateur 2 :** Taux de fréquentation des sites du gouvernement du Québec.

**Cible 2 :** Croissance de 5 % par année.

**Indicateur 3 :** Taux des internautes adultes rejoints par la campagne de sensibilisation à la sécurité de l'information et à la protection des renseignements personnels.

**Cible 3 :** 40 %.

**Résultats 2009-2010 :** Le taux d'utilisation régulière d'Internet par la population québécoise atteint 73 % en 2009, ce qui correspond à une croissance de 1 % par rapport à 2008.

- Source : CEFRIO, 2010. *NETendances 2009, évolution de l'utilisation d'Internet au Québec depuis 1999.*

La fréquentation des sites gouvernementaux par les adultes québécois est passée de 31 % en 2008 à 41 % en 2009, pour une croissance absolue de 10 %.

- Source : CEFRIO, 2010. *NETendances 2009, évolution de l'utilisation d'Internet au Québec depuis 1999.*

Avec 19 millions d'impressions médiatiques, le nombre d'internautes adultes rejoints par la campagne « Je protège mon identité sur Internet » est présumé être demeuré stable en 2009 par rapport à 2008, autour de 2 millions d'adultes, ce qui représente un taux de pénétration de 47 % de la population cible.

- Source : ISIQ, 2010. *Projet 0809240 – Campagne de sensibilisation 2009 - Rapport d'évaluation post-mortem.*

## Objectif gouvernemental 25

Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.

---

### Objectif organisationnel 9

Poursuivre la progression du Québec vers une société numérique.

Élaboration d'une Politique du Québec numérique		
Action 9	Gestes	Suivis
Proposer un énoncé de politique favorisant la progression du Québec vers une société numérique.	Convenir d'un mécanisme de consultation de la population.	Les travaux sur une proposition d'énoncé de politique se sont poursuivis par la réalisation de plusieurs études et documents exploratoires.
<b>Indicateur :</b>	État d'avancement de la Politique du Québec numérique.	
<b>Cible :</b>	Document de consultation terminé au 31 mars 2011.	
<b>Résultats 2009-2010 :</b>	Six analyses de plans numériques élaborés dans des États ou des États fédérés et leurs administrations publiques au Canada, aux États-Unis, en Europe et en Asie ont été effectuées. Les autorités du ministère des Services gouvernementaux ont donné le coup d'envoi au projet au moyen d'une première rencontre, le 26 mars 2010, du Comité directeur interministériel réunissant neuf ministères intéressés à collaborer à ces travaux.	

## Objectif gouvernemental 26

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

### Objectif organisationnel 10

Favoriser l'accessibilité aux technologies, à Internet et aux documents numériques.

Élaboration de standards d'accessibilité à Internet		
Action 10	Gestes	Suivis
Proposer des standards favorisant l'inclusion dans le monde numérique et son accessibilité.	<p>Proposer les standards sur l'accessibilité du Web aux personnes handicapées.</p> <p>Promouvoir ces standards auprès des ministères et organismes, des municipalités, des organismes des réseaux de l'éducation, de la santé et des services sociaux ainsi que des entreprises.</p>	<p>Trois standards ont été rédigés.</p> <p>Depuis l'automne 2009, les trois standards sont diffusés sur le site Web du ministère des Services gouvernementaux avec le statut de pratiques recommandées par la dirigeante principale de l'information.</p>
<b>Indicateur 1 :</b>	Nombre de standards favorisant l'inclusion numérique et l'accessibilité au Web.	
<b>Cible 1 :</b>	Faire adopter trois standards par le Conseil du trésor d'ici le 31 mars 2011.	
<b>Indicateur 2 :</b>	Nombre d'interventions de promotion ou de soutien technique réalisées par le ministère des Services gouvernementaux.	
<b>Cible 2 :</b>	Interventions en continu.	
<b>Résultats 2009-2010 :</b>	<p>Au 31 mars 2010, deux projets de standards ont été déposés pour validation juridique.</p> <p>Des interventions auprès de ministères et organismes, des réseaux de la santé ou de l'éducation, ainsi que d'entreprises qui gèrent des sites Web, ont été réalisées par le personnel du ministère des Services gouvernementaux.</p>	

## 6.2 La planification du programme de transport viable dans le cadre du Plan d'action sur les changements climatiques

Le ministère des Services gouvernementaux a été proactif en proposant une démarche concertée. L'étude sur les habitudes de déplacement des employés couvre 2 800 employés répartis dans 14 immeubles situés principalement sur la colline parlementaire et à l'aéroport de Québec.

L'outil de sondage élaboré par le ministère des Services gouvernementaux et ses partenaires devrait être mis à la disposition des autres ministères, qui verront à s'engager à leur tour dans une démarche similaire.



## 7 Autres exigences

### 7.1 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 l'annexe 5).

#### **Le recrutement de membres des groupes cibles**

Selon l'objectif gouvernemental, 25 % du personnel régulier embauché au cours d'une année dans la fonction publique devrait provenir des groupes cibles que sont les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées. Au Ministère, au cours de l'année 2009-2010, 2 personnes appartenant à des groupes cibles ont été embauchées, ce qui représente 20,0 % des 10 personnes embauchées à titre d'employés réguliers en 2009-2010. Ce taux est inférieur à celui obtenu en 2008-2009, qui était de 25 %.

Si l'on considère tous les statuts d'emploi (postes réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires), 15 personnes appartenant à des groupes cibles ont été embauchées, ce qui représente 11,5 % des 130 personnes embauchées en 2009-2010. Ce taux est inférieur à celui obtenu en 2008-2009, qui était de 18,2 %.

#### **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 des 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 2010, le Ministère compte 14 membres des communautés culturelles sur 278 employés réguliers en cours d'emploi. Le degré de représentativité de ce groupe est donc de 5,0 %. Il est comparable à celui de 4,9 % obtenu en 2008-2009.

- Les personnes handicapées

Le Plan d'embauche du gouvernement du Québec pour les personnes handicapées fixe à 2 % l'objectif de représentativité des personnes handicapées occupant des emplois réguliers dans chaque ministère et organisme. Au 31 mars 2010, le ministère des Services gouvernementaux compte une personne handicapée au sein de son effectif régulier. Le taux de représentativité est donc de 0,4 %. Au 31 mars 2009, le Ministère ne comptait aucune personne handicapée au sein de son effectif régulier.

#### **La représentativité des femmes**

Un tableau de l'annexe 5 regroupe à l'intérieur des grandes catégories d'emplois le nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière en 2009-2010. Il présente aussi le taux de représentativité féminine dans ces catégories. Ainsi, le taux global de représentativité des femmes occupant un poste régulier en 2009-2010 se situe à 32,0 % de l'effectif régulier total. Ce taux était de 31,7 % en 2008-2009.

## **7.2 L'emploi et la qualité de la langue française dans l'administration publique**

La politique linguistique du Ministère a terminé sa première année d'existence le 23 février 2010. Son implantation s'est poursuivie d'avril 2009 à mars 2010 par la conception et l'animation d'une halte linguistique. Celle-ci a été mise en ligne sur l'intranet en mars 2009.

## **7.3 L'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels**

En 2009-2010, la responsable de l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, appelée ci-après la Loi sur l'accès, a reçu et traité 24 demandes d'accès aux documents, dans les délais prescrits par la loi.

Le Ministère a poursuivi la mise en application de son plan d'action 2008-2011 en matière d'accès à l'information, de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information. Il a mené plusieurs travaux pour se conformer au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, appelé ci-après le Règlement sur la diffusion de l'information. À cet effet, le Ministère a diffusé sur son site Internet, en novembre 2009, les documents et renseignements exigés.

Le Comité ministériel sur l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information est responsable de donner les orientations stratégiques en la matière. Il s'est réuni neuf fois au cours de l'année. Il a approuvé un cadre de gestion de la diffusion de l'information sur Internet en vertu du Règlement sur la diffusion de l'information de même qu'une procédure et les formulaires requis pour que soient portés à son attention les projets d'acquisition, de développement et de refonte d'un système d'information ou de prestation électronique de services, les projets de sondage et les projets de vidéosurveillance, comme le prévoit le Règlement sur la diffusion de l'information.

Les activités de sensibilisation et de formation du personnel en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information se sont poursuivies, s'adressant également au personnel de direction. Quatorze sessions de sensibilisation et de formation portant sur la Loi sur l'accès et sur le Règlement sur la diffusion de l'information ont été dispensées.

Dix-neuf sessions ont eu lieu sur les mesures prévues par la Politique ministérielle sur la sécurité de l'information adoptée en 2008-2009. Également, l'ensemble du personnel a été invité à signer un formulaire d'engagement sur le respect des règles de sécurité de l'information du Ministère.

Par ailleurs, le comité ministériel a adopté une Politique ministérielle en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels ainsi qu'une Directive sur la réalisation des sondages.

De plus, comme l'exige la Loi sur l'accès, le comité a approuvé une procédure relative à la tenue des registres de communication des renseignements personnels ainsi que cinq formulaires de déclaration de communication des renseignements personnels.

En matière de sécurité de l'information, le comité ministériel a adopté un processus pour encadrer la gestion des incidents de sécurité de l'information, un Registre d'autorité ministériel pour identifier les systèmes ministériels et leurs détenteurs ainsi qu'un plan de continuité des services essentiels du Ministère dans un contexte de pandémie.

## 7.4 Les recommandations du Vérificateur général du Québec

### Gestion de la sécurité informatique

#### (chapitre 4, tome I, rapport 2003-2004 du Vérificateur général du Québec)

En 2007-2008, le Vérificateur général du Québec a fait le suivi des recommandations. L'ensemble des mesures mises en place par le Ministère ont été considérées comme satisfaisantes, à l'exception du délai pour produire le rapport sur l'état de situation en matière de sécurité de l'information. En 2009-2010, le Vérificateur général du Québec a effectué un suivi sur ce point ; le Ministère a démontré avoir fait des progrès satisfaisants à cet égard.

### Prestations de services du gouvernement en ligne

#### (chapitre 3, tome II, rapport 2004-2005 du Vérificateur général du Québec)

Conformément au suivi des recommandations effectué en 2008-2009, des travaux concernant deux mesures doivent se poursuivre afin de satisfaire aux exigences du Vérificateur général du Québec.

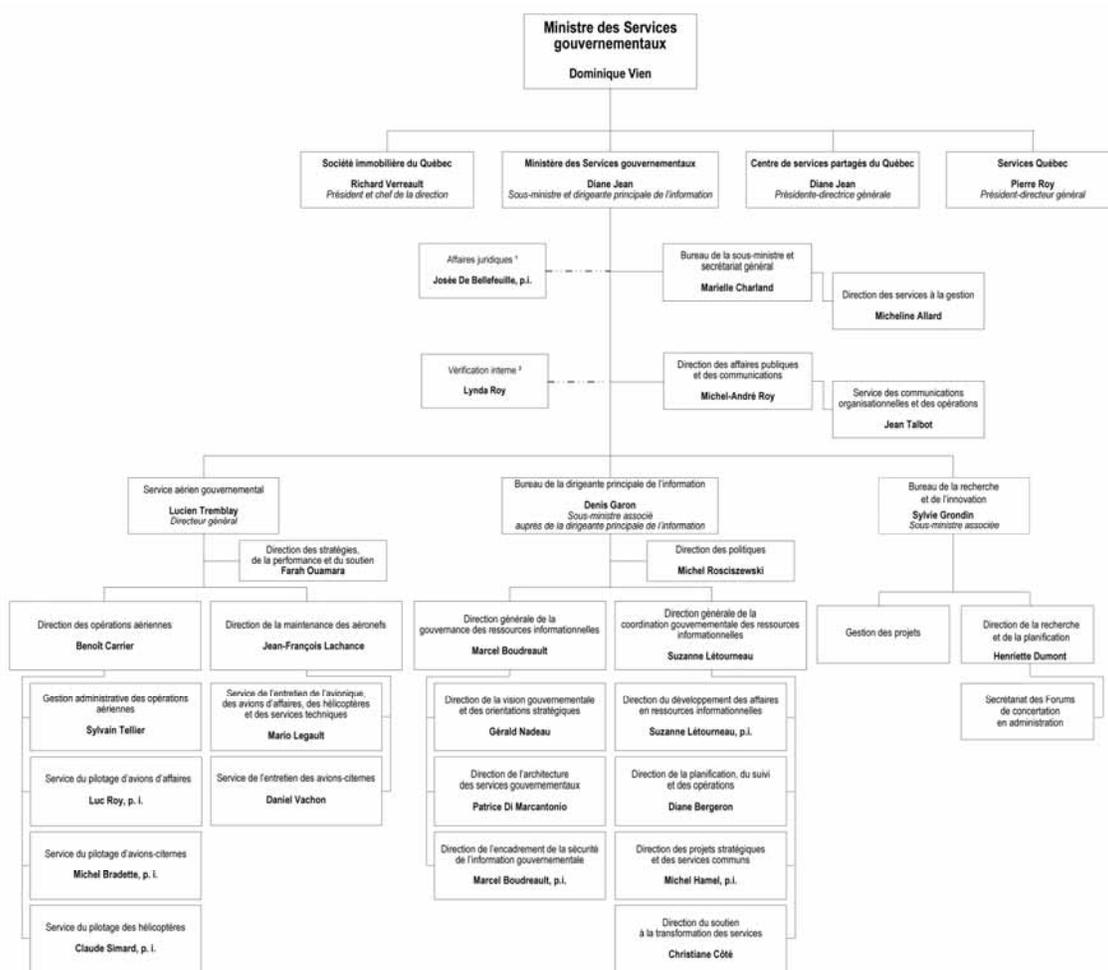
Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
<p>Procéder à l'évaluation périodique des mesures de soutien que le Ministère applique.</p>	<p>Par son mécanisme de financement désigné comme étant la Provision pour augmenter, avec l'approbation du Conseil du trésor, tout crédit pour la réalisation de projets reliés au gouvernement en ligne, le ministère des Services gouvernementaux effectue une gestion rigoureuse de tous les montants accordés. Il dépose notamment au Secrétariat du Conseil du trésor des rapports semestriels relativement au financement et au suivi de projets de clicSÉCUR et du Portail gouvernemental de services. Enfin, le Ministère établit un arrimage avec le Secrétariat du Conseil du trésor dans le processus de reconduction de cette Provision.</p> <p>Le Ministère a contribué à la conception d'une nouvelle directive sur la gestion des ressources informationnelles. Celle-ci a été approuvée par le Conseil du trésor le 9 mars 2010. Elle présente une révision des règles d'autorisation des projets en ressources informationnelles et instaure des suivis de projet en ce domaine en fonction des sommes investies, des caractéristiques du projet et des risques identifiés. Voir chapitre 3, orientation 1, objectif 1.1.</p>
<p>Établir une stratégie de mise en œuvre des services en ligne en précisant les objectifs, les indicateurs et les cibles y afférents.</p>	<p>En vue de satisfaire à l'exigence du Vérificateur général du Québec, des travaux sont en cours afin d'élaborer une stratégie de mise en œuvre des services en ligne.</p>

**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
<p><b>Rôles et responsabilités</b></p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Préciser les rôles et les responsabilités de tous les ministères et organismes ainsi que les mécanismes qui en découlent.</li> </ul> <p><b>Stratégie quant à la gestion des ressources informationnelles</b></p>	<p>En 2009-2010, le Ministère a entrepris, en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor, l'élaboration d'une nouvelle directive sur la gestion des ressources informationnelles.</p> <p>Lors de la rencontre de la Table des dirigeants principaux de l'information qui a eu lieu en décembre 2009, le Ministère et le Secrétariat du Conseil du trésor ont effectué une préconsultation portant sur le projet de directive. Au début de 2010, ils ont consulté les dirigeants des ministères et des organismes à ce sujet.</p> <p>Après les dernières modifications apportées au contenu, le projet de directive a été déposé au Conseil du trésor, qui l'a approuvée le 9 mars 2010.</p> <p>La nouvelle directive remplace celle qui a été adoptée en 2006 sur le même sujet, de même que le Cadre de gestion des ressources informationnelles en soutien à la modernisation de l'administration publique de 2002.</p> <p>La nouvelle directive précise les rôles et les responsabilités du ministère des Services gouvernementaux, du Secrétariat du Conseil du trésor ainsi que des autres ministères et organismes en matière :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de programmation annuelle ;</li> <li>- de plan triennal ;</li> <li>- de bilan des projets et des activités ;</li> <li>- d'autorisation et de suivi des projets en ressources informationnelles.</li> </ul> <p>En ce qui concerne ces recommandations, le Vérificateur général du Québec a fait le suivi. L'ensemble des mesures mises en place ont été considérées comme satisfaisantes.</p>

## Annexe 1

# Organigramme du ministère des Services gouvernementaux au 31 mars 2010



<sup>1</sup> Services partagés avec le Secrétariat du Conseil du Trésor

<sup>2</sup> Services partagés avec le Centre de services partagés du Québec



## **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

### Liste des politiques, directives et pratiques recommandées

#### Politiques, directives et pratiques recommandées sous la responsabilité du ministère des Services gouvernementaux et qui s'appliquent aux ministères et organismes visés par la Loi sur l'administration publique

##### Gouvernement en ligne

- Authentification des citoyens et des entreprises dans le cadre du gouvernement électronique : orientations et stratégie
- Accessibilité aux personnes handicapées : travaux de normalisation. Projet de standard sur l'accessibilité d'un site Web
- Accessibilité aux personnes handicapées : travaux de normalisation. Projet de standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable
- Accessibilité aux personnes handicapées : travaux de normalisation. Projet de standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web
- Standards relatifs à l'interopérabilité et à l'utilisation intégrale du français dans les technologies de l'information et des communications : standard sur le clavier québécois
- Standards relatifs à l'interopérabilité et à l'utilisation intégrale du français dans les technologies de l'information et des communications : standard sur les jeux de caractères codés
- Standards relatifs à l'interopérabilité et à l'utilisation intégrale du français dans les technologies de l'information et des communications : standard sur les sites Web multilingues
- Standards relatifs à l'interopérabilité et à l'utilisation intégrale du français dans les technologies de l'information et des communications : standard sur le format des documents diffusés dans le Web
- Standards relatifs à l'interopérabilité et à l'utilisation intégrale du français dans les technologies de l'information et des communications : standard sur les noms de domaine Internet
- Standards relatifs à l'interopérabilité et à l'utilisation intégrale du français dans les technologies de l'information et des communications : standard sur les adresses de courrier électronique
- Standards relatifs à l'interopérabilité et à l'utilisation intégrale du français dans les technologies de l'information et des communications : standard sur l'identification des langues
- Standards relatifs à l'interopérabilité et à l'utilisation intégrale du français dans les technologies de l'information et des communications : standard sur l'identification des monnaies et des types de fonds
- Standards relatifs à l'interopérabilité et à l'utilisation intégrale du français dans les technologies de l'information et des communications : standard sur le tri alphabétique et la recherche de chaînes de caractères  
Delta québécois à la norme internationale ISO-CEI 14651
- La politique québécoise de l'autoroute de l'information : agir autrement

### **Gestion des ressources informationnelles**

- Cadre de gestion des ressources informationnelles en soutien à la modernisation de l'administration publique (cette directive a été remplacée le 9 mars 2010)
- Directive sur la gestion des ressources informationnelles (cette directive a été remplacée le 9 mars 2010)
- Directive sur la gestion des ressources informationnelles (cette directive a été adoptée le 9 mars 2010)

### **Sécurité de l'information**

- Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale
- Directive sur les services de certification offerts par le gouvernement du Québec pendant la phase intérimaire
- Recommandations de pratiques : guide d'utilisation de la méthode Méhari et de l'outil Risicare
- Recommandations de pratiques : guide de sensibilisation à la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques
- Recommandations de pratiques : modèle et domaines de confiance de la sécurité et guide de conception
- Recommandations de pratiques : contenu type et guide à l'élaboration d'une entente de sécurité
- Recommandations de pratiques : contenu type et guide à l'élaboration d'une interface sécuritaire
- Recommandations de pratiques : guide d'élaboration d'un cadre normatif ministériel de sécurité de l'information
- Recommandations de pratiques : guide relatif à la catégorisation des documents technologiques en matière de sécurité
- Recommandations de pratiques : guide sur la gestion de la continuité des services
- Recommandations de pratiques : guide sur la gestion des incidents de sécurité de l'information gouvernementale
- Recommandations de pratiques : pratique de vérification de la sécurité de l'information numérique
- Recommandations de pratiques : guide d'utilisation sécuritaire des assistants numériques personnels (ANP)
- Recommandations de pratiques : guide de destruction sécuritaire de l'information
- Précis de sécurité, du contrôle et de la protection des renseignements personnels (SCPRP)

### **Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec**

- Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec

### **Développement durable**

- Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable<sup>1</sup>

<sup>1</sup> La mise en place de cette politique est coordonnée par le ministère des Services gouvernementaux et le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs.

**Politiques gouvernementales en vertu desquelles des mandats à portée gouvernementale sont confiés au ministère des Services gouvernementaux**

- Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications
- Politique sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées



## Annexe 4

## Tableau synoptique des objectifs du plan stratégique 2008-2011 et des résultats obtenus

Résultats 2009-2010		Résultats 2008-2009
<b>Objectif 1.1</b>	<b>Mettre en place des outils de gestion des ressources informationnelles</b>	
<b>Indicateur 1.1.1</b> Nombre d'outils de gestion fournis aux ministères et aux organismes (MO)	<p>Le Ministère a rendu disponibles ou a travaillé à mettre à la disposition des MO les 18 outils de gestion suivants en matière de ressources informationnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une nouvelle directive sur la gestion des ressources informationnelles ;</li> <li>- cinq outils de gestion en lien avec la Directive sur la gestion des ressources informationnelles de 2006, abrogée le 9 mars 2010 ;</li> <li>- huit principes pour une vision renouvelée du gouvernement en ligne et une capsule vidéo ;</li> <li>- seize principes d'architecture d'entreprise gouvernementale ;</li> <li>- trois projets de standards (poursuite des travaux) sur l'accessibilité des sites Web aux personnes handicapées ;</li> <li>- un plan d'action pour le développement des compétences stratégiques en ressources informationnelles ;</li> <li>- les profils de compétences des conseillers en architecture de niveau stratégique de cinq domaines ;</li> </ul> <p>Une collecte de données pour dresser un portrait global des projets a également été effectuée.</p>	<p>Le Ministère a mis ou a travaillé pour mettre à la disposition des MO les outils de gestion suivants en matière de ressources informationnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une table de concertation réunissant les dirigeants principaux de l'information, qui se sont rencontrés à six reprises ;</li> <li>- un modèle de gouvernance ;</li> <li>- un portrait global des projets ;</li> <li>- un comité d'orientation sur les ressources humaines travaillant dans le domaine des ressources informationnelles ;</li> <li>- deux profils génériques de compétences ;</li> <li>- trois projets de standards sur l'accessibilité des sites Web aux personnes handicapées.</li> </ul>
<b>Objectif 2.1</b>	<b>Inspirer un sentiment de confiance en maintenant un environnement sécuritaire</b>	
<b>Indicateur 2.1.1</b> Nombre de modalités mises en place	<p>Sept modalités ont été mises en place :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- trois guides sur la sécurité de l'information gouvernementale ;</li> </ul>	<p>Ont été réalisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un modèle de référence pour la mise en place de processus formels de gestion intégrée et d'amélioration continue de la sécurité de l'information ;</li> </ul>

	Résultats 2009-2010	Résultats 2008-2009
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- huit séances de formation ont été offertes au personnel des MO ;</li> <li>- le développement d'un matériel de formation générale sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels ;</li> <li>- trois outils pour la prise en charge des exigences de sécurité et de protection des renseignements personnels lors du développement ou de l'acquisition de systèmes d'information.</li> </ul> <p>De plus, une campagne de sensibilisation a été effectuée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- un précis de sécurité, de contrôle et de protection des renseignements personnels ;</li> <li>- un guide proposant des pratiques et des solutions de destruction sécuritaire ;</li> <li>- un guide concernant l'utilisation sécuritaire des terminaux sans fil de type assistant numérique personnel.</li> </ul> <p>De plus, seize séances de formation ont été offertes.</p>
<b>Objectif 3.1 Accompagner les ministères et les organismes dans leur démarche de développement de projets en ressources informationnelles</b>		
<b>Indicateur 3.1.1</b> Nombre de MO ayant bénéficié d'un accompagnement	Trente-deux MO ont bénéficié d'un accompagnement relativement à cinquante-deux projets.	Vingt-trois MO ont bénéficié d'un accompagnement.
<b>Indicateur 3.1.2</b> Nombre d'avis et d'observations émis par la dirigeante principale de l'information	Trente-cinq avis et observations ont été intégrés aux demandes présentées par les MO au Conseil du trésor.	<p>Vingt-neuf dossiers ont été soumis à la dirigeante principale de l'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 22 avis et observations ont été joints aux demandes d'autorisation présentées au Conseil du trésor ;</li> <li>- les 7 autres dossiers étaient en cours de traitement au 31 mars 2009.</li> </ul>
<b>Indicateur 3.1.3</b> Taux de satisfaction des MO sur l'accompagnement effectué	Le Ministère a procédé à un sondage auprès des membres de la Table des dirigeants principaux de l'information pour vérifier leur satisfaction relativement à la mise en place de cette instance et au déroulement des rencontres. La majorité des participants, soit 84 %, se sont montrés satisfaits du mode de fonctionnement, de l'horaire, de l'aménagement, de l'animation et du choix des sujets. De plus, 65 % des participants étaient d'accord avec les objectifs de ces rencontres.	L'accompagnement offert par le Ministère dans le cadre des projets s'effectue également par une présence aux différents comités responsables des orientations relatives aux projets ou une intervention dans les équipes de réalisation. Le Ministère a participé à au moins dix comités.

	Résultats 2009-2010	Résultats 2008-2009
<b>Objectif 3.2 Favoriser le partage des initiatives des ministères et des organismes liés au gouvernement en ligne</b>		
<b>Indicateur 3.2.1</b> Nombre d'initiatives partagées	Le tableau des résultats associés à l'indicateur 3.3.1 présente des projets propres à susciter l'adhésion de MO.	Une table réunissant des conseillers dans le domaine de l'architecture d'entreprise a été créée.
<b>Indicateur 3.2.2</b> Nombre d'activités réalisées	<p>Huit rencontres régulières de la Table des conseillers en architecture d'entreprise ont été organisées.</p> <p>Le Comité d'orientation stratégique de sécurité de l'information a tenu quatre réunions.</p> <p>Les membres du Réseau des responsables de la sécurité de l'information des ministères et des organismes se sont rencontrés deux fois.</p> <p>La Table des dirigeants principaux de l'information ont tenu huit rencontres.</p> <p>Le Comité stratégique du gouvernement en ligne s'est également réuni à huit reprises.</p>	Outre la création de cette table, cinq rencontres et une journée thématique ont eu lieu sur l'architecture d'entreprise.
<b>Objectif 3.3 Susciter l'adhésion des MO à des fonctions génériques favorisant une utilisation optimale des ressources informationnelles</b>		
<b>Indicateur 3.3.1</b> Nombre de MO ayant adhéré à des fonctions génériques	<p>Le Ministère a été responsable ou coresponsable des projets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Service d'authentification clicSÉQR : au 31 mars 2010, 7 organisations sont inscrites au volet citoyen et 3 ministères au volet entreprise ;</li> <li>- Dossier citoyen : outre le Ministère, 6 organisations collaborent à ce projet ;</li> <li>- Gestion des adresses municipales : le comité directeur est constitué de représentants de 11 MO ;</li> <li>- Gestion des subventions gouvernementales : 5 ministères se sont montrés intéressés au projet ;</li> <li>- Infrastructure à clés publiques ;</li> <li>- Service de repérage.</li> </ul>	<p>Au chapitre des solutions d'authentification, un ministère et un organisme ont adhéré à clicSÉQR pour leurs services électroniques destinés aux citoyens.</p> <p>Un ministère a ajouté clicSÉQR dans ses services offerts aux entreprises.</p>

Résultats 2009-2010		Résultats 2008-2009
	<p>De plus, à titre de conseiller, il a participé aux comités directeurs et, dans certains cas, aux travaux d'architecture des projets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modernisation des activités du Registraire des entreprises ;</li> <li>- Portail sur les connaissances de l'eau ;</li> <li>- Espace Environnement ;</li> <li>- Espace International.</li> </ul>	
<p><b>Objectif 4.1 Accompagner les MO dans leurs projets liés au déploiement du gouvernement en ligne</b></p>		
<p><b>Indicateur 4.1.1</b> Nombre de MO ayant bénéficié d'un accompagnement</p> <p><b>Indicateur 4.1.2</b> Nombre de projets soumis et retenus.</p>	<p>Dix-huit projets provenant de 5 ministères ou organismes ont été financés pour un montant total de 23,5 millions de dollars.</p>	<p>Grâce à l'outil financier créé pour soutenir les projets liés au gouvernement en ligne, 17 projets provenant de 5 ministères ou organismes ont été financés pour un montant total de 29,6 millions de dollars.</p>
<p><b>Objectif 4.2 Soutenir financièrement la réalisation de projets structurants et la poursuite d'initiatives en lien avec l'appropriation des technologies de l'information</b></p>		
<p><b>Indicateur 4.2.1</b> Nombre de projets ou d'initiatives financés</p>	<p>Pour les trois volets du programme Appui à la société de l'information, 95 demandes d'aide financière ont été déposées.</p> <p>De ce nombre, 59 demandes ont été acceptées, pour un montant maximum de 7,6 millions de dollars, réparti sur trois ans. L'aide financière accordée se détaille de la façon suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Volet 1 – 39 demandes, pour un montant de plus de 3,1 millions de dollars ;</li> <li>- Volet 2 – 16 demandes, pour un montant de plus de 3,7 millions de dollars ;</li> <li>- Volet 3 – 4 demandes, pour un montant près de 0,8 million de dollars.</li> </ul>	<p>Un total de 48 demandes ont été acceptées, pour un montant maximum de 7,8 millions de dollars, réparti sur trois ans. L'aide financière accordée se détaille de la façon suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Volet 1 – 27 demandes, pour un montant maximum de 3,9 millions de dollars ;</li> <li>- Volet 2 – 17 demandes, pour un montant maximum de 2,6 millions de dollars ;</li> <li>- Volet 3 – 4 demandes, pour un montant maximum de 1,3 million de dollars.</li> </ul>
<p><b>Indicateur 4.2.2</b> Résultats du soutien financier sur le passage à la société de l'information</p>	<p>Les premières subventions ayant été octroyées en 2008-2009, les projets étaient toujours en cours de réalisation en 2009-2010.</p>	<p>Les résultats du soutien financier sur le passage à la société de l'information seront connus ultérieurement, lorsque les projets financés auront été réalisés.</p>

Résultats 2009-2010		Résultats 2008-2009
<b>Objectif 5.1 Évaluer les opportunités de participation du secteur privé tout en conservant la gouvernance des opérations</b>		
<b>Indicateur 5.1.1</b> Nombre d'opportunités évaluées et appliquées	<p>Deux occasions de participation du secteur privé ont été évaluées et retenues.</p> <p>La première concernait le renouvellement du contrat de services sur le transport sanitaire aérien programmé pour les régions sociosanitaires de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-Ouest du Québec.</p> <p>La deuxième consistait à évaluer la pertinence de transférer à un mandataire privé les activités quotidiennes de nolisement d'hélicoptères.</p>	<p>Deux possibilités de recourir aux services du secteur privé ont été évaluées, soit la réalisation d'audits auprès des fournisseurs du Service aérien gouvernemental et du secteur de la maintenance des aéronefs.</p> <p>Ces deux possibilités ont été retenues. Ainsi, au 31 mars 2009, un contrat pour la réalisation d'audits auprès des transporteurs est conclu. De plus deux projets pilotes ont été réalisés pour l'exécution des audits internes au SAG.</p>
<b>Objectif 5.2 Collaborer, avec les partenaires concernés, à la révision de la stratégie québécoise de lutte contre les incendies de forêt</b>		
<b>Indicateur 5.2.1</b> Nombre de jours-personnes consacrés à la réalisation de l'étude et à la mise en place de la nouvelle stratégie québécoise de lutte contre les incendies de forêt	<p>Le Service aérien gouvernemental (SAG) a collaboré, avec le ministère des Ressources naturelles et de la Faune et avec la Société de protection des forêts contre le feu (SOPFEU), à la révision des besoins en avions-citernes.</p> <p>Quinze jours-personnes ont été consacrés à ce dossier par le personnel du SAG.</p>	<p>Les discussions avec le partenaire du SAG, la SOPFEU, ont été amorcées lors d'une rencontre du comité de liaison.</p>
<b>Objectif 5.3 Évaluer, avec les partenaires concernés, les besoins en matière de surveillance aérienne du territoire</b>		
<b>Indicateur 5.3.1</b> Taux de progression du travail d'évaluation et solutions retenues	<p>En octobre 2009, les autorités de la Sûreté du Québec se sont prononcées en faveur de la poursuite des travaux sur l'évaluation des besoins en équipements héliportés. Le groupe de travail mis en place, dont le SAG fait partie, doit présenter des solutions et des recommandations afin de répondre plus efficacement à l'évolution des missions de recherche et sauvetage.</p>	<p>Un comité de travail a permis de dresser le portrait des actions pertinentes en matière de surveillance du territoire en accord avec les orientations du partenaire du SAG, la Sûreté du Québec. Une présentation de ces résultats a été effectuée.</p>

Résultats 2009-2010		Résultats 2008-2009
<b>Objectif 5.4 Moderniser les équipements et optimiser les processus</b>		
<b>Indicateur 5.4.1</b> Taux de progression de remplacement de l'avion-hôpital Challenger CL-601	Un appel d'offres a été publié en juin 2009 relativement à l'achat de deux appareils pour le transport aérien médical d'urgence. L'appel d'offres n'a pas permis d'obtenir des soumissions conformes aux exigences du devis technique. Le SAG a collaboré à la réalisation d'un bilan en vue d'évaluer les scénarios organisationnels possibles dans ce contexte.	Les efforts ont porté sur la réalisation du devis technique pour le remplacement de l'avion-hôpital.  En somme, au 31 mars 2009, les travaux de remplacement de l'avion-hôpital réalisés ont été l'obtention de la décision gouvernementale, l'étude de faisabilité et le devis technique.
<b>Indicateur 5.4.2</b> Nombre de processus internes analysés et optimisés	L'évaluation des processus et des tâches afférentes du secteur des fournitures de pièces, commencée en 2008-2009, a été complétée.  À la suite de l'intégration de SAGIR au SAG, en 2008-2009, un processus de comptabilisation et de suivi des biens en inventaire a été mis en œuvre afin de maintenir la fiabilité de l'information financière.	Deux secteurs du SAG ont été évalués dans une perspective d'optimisation des ressources dans le contexte de départs à la retraite.  L'évaluation des processus et des tâches afférentes du secteur des fournitures de pièces, en lien avec les travaux réalisés l'an dernier dans le secteur des acquisitions, a débuté en 2008-2009. Cette évaluation a pour objectif d'améliorer le service offert par cette unité de soutien et d'améliorer la qualité du travail des personnes visées.
<b>Objectif 6.1 Mobiliser le personnel par la promotion de la vision du Ministère au sein de l'organisation</b>		
<b>Indicateur 6.1.1</b> Nombre d'activités de communication réalisées pour mobiliser le personnel	Dans le cadre de la mise en œuvre du plan de communication, l'utilisation du site intranet a permis de faire la promotion d'activités liées notamment au développement durable, à la vie au travail et à la reconnaissance des employés. Plus de 75 activités de communication ont ainsi été réalisées.  Par ailleurs, plus de 40 rencontres visant à informer et à mobiliser le personnel ont été tenues au SAG.	Un plan de communication a été élaboré afin de faire connaître le plan stratégique 2008-2011.  De plus, le site intranet a été utilisé afin de faire la promotion auprès du personnel d'activités ministérielles, notamment en matière de développement durable, de vie au travail et de reconnaissance des employés. Plus de 40 activités de communication ont ainsi été réalisées sur ces thèmes.

Résultats 2009-2010		Résultats 2008-2009
<b>Objectif 6.2 Assurer le maintien et le développement des compétences du personnel</b>		
<b>Indicateur 6.2.1</b> Plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre réalisé et mis à jour	Un suivi régulier des travaux concernant la gestion de l'ensemble de l'effectif en place permet de déterminer les besoins additionnels de mise à jour des compétences requises et de procéder à l'embauche des ressources additionnelles nécessaires.	Des modifications à la structure administrative ont engendré des travaux concernant la gestion de la main-d'œuvre. Cette révision de structure a permis de réexaminer l'ensemble de l'effectif en place, de déterminer les besoins additionnels de mise à jour des compétences requises et de procéder à l'embauche de ressources supplémentaires.
<b>Indicateur 6.2.2</b> 2,5 % de la masse salariale consacrée au développement des compétences	Une somme de 1 076 306 \$ a été consacrée au développement des compétences, soit 4,1 % de la masse salariale.	Une somme de 885 680 \$ a été consacrée au développement des compétences, soit 3,9 % de la masse salariale.
<b>Indicateur 6.2.3</b> Taux de rétention du personnel équivalant à celui de la fonction publique québécoise	Au 31 mars 2010, le taux de roulement du personnel au Ministère est de 18,8 %. Au 31 mars 2010, le taux de roulement du personnel de la fonction publique était de 11,3 %.  Pour des fins de comparaisons avec l'ensemble des ministères et organismes, les résultats associés à l'indicateur 6.2.3 font état du taux de roulement.	Le taux de rétention du personnel au Ministère a été de 85,4 %. En date du 31 décembre 2008, le taux de rétention du personnel de la fonction publique était de 92,6 %.



## Annexe 5

### Tableaux concernant l'accès à l'égalité en emploi

#### 1. Données globales

##### Embauche totale au cours de la période de 2009-2010

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	10	62	41	17

##### Nombre d'employés réguliers en date du 31 mars 2010

Effectif total (personnes)	278
----------------------------	-----

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

##### Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2009-2010

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

Statuts d'emploi	Embauche totale 2009-2010	Nombre d'embauches de membres de groupes cibles en 2009-2010				Total	Taux d'embauche par statuts d'emploi (%)
		Comm. culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées		
Réguliers	10	2	0	0	0	2	20,0 %
Occasionnels	62	0	0	0	0	0	0,0 %
Étudiants	41	10	1	0	0	11	26,8 %
Stagiaires	17	2	0	0	0	2	11,8 %

### Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statuts d'emploi : résultats comparatifs<sup>1</sup>

	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2007-2008	16,7 %	0,0 %	9,1 %	33,3 %
2008-2009	25,0 %	4,0 %	36,4 %	21,4 %
2009-2010	20,0 %	0,0 %	26,8 %	11,8 %

<sup>1</sup> Le Ministère ne dispose pas de données comparatives pour les années antérieures à 2007-2008.

### Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année<sup>1</sup>

Rappel des objectifs : Atteindre la cible gouvernementale de 9 % de membres des communautés culturelles et la cible ministérielle de 2 % de personnes handicapées au sein de l'effectif régulier.

Groupes cibles	2008		2009		2010	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	10	3,3 %	13	4,9 %	14	5,0 %
Autochtones	2	0,7 %	1	0,4 %	1	0,4 %
Anglophones	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Personnes handicapées	0	0,0 %	0	0,0 %	1	0,4 %

<sup>1</sup> Le ministère ne dispose pas de données comparatives pour les années antérieures à 2008.

### Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégories d'emplois au 31 mars 2010

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien et de bureau		TOTAL	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Communautés culturelles	2	0,7 %	10	3,6 %	2	0,7 %	14	5,0 %
Autochtones	0	0,0 %	0	0,0 %	1	0,4 %	1	0,4 %
Anglophones	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Personnes handicapées	0	0,0 %	1	0,4 %	0	0,0 %	1	0,4 %

### 3. Femmes

#### Taux d'embauche des femmes en 2009-2010 par statuts d'emploi

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	7	22	16	6	51
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2009-2010	70,0 %	35,5 %	39,0 %	35,3 %	39,2 %

#### Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2010

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien et de bureau	Personnel ouvrier	TOTAL
Nombre total d'employés réguliers	29	88	159	2	278
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	11	34	44	0	89
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	37,9 %	38,6 %	27,7 %	0,0 %	32,0 %

### 4. Mesure ou action favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

#### Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées

	2009-2010
Nombre de participants au programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées accueillis au cours de l'année (cohortes de 2009)	0
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées accueillis au cours de l'année (en prévision des cohortes débutant en 2010)	0



## Annexe 6

## Tableau des résultats obtenus en regard des activités prévues au Plan annuel de gestion des dépenses 2009-2010

### Résultats obtenus en 2009-2010

Orientation 1 : Favoriser le déploiement du gouvernement en ligne	
<p>Le déploiement du gouvernement en ligne est une priorité gouvernementale. Un budget de 26,0 millions de dollars a été octroyé pour la réalisation de projets interministériels et principalement transactionnels. Ce montant se compose de 20,0 millions de dollars pour le financement de projets en cours et de 6,0 millions de dollars pour le programme Appui au passage à la société de l'information.</p>	
Actions envisagées	Résultats obtenus
<p>Poursuivre les travaux concernant le développement et l'implantation de projets communs et intégrés, tels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les portails de services gouvernementaux (Portail entreprises et Portail citoyens) ;</li> <li>- Les infrastructures relatives au gouvernement en ligne (ex. : clicSÉCUR).</li> </ul>	<p><b>Dossier citoyen</b> : des travaux pour définir la vision cible du Dossier citoyen se sont poursuivis. Voir chapitre 3, orientation 3, objectif 3.3.</p> <p><b>Portails</b> : le Ministère a accompagné le développement de plusieurs portails gouvernementaux, dont le Portail sur les connaissances de l'eau, l'Espace Environnement et l'Espace International. Voir chapitre 3, orientation 3, objectif 3.3.</p> <p><b>Service d'authentification clicSÉCUR</b> : pour le volet citoyen, un rehaussement technologique ainsi que l'ajout de mesures pour lutter contre les tentatives d'hameçonnage ont été réalisés. De plus, pour répondre à des besoins de Services Québec relativement au Dossier citoyen, des travaux sur un projet d'évolution ont été effectués. Pour le volet entreprise, des travaux sur un projet d'évolution ont été effectués pour répondre à des besoins jugés essentiels par plusieurs ministères et organismes et obtenir leur adhésion.</p>
<p>Collaborer à l'élaboration de projets porteurs comme ceux de la gestion des adresses, de la gestion des subventions et des formulaires électroniques.</p>	<p>Le Ministère participe à plusieurs projets de nature gouvernementale, que ce soit comme responsable de projet ou dans un rôle de conseiller. Citons les projets sur la gestion des adresses municipales (SGAM), la gestion des subventions gouvernementales. La modernisation des activités du Registraire des entreprises (MIRE), le service de repérage et l'infrastructure à clés publiques gouvernementale. Voir chapitre 3, orientation 3, objectif 3.3.</p>
<p>Poursuivre le programme Appui au passage à la société de l'information.</p>	<p>Le programme Appui au passage à la société de l'information s'est poursuivi. Voir chapitre 3, orientation 4, objectif 4.2.</p>

**Orientation 2 : Planter un modèle de gouvernance des ressources informationnelles, assurer la cohérence, l'efficacité et l'efficience des actions dans ce domaine et maintenir un environnement sécuritaire pour les services en ligne et l'information gouvernementale**

La mise en place du gouvernement en ligne et l'optimisation de l'utilisation des ressources informationnelles à l'échelle gouvernementale exigent une gouvernance forte. Celle-ci permettra de guider les choix et les investissements technologiques des ministères et des organismes ainsi que d'assurer la cohérence des décisions en suscitant la collaboration interministérielle.

Le maintien d'un environnement sécuritaire s'avère essentiel pour que les citoyens utilisent en toute confiance les services gouvernementaux en ligne.

Actions envisagées	Résultats obtenus
Accompagner les ministères et les organismes dans leur démarche d'implantation de nouvelles technologies de l'information.	<p>Une nouvelle directive sur la gestion des ressources informationnelles, s'appliquant aux ministères et aux organismes, a été élaborée et adoptée. Voir chapitre 3, orientation 1, objectif 1.1.</p> <p>Trente-deux ministères et organismes ont bénéficié d'un accompagnement relativement à 52 projets. 35 avis et observations ont été émis. Voir chapitre 3, orientation 3, objectif 3.1.</p>
Mettre en place une table stratégique des initiatives en matière de gouvernement en ligne.	Le Comité stratégique du gouvernement en ligne rassemble douze ministères et organismes qui contribuent au développement du gouvernement en ligne. Ils agissent à titre de conseillers auprès du Comité directeur du gouvernement en ligne. En 2009-2010, le comité stratégique s'est réuni huit fois. Voir chapitre 3, orientation 3, objectif 3.2.
Appliquer un modèle de gouvernance pour les projets communs et partageables.	Le Ministère a présenté un rapport semestriel au Conseil du trésor dans lequel il présente sa stratégie d'évolution du service clicSÉCUR, ainsi qu'un plan consolidé tant pour le volet opérations que pour le volet évolution. Le Ministère a travaillé aussi à mettre en place un cadre de gestion ainsi que des mécanismes de suivi des opérations et des projets de clicSÉCUR.
Produire un plan gouvernemental des investissements en ressources informationnelles.	Le Ministère a combiné sa collecte d'information à celle du Secrétariat du Conseil du trésor en vue d'établir le portrait des investissements en ressources informationnelles pour 2009-2010, afin d'avoir une meilleure compréhension de la situation à cet égard. Voir chapitre 3, orientation 1, objectif 1.1.
Développer des normes et des standards, notamment concernant l'accessibilité des sites Web gouvernementaux pour les personnes handicapées.	Le Ministère a poursuivi ses travaux de normalisation sur l'accessibilité des sites Web aux personnes handicapées. Il a fait la promotion des projets de standards auprès des ministères et des organismes en tant que pratiques recommandées du Bureau de la dirigeante principale de l'information. Voir chapitre 3, orientation 1, objectif 1.1.
Réaliser la campagne annuelle de sensibilisation à la sécurité de l'information.	La troisième campagne annuelle de sensibilisation à la sécurité de l'information a été réalisée à l'automne 2009. Voir chapitre 3, orientation 2, objectif 2.1

**Orientation 2 : Planter un modèle de gouvernance des ressources informationnelles, assurer la cohérence, l'efficacité et l'efficience des actions dans ce domaine et maintenir un environnement sécuritaire pour les services en ligne et l'information gouvernementale**

Effectuer une vigie constante et une coordination en cas d'incidents cybernétiques.

Mettre des guides et des outils à la disposition des ministères et des organismes du gouvernement du Québec pour appuyer ces derniers dans l'application des principes édictés par la directive sur la sécurité de l'information gouvernementale.

Une vigie sur les menaces et les risques informatiques a été effectuée et une collaboration avec le Centre de services partagés du Québec pour la gestion de certains incidents cybernétiques majeurs a été mise en place.

Le Ministère a mis à la disposition des ministères et organismes trois guides sur la sécurité de l'information gouvernementale, qui ont fait l'objet de huit séances de formation offertes aux ministères et organismes. À cela s'ajoutent le développement d'un matériel de formation générale sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels, une campagne de sensibilisation et des outils pour la prise en charge des exigences de sécurité et de protection des renseignements personnels lors de la conception ou de l'acquisition d'un système d'information. Voir chapitre 3, orientation 2, objectif 2.1.

