

Rapport annuel de gestion

2008-2009



Ministère des
Services gouvernementaux

Rapport annuel de gestion
2008-2009

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.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009
ISBN : 978-2-550-55778-4 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-55779-1 (PDF)
ISSN : 1715-8443 (version imprimée)
ISSN : 1715-8451 (PDF)

© Gouvernement du Québec – 2009

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 2008-2009.

Le rapport fait état des résultats obtenus au 31 mars 2009 à l'égard du Plan stratégique 2008-2011 du ministère des Services gouvernementaux et du Plan d'action 2006-2009 du Service aérien gouvernemental.

Je profite de l'occasion pour souligner, parmi toutes les réalisations ministérielles, la mise en place du programme Appui au passage à la société de l'information qui contribue à aider les citoyens du Québec qui en ont besoin à s'initier aux technologies de l'information. Je suis également fière des activités du Service aérien gouvernemental, notamment dans le domaine de la lutte contre les incendies de forêt. Ainsi, l'acquisition de huit avions amphibies de type CL-415, en location jusqu'à récemment, permettra d'assurer la pleine gestion de ces appareils et ainsi la continuité du service.

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

La ministre des Services gouvernementaux,

Dominique Vien

Québec, juin 2009

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 2008-2009 du ministère des Services gouvernementaux.

Le rapport fait état des résultats obtenus à l'égard des orientations et des objectifs du Plan stratégique 2008-2011 du ministère des Services gouvernementaux. Il présente également les résultats obtenus relativement aux objectifs du Plan d'action 2006-2009 du Service aérien gouvernemental.

Cette reddition de comptes témoigne de l'apport du Bureau de la dirigeante principale de l'information et du Service aérien gouvernemental à l'application de la Loi sur le ministère des Services gouvernementaux, soit développer des moyens en vue d'offrir aux ministères et aux organismes un accès simplifié à des services de qualité sur tout le territoire du Québec. Elle fait état des activités réalisées en vue d'améliorer les services offerts par le gouvernement aux citoyens et aux entreprises du Québec.

J'aimerais également souligner la compétence et le dévouement du personnel et des gestionnaires qui concourent à la qualité de la performance 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 2009

Table des matières

Déclaration sur la fiabilité des données	1
Rapport de validation de la vérification interne	3
Faits saillants	5
1 Présentation du ministère	7
1.1 La mission et les activités	7
1.1.1 Le Bureau de la dirigeante principale de l'information	7
1.1.2 Le Service aérien gouvernemental	7
1.2 Le portefeuille des services gouvernementaux	8
1.3 Le plan stratégique 2008-2011 du ministère	8
2 Contexte et enjeux	9
2.1 Améliorer la performance et la capacité d'innover de l'État	9
2.2 Assurer une utilisation optimale des ressources informationnelles gouvernementales	10
2.3 Donner un appui tangible au gouvernement en ligne	10
2.4 Adapter les services aériens gouvernementaux en fonction des créneaux de services spécialisés ou urgents	11
2.5 Moderniser les pratiques de gestion du ministère	11
3 Résultats obtenus au regard des engagements	13
Orientation 1 : Implanter un modèle de gouvernance des ressources informationnelles	13
Orientation 2 : Maintenir un environnement sécuritaire pour les services en ligne et l'information gouvernementale	16
Orientation 3 : Assurer la cohérence, l'efficacité et l'efficience des actions dans le domaine des ressources informationnelles	18
Orientation 4 : Favoriser le déploiement du gouvernement en ligne	21
Orientation 5 : Optimiser la qualité et le fonctionnement des services aériens gouvernementaux	24

Résultats obtenus au regard des objectifs du Plan d'action 2006-2009 du Service aérien gouvernemental _____	26
Orientation 6 : Poursuivre la mise en place d'une culture de la performance organisationnelle _____	34
4 Prestation de services aux citoyens _____	35
4.1 La contribution du ministère _____	35
4.2 La gestion des demandes de renseignements et des plaintes _____	35
5 Ressources utilisées _____	37
5.1 Les ressources humaines _____	37
5.2 Les ressources financières _____	38
5.2.1 Les crédits votés par l'Assemblée nationale _____	38
5.2.2 Le Fonds du service aérien gouvernemental _____	41
5.3 Les ressources matérielles : le parc d'aéronefs _____	44
6 Autres exigences _____	45
6.1 L'accès à l'égalité en emploi _____	45
6.2 Le développement durable _____	46
6.3 L'emploi et la qualité de la langue française dans l'administration publique _____	46
6.4 L'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels _____	46
6.5 Les recommandations du Vérificateur général du Québec _____	47
 Annexes	
Annexe 1 – Organigramme du ministère des Services gouvernementaux au 31 mars 2009 _____	49
Annexe 2 – Liste des lois _____	51
Annexe 3 – Tableaux concernant l'accès à l'égalité en emploi _____	53

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 2008-2009 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, le plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 et le Plan d'action 2006-2009 du Service aérien gouvernemental.

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 2009.

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

Diane Jean

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

Denis Garon

Le directeur général
du Service aérien gouvernemental,

Lucien Tremblay

Québec, juin 2009

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 2008-2009 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 2008-2009 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 2009

Faits saillants

- Le ministère a soutenu financièrement 17 projets qui ont contribué au déploiement du gouvernement en ligne pour un montant de 29,6 M\$. Soulignons entre autres le portail gouvernemental de services aux citoyens et aux entreprises, porte d'entrée privilégiée pour accéder aux services Web gouvernementaux ; le service d'authentification clicSÉQUR qui permet aux citoyens et aux entreprises de communiquer en toute sécurité avec l'État ; la mise à niveau de l'infrastructure technologique permettant le déploiement du gouvernement en ligne.
- Le programme Appui au passage à la société de l'information, qui vise à aider ceux qui en ont besoin à s'initier aux technologies de l'information, a permis de verser 48 subventions pour un montant prévu de 7,8 M\$, réparti sur trois ans.
- Le ministère a coordonné pour une deuxième année consécutive la campagne de sensibilisation sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels. Tenue à l'automne 2008, elle a eu pour thème Je protège mon identité sur Internet. Le site Web de cette campagne a reçu la visite de près de 34 000 internautes, alors qu'en 2007-2008 le nombre de visiteurs avait été de 13 300.
- L'adhésion au service d'authentification gouvernemental clicSÉQUR, dans le volet à l'intention des citoyens, s'est poursuivie : un ministère et un organisme ont adopté ce service en 2008-2009, soit le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Régie du bâtiment du Québec, portant ainsi le total à sept. Près de 400 000 citoyens se sont inscrits à ce service donnant accès de façon sécuritaire à des services en ligne.
- Huit avions-citernes de type CL-415 ont été acquis. En location crédit-bail depuis 1993, ces aéronefs ont été achetés afin d'assurer la pleine gestion du service de lutte contre les incendies de forêt.
- Le comté de San Diego, site d'incendies majeurs à l'automne 2007, a conclu une entente avec le gouvernement du Québec pour la location de deux avions-citernes pour une période de trois mois s'échelonnant de septembre à décembre. Les opérations ont contribué à réduire les dommages pour la population locale en plus de générer des revenus.
- La reconnaissance par la communauté internationale de l'expertise du Service aérien gouvernemental en formation de pilotes d'avions-citernes a donné lieu à une augmentation importante des revenus liés à la location du dispositif d'entraînement au vol au cours de l'année 2008-2009. En effet, des revenus de 323 346 \$ ont été générés, comparativement à 57 040 \$ l'année précédente. La formation de pilotes de la Grèce et de la Malaisie explique en bonne partie cette augmentation.

1 Présentation du ministère

1.1 La mission et les activités

La mission du ministère des Services gouvernementaux 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 double mission est assumée par les deux secteurs principaux du ministère, soit le Bureau de la dirigeante principale de l'information et 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 y parvenir par l'élaboration d'une vision gouvernementale en matière de gestion des ressources informationnelles et la définition d'orientations stratégiques. Il développe des normes, des standards et un encadrement de la sécurité de l'information gouvernementale pour les ministères et les organismes.

Le ministère voit à la cohérence des investissements des ministères et des organismes en matière de ressources informationnelles et surveille les opportunités 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 un programme de subventions qui vise à aider ceux qui en ont besoin à s'initier aux technologies de l'information.

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, à l'aide 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 et des enquêtes criminelles. Trois hélicoptères sont utilisés pour mener à bien ce service ;

Transport des personnes et des marchandises : enfin, le Service aérien gouvernemental répond aux besoins en déplacement 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.

1.2 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. À cet égard, les annexes 1 et 2 présentent l'organigramme et la liste des lois. 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 plus 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.

Le Bureau de la dirigeante principale de l'information offre, pour sa part, des services d'accompagnement aux ministères et aux organismes principalement en ce qui concerne le développement du gouvernement en ligne et l'encadrement des ressources informationnelles gouvernementales. Le ministère assure un soutien aux organismes du portefeuille et procure un lieu de concertation.

1.3 Le plan stratégique 2008-2011 du ministère

Le ministère a élaboré un plan stratégique 2008-2011. Ce plan a été adopté par le Conseil des ministres et déposé à l'Assemblée nationale par la ministre au printemps 2009.

Le rapport annuel de gestion fait état des résultats que le ministère a obtenus en 2008-2009 à l'égard des orientations de ce plan, 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.

Le ministère présente également, dans le rapport, une reddition de comptes sur les objectifs du Plan d'action 2006-2009 du Service aérien gouvernemental.

2 Contexte et enjeux

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

Les technologies de l'information sont reconnues comme un facteur d'innovation pouvant améliorer la productivité des organisations lorsqu'elles sont combinées à une révision des façons de faire. Les technologies et les ressources informationnelles sont maintenant présentes dans toutes les sphères d'activité de l'administration publique et sont devenues des leviers stratégiques de la transformation de l'État. Le ministère vise à favoriser une bonne utilisation des technologies et de l'information pour améliorer la qualité et l'efficacité des services publics. Les projets privilégiés sont axés sur la mise en œuvre de nouveaux processus, la modernisation des méthodes de travail et le déploiement de nouveaux services à la population. La collaboration plus étroite entre ministères et organismes dans la conception et la mise en opération de solutions, visant à simplifier les services aux citoyens et aux entreprises ainsi qu'à améliorer l'efficacité globale de l'administration publique, nécessite l'évolution de la gouvernance.

Le ministère doit ainsi s'assurer que les actifs existants sont utilisés en fonction des orientations gouvernementales dans une perspective d'économies d'échelle et de gains d'efficacité. Il intervient en ce sens dans les choix et les investissements technologiques des ministères et des organismes afin de promouvoir des approches gouvernementales.

À cet effet, le ministère des Services gouvernementaux s'est doté d'une orientation dans le cadre de son plan stratégique afin d'adapter la gouvernance des ressources informationnelles au sein de l'administration publique de manière à répondre aux exigences accrues de saine gestion des ressources en s'inspirant des pratiques exemplaires dans le domaine. Dans le cadre de la première année de son plan stratégique, des actions ont été entreprises afin de favoriser une utilisation optimale des investissements technologiques tout en veillant à la sécurité de l'information gouvernementale.

Il a établi les assises de cette gouvernance. Les rôles et les responsabilités en matière de gestion des grands projets gouvernementaux basés sur l'utilisation des technologies ont été précisés. L'objectif est de favoriser l'émergence de projets communs afin de simplifier la prestation de services aux citoyens et aux entreprises et d'améliorer les façons de faire entourant les opérations des ministères et des organismes afin de réduire les coûts et d'optimiser les investissements.

Dans le cadre de sa mission, le ministère élabore, en collaboration avec les ministères et les organismes, des standards gouvernementaux relatifs aux technologies de l'information. En 2008-2009, il a ciblé prioritairement l'élaboration et l'application de standards gouvernementaux pour les sites Web et les documents numériques afin de maintenir l'accessibilité au plus grand nombre possible de citoyens.

Pour établir et maintenir un lien de confiance durable avec les citoyens et les entreprises, l'administration gouvernementale doit se préoccuper du respect de la vie privée, de la protection des renseignements personnels ainsi que de la sécurité de l'information. À cet effet, une directive encadre la sécurité de l'information gouvernementale tout au long de son cycle de vie. Sa portée est donc étendue à l'ensemble de l'information d'un document, peu importe son support.

Ainsi, la Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale fixe les objectifs à atteindre en matière de sécurité de l'information gouvernementale, énonce les principes directeurs devant être appliqués pour assurer cette sécurité, identifie les intervenants concernés, précise leurs rôles et responsabilités et prévoit l'instauration de mécanismes de coordination de l'action gouvernementale.

Le ministère soutient les ministères et les organismes dans l'application de cette directive. À cet effet, il élabore et rend disponibles divers outils dont des guides et des modèles en plus d'animer des comités et un réseau d'échanges entre les praticiens du domaine.

2.2 Assurer une utilisation optimale des ressources informationnelles gouvernementales

L'évolution rapide des technologies procure de nouvelles occasions de transformer les opérations gouvernementales et d'améliorer les services offerts à la population. En effet, les technologies permettent aujourd'hui d'intégrer et de simplifier des opérations qui, autrefois, auraient été répétées dans plusieurs ministères et plusieurs organismes. Elles permettent également d'envisager l'utilisation d'une même information dans plusieurs contextes éliminant ainsi les saisies multiples, les validations et les opérations sans valeur ajoutée. Une optimisation accrue de l'utilisation des ressources informationnelles disponibles et dispersées dans chacun des ministères et chacun des organismes peut permettre d'obtenir des gains d'efficacité au bénéfice de l'ensemble des citoyens et des entreprises du Québec.

Cela pose cependant des défis majeurs en matière de concertation et de collaboration interministérielle, et même intergouvernementale. Pour soutenir ce changement, le ministère joue un rôle d'accompagnateur auprès des ministères et des organismes afin de veiller à ce que le développement des projets en ressources informationnelles dans l'administration publique s'effectue de façon cohérente.

L'optimisation des ressources informationnelles exige également de favoriser le partage des infrastructures, des ressources et des expériences dans un contexte où la disponibilité des ressources humaines et financières est limitée. Pour accélérer le développement d'une dynamique basée sur la collaboration et une nouvelle culture valorisant la mise en commun, le partage et la réutilisation, le ministère a mis en place divers mécanismes de concertation. Ceux-ci font autant intervenir des gestionnaires que des professionnels impliqués dans la définition des projets, dans la gestion ou la conception provenant des ministères et des organismes. En collaboration avec ceux-ci, le ministère développe des approches et des mécanismes d'accompagnement qui permettront d'échanger la connaissance et les pratiques dans une perspective de cohérence d'ensemble.

2.3 Donner un appui tangible au gouvernement en ligne

L'utilisation des services en ligne est une pratique répandue. Dans le cadre de son plan stratégique 2008-2011, le ministère s'est fixé comme objectif d'élaborer une vision de la contribution des ressources informationnelles à la transformation des services.

La poursuite du déploiement du gouvernement en ligne demeure une priorité gouvernementale. Cette volonté a été affirmée dans le Discours sur le budget 2008-2009 et a été soulignée lors de l'assermentation de la ministre des Services gouvernementaux en décembre 2008. À cet égard, plusieurs projets bénéficient d'un appui financier pour la réalisation de projets liés au gouvernement en ligne. Afin d'accroître cet appui et d'accélérer le déploiement du gouvernement en ligne, notamment l'Administration électronique et le passage à la société de l'information, le

gouvernement a annoncé une restructuration en trois volets de la Provision pour augmenter, avec l'autorisation du Conseil du trésor, tout crédit pour la réalisation de projets reliés au gouvernement en ligne. Le ministère assume la responsabilité et la gestion de cet outil financier.

Le ministère entend poursuivre ses efforts pour contribuer à faire du Québec une société branchée inclusive et dynamique où chacun des citoyens, indépendamment de sa condition ou de son lieu de résidence, trouvera sa place.

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.

La modernisation des façons de faire dans ces domaines concerne donc le Service aérien gouvernemental. Il est appelé, pour ce faire, à collaborer avec ses partenaires : le ministère de la Santé et des Services sociaux, la Société de protection des forêts contre le feu et la Sûreté du Québec.

Afin de maintenir son haut niveau d'expertise, il doit constamment moderniser ses équipements et optimiser ses processus. À cet effet, il s'est doté notamment d'un dispositif d'entraînement au vol permettant 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. Le secteur privé participe à la réalisation des vols pouvant être planifiés, comme le transport aérien vers un centre hospitalier pour les patients ne nécessitant pas de soins en vol.

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. Des travaux en cours concernant une gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre viennent appuyer la réalisation de ces activités.

Des séances de sensibilisation et d'information sont également données par le ministère afin de mobiliser le personnel et de créer un sentiment d'appartenance. De plus, les travaux relatifs au plan stratégique 2008-2011 sont une occasion de rassemblement autour d'une vision et d'orientations touchant l'organisation.

3 Résultats obtenus au regard des engagements

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>Indicateur 1.1.1 :</p> <p>Nombre d'outils de gestion fournis aux ministères et aux organismes</p>	<p>Le ministère a fourni aux ministères et aux organismes divers outils leur permettant de contribuer, chacun à leur manière, aux attentes plus exigeantes en matière de gouvernance. Ces outils ont pris les formes suivantes.</p> <p>Table des dirigeants principaux de l'information</p> <p>Le ministère a mis sur pied en 2008 la Table des dirigeants principaux de l'information. Ce comité permet des échanges entre des dirigeants de plus de 25 ministères et organismes. Leur participation assidue démontre leur intérêt à collaborer ainsi que leur volonté de transformer et d'améliorer la gestion des ressources informationnelles au sein de l'administration publique et dans leurs organisations respectives. Au fil des six rencontres tenues en 2008-2009, les participants ont échangé sur les orientations stratégiques, les grands projets gouvernementaux et les meilleures pratiques en technologies de l'information ayant cours dans les organisations performantes. De plus, trois rencontres ont été consacrées aux enjeux portant sur l'attraction et la rétention des ressources humaines dans le domaine des technologies de l'information. Ce lien privilégié qu'entretiennent les participants avec la dirigeante principale de l'information vise à faciliter la prise de décision et la mise en place d'une gouvernance solide et renouvelée des technologies de l'information au gouvernement du Québec.</p> <p>Modèle de gouvernance des ressources informationnelles</p> <p>La mise en œuvre de projets qui nécessitent l'apport de plusieurs ministères et de plusieurs organismes exige de réviser les rôles et les responsabilités de chacune des parties afin d'assurer une gouvernance adéquate des initiatives communes faisant intervenir plusieurs organisations. Ce modèle précise les principaux rôles et les principales responsabilités qui doivent être assumés.</p> <p>Portrait global des projets en ressources informationnelles</p> <p>Depuis plusieurs années, le ministère effectue une collecte d'information pour mesurer l'évolution des budgets planifiés en ressources informationnelles et estimer la valeur totale du portefeuille de projets en développement.</p> <p>Le ministère a combiné sa collecte d'information à celle du Secrétariat du Conseil du trésor en vue d'établir le portrait 2008-2009, et ce, afin d'avoir une meilleure compréhension des investissements en ressources informationnelles.</p> <p>Développement des compétences</p> <p>Au chapitre des ressources humaines, la disponibilité du personnel disposant des compétences adéquates est un facteur</p>

Orientation 1 : Implanter un modèle de gouvernance des ressources informationnelles

de succès déterminant dans la mise en place de l'Administration électronique et dans la saine gestion des ressources informationnelles. À cet effet, le ministère a formé un comité d'orientation des ressources humaines travaillant dans le domaine des ressources informationnelles qui a tenu deux réunions dans la dernière année.

Les emplois de niveau stratégique liés au soutien à la fonction de gouverner des ressources informationnelles ont été considérés comme prioritaires. En 2008-2009, en collaboration avec les représentants du Secrétariat du Conseil du trésor, du Centre de services partagés du Québec ainsi que des représentants de ministères et d'organismes membres de la Table des dirigeants principaux de l'information, le ministère a élaboré deux profils génériques de compétences : celui de responsable de la sécurité de l'information et celui de responsable des contrats et des ententes.

Des travaux ont été réalisés par une équipe de projet interministérielle en vue d'élaborer un plan de développement des compétences.

Également, les résultats des réflexions sur les principes directeurs et les balises devant guider le choix de recourir à l'externe dans les projets en ressources informationnelles ont été discutés avec les membres de la Table des dirigeants principaux de l'information.

Standards

Dans le cadre de sa mission, le ministère élabore en partenariat avec les ministères et les organismes des standards gouvernementaux relatifs aux technologies de l'information. En 2008-2009, il a procédé à une consultation auprès des ministères et des organismes afin de connaître leurs préoccupations en matière de normalisation et de déterminer les standards ou les pratiques recommandées à élaborer dans le domaine du Web, de l'informatique et de la sécurité de l'information. Trente-deux ministères et organismes ont participé aux différentes phases de l'exercice ayant contribué au choix des priorités gouvernementales.

Quant aux projets de standards en cours d'élaboration, le ministère a poursuivi les travaux sur l'accessibilité des sites Web aux personnes handicapées. S'appuyant sur les trois projets de standards rédigés en collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec, le ministère a poursuivi la démarche avec un comité interministériel de normalisation regroupant les représentants de 24 ministères et organismes. Au cours de l'année 2008-2009, cinq réunions ont permis au comité d'en venir à un consensus.

Par la suite, le ministère a amorcé la phase de consultation élargie, en demandant à l'ensemble des ministères et des organismes d'analyser les impacts de la mise en œuvre de ces standards dans leur organisation. Cette étape est la dernière prévue avant le dépôt des projets de standards au Conseil du trésor pour adoption.

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

En résumé, le ministère a mis ou a travaillé pour mettre à la disposition des ministères et des organismes les outils de gestion en matière de ressources informationnelles suivants : une table de concertation réunissant les dirigeants principaux de l'information qui se sont rencontrés à six reprises, un modèle de gouvernance, un portrait global des projets, un comité d'orientation sur les ressources humaines travaillant dans le domaine des ressources informationnelles, deux profils génériques de compétences et trois projets de standards sur l'accessibilité des sites Web aux personnes handicapées.

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>Indicateur 2.1.1 : Nombre de modalités mises en place</p>	<p>Modèle, guides et pratiques exemplaires</p> <p>Afin de soutenir les ministères et les organismes dans l'application des dispositions de la Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale, le ministère a élaboré et rendu disponible 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.</p> <p>Le Précis de sécurité, de contrôle et de protection des renseignements personnels définit un processus assurant la prise en charge des exigences de sécurité, de contrôle et de protection des renseignements personnels dans les projets de développement. Ce précis a fait l'objet, au cours de l'année 2008-2009, d'une expérimentation qui s'est accompagnée de 5 sessions de formation qui ont été dispensées à près de 60 participants provenant de 4 ministères et organismes.</p> <p>Deux guides ont été rédigés et rendus disponibles pour les responsables de la sécurité des ministères et des organismes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un guide proposant des pratiques et des solutions de destruction sécuritaire propres à assurer la confidentialité de l'information enregistrée sur un support quand vient le besoin de réutiliser ou d'utiliser ce support en dehors de l'organisation. - Un guide concernant l'utilisation sécuritaire des terminaux sans fil de type assistant numérique personnel. Il a pour objectif d'apporter aux ministères et aux organismes le soutien nécessaire leur permettant de se prémunir contre les menaces résultant des vulnérabilités associées à l'utilisation d'un assistant numérique personnel. <p>Des séances de formation auprès du personnel ont accompagné la diffusion des guides et des pratiques exemplaires. Onze sessions de formation ont ainsi été tenues rejoignant soixante-quatorze personnes. Quatre ont porté sur le modèle de gestion de la sécurité de l'information, trois sur le guide de destruction sécuritaire de l'information et quatre sur le guide concernant l'utilisation sécuritaire des assistants numériques personnels</p> <p>En résumé, un modèle, un précis et 2 guides ont été réalisés, et 16 séances de formation ont été offertes.</p>

Orientation 2 : Maintenir un environnement sécuritaire pour les services en ligne et l'information gouvernementale	
Activité du plan annuel de gestion des dépenses	Résultats
Préparer en collaboration avec l'Institut de sécurité de l'information du Québec une deuxième campagne de sensibilisation sur la sécurité de l'information	<p>Pour une deuxième année consécutive, le ministère des Services gouvernementaux s'est associé à l'Institut de sécurité de l'information du Québec afin de réaliser une campagne de sensibilisation sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels sur Internet, qui s'est déroulée du 27 octobre au 14 novembre 2008.</p> <p>Sur le thème Je protège mon identité sur Internet, la campagne de 2008 ciblait le citoyen branché dans le but de le sensibiliser à l'importance d'adopter de bonnes pratiques lorsqu'il utilise Internet.</p> <p>Cette deuxième campagne a obtenu une visibilité sur tout le territoire du Québec et a amélioré l'achalandage du site Web.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La campagne a été couverte par 95 médias électroniques, imprimés et Internet comparativement à 28 médias en 2007. De ces médias, 36 étaient des médias locaux qui ont couvert la tournée en dehors de la région de Montréal. Un total de 66 entrevues a été réalisé. - Le site Web, dont l'adresse est http://monidentite.isiq.ca/, a reçu la visite de près de 34 000 internautes qui ont consulté près de 180 000 pages du 27 octobre au 14 novembre 2008. Pour la campagne de 2007, les résultats obtenus après quatre semaines de campagne ont été de 13 300 visiteurs pour 33 000 pages consultées. - Une tournée provinciale dans 10 régions du Québec a permis de rencontrer 9 225 personnes. Celles-ci ont été invitées à visiter le site Web et à participer au concours y figurant. - Des outils promotionnels ont été distribués au public cible par les partenaires de la campagne, le réseau des bibliothèques, le gouvernement du Québec et l'équipe de tournée.

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>Indicateur 3.1.1 : Nombre de ministères et d'organismes ayant bénéficié d'un accompagnement (par type d'activité)</p> <p>Indicateur 3.1.2 : Nombre d'avis et d'observations émis par la dirigeante principale de l'information</p> <p>Indicateur 3.1.3¹ : Taux de satisfaction des ministères et des organismes sur l'accompagnement effectué</p>	<p>Accompagnement</p> <p>En 2007-2008, le ministère instaurait une démarche d'accompagnement afin de guider les ministères et les organismes dans l'élaboration des dossiers d'affaires, comme cela est exigé par la Directive gouvernementale sur la gestion des ressources informationnelles. En 2008-2009, 23 ministères et organismes ont bénéficié d'un accompagnement.</p> <p>Avis et observations</p> <p>En 2008-2009, 29 dossiers ont été soumis à la dirigeante principale de l'information. Vingt-deux avis et observations ont été joints aux demandes d'autorisation présentées au Conseil du trésor ; les sept autres dossiers sont en cours de traitement au 31 mars 2009.</p> <p>Contribution aux projets stratégiques</p> <p>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 notamment participé aux comités suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comité conseil et comité directeur pour le Plan stratégique en technologies de l'information du Curateur public ; - Comité directeur pour l'Espace International du ministère des Relations internationales ; - Comité directeur pour l'Espace Environnement du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs ; - Comité directeur pour l'Infothèque gouvernementale de Services Québec ; - Comité directeur pour la solution gouvernementale d'authentification clicSÉCUR ; - Comité directeur pour le Portail gouvernemental des affaires municipales et régionales du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire ; - Comité directeur pour le service de gestion des adresses municipales ; - Comité directeur pour la modernisation du Registraire des entreprises par Revenu Québec ; - Comité des partenaires du Dossier santé du Québec ; - Comité de gouverne SAGIR pour l'implantation de la première phase SGR1 (système ressources matérielles et financières).

¹ Cet indicateur sera mesuré au cours de l'année 2009-2010 auprès des ministères et des organismes bénéficiant d'un accompagnement de la part du ministère.

Objectif 3.2	Résultats
<p>Favoriser le partage des initiatives des ministères et des organismes liées au gouvernement en ligne</p> <p>Indicateur 3.2.1 : Nombre d'initiatives partagées</p> <p>Indicateur 3.2.2 : Nombre d'activités réalisées (promotion, information, sensibilisation)</p>	<p>Près de 20 représentants de ministères ou d'organismes ont été réunis à 4 reprises afin de collaborer à une approche commune pour élaborer une architecture d'entreprise. Un espace de collaboration virtuel leur permettant d'échanger et de contribuer à l'élaboration de différents guides, dont le modèle général, le glossaire et le modèle de référence de la cartographie des services, a été mis en place afin de faciliter la concertation.</p> <p>Une journée thématique sur l'architecture d'entreprise a eu lieu en mars 2009 dans le cadre de la visite au Québec du fondateur du Centre d'excellence en architecture d'entreprise de l'école d'ingénieurs Centrale Paris qui a eu l'occasion de s'adresser à un groupe d'une centaine de participants. Une autre rencontre plus spécialisée portant sur l'architecture orientée sur les services a, quant à elle, regroupé une quarantaine de participants le 25 mars.</p> <p>Une table réunissant des conseillers dans le domaine de l'architecture d'entreprise a également été créée.</p> <p>En résumé, outre la création de cette table, cinq rencontres et une journée thématique ont eu lieu sur l'architecture d'entreprise.</p>

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>Indicateur 3.3.1 : Nombre de ministères et d'organismes ayant adhéré à des fonctions génériques</p>	<p>Service d'authentification</p> <p>La mise en place du gouvernement en ligne a nécessité l'instauration de solutions d'authentification pour mettre à la disposition des citoyens et des entreprises un accès sécuritaire aux services électroniques. Le service clicSÉCUR pour les citoyens, offert depuis décembre 2005, permet aux usagers d'utiliser un seul identifiant pour s'authentifier auprès de plusieurs ministères et organismes.</p> <p>En juin 2008, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a intégré dans les services électroniques liés au Régime québécois d'assurance parentale le service d'authentification gouvernemental. La Régie du bâtiment du Québec a également confirmé son adhésion au service, portant le nombre de ministères et d'organismes participant à sept, comparativement à cinq en 2007-2008.</p> <p>Au 31 mars 2009, le nombre d'identifiants actifs pour les citoyens se situe à près de 400 000, comparativement à 180 000 en 2007-2008 et à 85 000 en 2006-2007.</p> <p>Sur un autre plan, le service clicSÉCUR, dans le volet à l'intention des entreprises, permet l'authentification des employés désignés par les entreprises en leur accordant un identifiant unique pour l'accès sécurisé aux services électroniques et en leur donnant les droits d'accès nécessaires pour agir au nom des entreprises avec les organisations gouvernementales.</p>

Objectif 3.3	Résultats
	<p>En mai 2008, le ministère de la Famille et des Aînés est devenu le deuxième ministère à offrir le service d'authentification pour les entreprises en l'intégrant aux services électroniques destinés aux centres de la petite enfance et aux divers services de garde dans le cadre de la gestion du financement.</p> <p>Au 31 mars 2009, près de 76 000 entreprises sont inscrites au service clicSÉCUR.</p> <p>Dossier citoyen</p> <p>Des travaux préliminaires ont été réalisés sur le Dossier citoyen, portant notamment sur la vision cible et la stratégie globale de déploiement. Le ministère a également participé à des groupes de discussion organisés par Services Québec pour mieux comprendre les besoins et les priorités des citoyens en rapport avec le Dossier citoyen.</p> <p>Gestion des adresses municipales</p> <p>Afin d'évaluer les besoins et la portée d'un service commun de gestion des adresses municipales qui regrouperait le référentiel et la localisation des adresses, le ministère a présidé le comité directeur du projet formé de représentants des ministères et des organismes afin de préciser la portée du futur service de gestion des adresses municipales.</p> <p>Portails</p> <p>Le ministère a accompagné les projets de Portail Environnement et d'Espace International, pilotés respectivement par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs et par le ministère des Relations internationales. Un représentant du ministère siège au comité directeur de ces deux projets ainsi qu'au comité de suivi. Il participe également à certains travaux d'architecture effectués par des équipes de réalisation.</p> <p>Modernisation des activités du Registraire des entreprises</p> <p>Le ministère siège au comité directeur du projet de modernisation et d'intégration du Registre des entreprises qui est sous la responsabilité de Revenu Québec. Plusieurs ateliers ont été organisés par le ministère pour établir les orientations en matière d'architecture des services gouvernementaux en lien avec le Registraire des entreprises.</p> <p>En résumé</p> <p>Au chapitre des solutions d'authentification, un ministère et un organisme ont adhéré à clicSÉCUR pour leurs services électroniques destinés aux citoyens. Un ministère a ajouté clicSÉCUR dans ses services offerts aux entreprises.</p>

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>Indicateur 4.1.1 : Nombre de ministères et d'organismes ayant bénéficié d'un accompagnement</p> <p>Indicateur 4.1.2 : Nombre de projets soumis et retenus</p>	<p>Provision pour augmenter, avec l'autorisation du Conseil du trésor, tout crédit pour la réalisation de projets reliés au gouvernement en ligne</p> <p>Le ministère administre cet outil financier qui contribue à la mise en œuvre du gouvernement en ligne.</p> <p>Pour l'année 2008-2009, la provision a été restructurée en trois volets :</p> <ul style="list-style-type: none"> – des investissements de 20,6 M\$ et l'amortissement afférent de 16,0 M\$. Ces crédits 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 ; – un financement de 4,0 M\$ par année en crédits de fonctionnement pour poursuivre la mise en œuvre des investissements engagés et assurer le financement couvrant la phase de transition des projets ; – une somme de 6,0 M\$ par année pour le programme Appui au passage à la société de l'information. <p>Ainsi, l'enveloppe budgétaire globale de la provision a été de 46,6 M\$ et a servi à financer 17 projets provenant de 5 ministères ou organismes pour un montant total de 29,6 M\$.</p> <p>Les projets présentés par les cinq ministères et organismes s'inscrivent dans quatre catégories :</p> <ul style="list-style-type: none"> – les portails de services gouvernementaux : portail gouvernemental de services de Services Québec et portail gouvernemental de services aux entreprises. <p>Le portail gouvernemental de services du gouvernement du Québec géré par Services Québec, dont l'adresse est www.gouv.qc.ca, 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 les ministères et les organismes impliqués. – les espaces thématiques comme l'Espace International du ministère des Relations internationales. <p>L'Espace International est un guichet de services du gouvernement du Québec pour les 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 d'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</p> </p>

Orientation 4 : Favoriser le déploiement du gouvernement en ligne

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 du ministère des Services gouvernementaux.

L'année 2008-2009 aura permis d'amorcer les réflexions pour la mise en place du Dossier citoyen.

- les infrastructures relatives au gouvernement en ligne : infrastructure technologique du Centre de services partagés du Québec.

Dans la perspective 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 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>Indicateur 4.2.1 : Nombre de projets ou d'initiatives financées</p> <p>Indicateur 4.2.2 : Résultats du soutien financier sur le passage à une société de l'information¹</p>	<p>Programme Appui au passage à la société de l'information</p> <p>Le programme Appui au passage à la société de l'information est un apport financier annuel de 6,0 M\$, annoncé lors du Discours sur le budget 2008-2009.</p> <p>Ce programme est destiné à des organismes sans but lucratif, à des organismes de recherche ainsi qu'à des établissements d'enseignement et sert à initier les citoyens qui le désirent aux nouvelles technologies de l'information. Il est divisé en trois volets distincts :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Le volet 1 soutient les projets liés au gouvernement en ligne (pour un montant maximum de 500 000 \$ par projet). Ce volet concerne, par exemple, des organismes qui désirent offrir des séances de formation à des groupes de citoyens moins scolarisés ou à des nouveaux arrivants afin de démystifier l'ordinateur et Internet. – Le volet 2 appuie la mission globale des organismes communautaires ciblés (pour un montant maximum de 200 000 \$ par demande). 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, d'organismes sans but lucratif, d'organismes de recherche et d'établissements d'enseignement, portant sur les effets socioéconomiques d'Internet et des technologies de l'information (pour un montant maximum de 500 000 \$ 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.

Orientation 4 : Favoriser le déploiement du gouvernement en ligne

La période d'inscription pour l'année financière 2008-2009 s'est terminée le 30 septembre 2008 et, pour les trois volets, 154 demandes d'aide financière ont été déposées. Par la suite, un comité d'évaluation composé de cinq experts, dont deux membres externes au gouvernement, a procédé à l'analyse des demandes.

De ce nombre, 48 demandes ont été acceptées, pour un montant maximum de 7,8 M\$, réparti sur trois ans. L'aide financière accordée se détaille de la façon suivante :

- Volet 1 – 27 demandes, pour un montant maximum de 3,9 M\$;
- Volet 2 – 17 demandes, pour un montant maximum de 2,6 M\$;
- Volet 3 – 4 demandes, pour un montant maximum de 1,3 M\$.

La liste des projets retenus se trouve sur le site Web du ministère à l'adresse www.msg.gouv.qc.ca.

¹ Les résultats du soutien financier sur le passage à la société de l'information seront connus ultérieurement lorsque les projets financés seront réalisés.

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>Indicateur 5.1.1 : Nombre d'opportunités évaluées et appliquées</p>	<p>Au cours de l'année 2008-2009, 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 avec l'École nationale d'aéronautique. De plus, deux projets pilotes ont été réalisés pour l'exécution des audits internes au Service aérien gouvernemental.</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>Indicateur 5.2.1 : Nombre de jours-personnes consacrés à la réalisation de l'étude et à la mise en place de la nouvelle stratégie</p>	<p>Les discussions avec le partenaire du Service aérien gouvernemental, la Société de protection des forêts contre le feu, ont été amorcées lors d'une rencontre du comité de liaison.</p>
Objectif 5.3	Résultats
<p>Évaluer, avec les partenaires concernés, les besoins en matière de surveillance aérienne du territoire</p> <p>Indicateur 5.3.1 : Taux de progression du travail d'évaluation et solutions retenues</p>	<p>Un comité de travail a réalisé et a permis de dresser le portrait des actions pertinentes en matière de surveillance du territoire en accord avec les orientations du partenaire du Service aérien gouvernemental, la Sûreté du Québec. Une présentation de ces résultats a été effectuée.</p>

Axe : Les équipements et les modalités d'opération

Objectif 5.4	Résultats
<p>Moderniser les équipements et optimiser les processus</p> <p>Indicateur 5.4.1 : Taux de progression du remplacement de l'avion-hôpital Challenger CL-601</p>	<p>Au cours de l'année 2008-2009, les efforts du personnel 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 sont l'obtention de la décision gouvernementale, l'étude de faisabilité et le devis technique.</p>

**Orientation 5 : Optimiser la qualité et le fonctionnement
des services aériens gouvernementaux****Indicateur 5.4.2 :**

Nombre de processus internes analysés et optimisés

Deux secteurs du Service aérien gouvernemental 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.

Résultats obtenus au regard des objectifs du Plan d'action 2006-2009 du Service aérien gouvernemental

Les services aux citoyens et à la communauté gouvernementale

Les évacuations aéromédicales

Une entente de services permanente fixant les paramètres d'utilisation des appareils et les modalités de financement des services offerts en 2008-2009 lie le ministère de la Santé et des Services sociaux et le Service aérien gouvernemental.

Objectif	Résultats
Assurer la disponibilité en tout temps d'un appareil pour les urgences médicales	En 2008-2009, aucun cas de non-disponibilité n'a été enregistré.

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

Cible	Résultats		
	2008-2009	2007-2008	2006-2007
Aucun cas	Aucun cas	Un cas	Aucun cas

Objectif	Résultats
Respecter le délai de départ de l'avion-hôpital ou des avions de relève pour les évacuations aéromédicales	En 2008-2009, le nombre de retards imputables au Service aérien gouvernemental est de 101 sur un total de 1 012 missions (1 885 patients, 3 155 heures de vol). Il s'agit de 108 patients et de 258 heures de vol de plus qu'en 2007-2008. L'avion-hôpital a atteint en 2008-2009 sa limite de vie utile fixée à 30 000 heures. Au cours des dernières années, cet appareil a donc nécessité plus d'heures de travail pour être maintenu en parfait état de navigabilité. Ainsi, les retards sont essentiellement dus à l'entretien de l'appareil ou à des problèmes mécaniques (62 sur 101). Ces résultats sont directement liés à l'utilisation de l'avion-hôpital et au nombre d'heures de vol élevé qu'il effectue. Malgré le non-respect de la cible, il est important de mentionner que 43 % des retards ont été de dix minutes ou moins.

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

Cible	Résultats		
	2008-2009	2007-2008	2006-2007
95,0 %	90,0 %	90,4 %	89,1 %
Écart	- 5,0 %	- 4,6 %	- 5,9 %

La surveillance aérienne du territoire

Le Service aérien gouvernemental met à la disposition de la Sûreté du Québec trois hélicoptères (Bell 206B, Bell 206LT et Bell 412), de même que les équipages et le personnel d'entretien requis.

Objectif	Résultats
Respecter le délai d'intervention des hélicoptères selon les besoins de la Sûreté du Québec dans 95 % des cas	En 2008-2009, l'objectif de respect du délai d'intervention d'une heure après l'appel des équipages a été respecté dans 97,7 % des missions réalisées avec les trois hélicoptères en service.

Indicateur Taux de respect du délai d'intervention des hélicoptères

Cible	Résultats		
	2008-2009	2007-2008	2006-2007
95,0 %	97,7 %	98,3 %	96,3 %
Écart	+ 2,7 %	+ 3,3 %	+ 1,3 %

La lutte contre les incendies de forêt

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

Objectif	Résultats
Respecter le calendrier de mise en service des avions-citernes selon les besoins formulés par la Société de protection des forêts contre le feu	Le nombre d'avions demandé au Service aérien gouvernemental lors de la remise en service printanière a été respecté. Le respect des exigences demandées au Service aérien gouvernemental inclut les appareils de type CL-215 à moteurs à piston, dont l'entretien hivernal est effectué par l'entreprise privée.

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

Date limite	Nombre demandé	Résultats		
		2008-2009	2007-2008	2006-2007
15 avril	6	100,0 %	83,3 %	100,0 %
1 ^{er} mai	12	100,0 %	75,0 %	83,3 %
15 mai	14	100,0 %	85,7 %	92,9 %
1 ^{er} septembre	11	100,0 %	100,0 %	100,0 %
16 septembre	6	100,0 %	100,0 %	100,0 %
16 octobre	3	100,0 %	100,0 %	100,0 %

La lutte contre les incendies de forêt (suite)

Objectif	Résultats
Assurer la disponibilité quotidienne des avions-citernes pendant la saison des incendies de forêt	<p>Les saisons de lutte contre les incendies de forêt sont imprévisibles, et le nombre d'heures de vol varie d'une année à l'autre. Au cours de l'été 2008, très peu d'incendies ont eu lieu, ce qui n'a généré que très peu d'heures où les appareils ont été requis.</p> <p>Pour tous les vols réalisés au Québec, le Service aérien gouvernemental a respecté le délai d'intervention selon les codes d'alerte dans 100 % des cas.</p>

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

Cible	Résultats		
	2008-2009	2007-2008	2006-2007
97,0 %	99,1 %	93,0 %	94,8 %
Écart	+ 2,1 %	- 4,0 %	- 2,2 %

Les équipements et les modalités d'opération**L'utilisation du dispositif d'entraînement au vol**

Objectif	Résultats
Diminuer le coût net d'utilisation du dispositif d'entraînement au vol de 5 % pour les trois prochaines années	<p>Au cours de la dernière année, le Service aérien gouvernemental a accueilli des pilotes de l'Ontario dans le cadre de leur formation sur le dispositif d'entraînement au vol. Les revenus liés à la location du dispositif ont augmenté au cours de la dernière année (2006-2007 : 59 292 \$; 2007-2008 : 57 040 \$; 2008-2009 : 323 346 \$). L'augmentation s'explique par deux ententes conclues, l'une avec le gouvernement de la Grèce et l'autre avec Bombardier pour la formation de pilotes de la Malaisie, pour des montants de 224 305 \$ et de 33 863 \$ respectivement. Les revenus de location ont permis au Service aérien gouvernemental de financer à 94,5 % les dépenses liées au fonctionnement du dispositif d'entraînement au vol, améliorant ainsi l'efficience liée à la gestion de cette activité.</p>

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

Cible	Résultats		
	2008-2009	2007-2008	2006-2007
Diminution de 5 % du coût net	18 818 \$	252 021 \$	257 849 \$
	- 92,5 %	- 2,3 %	- 27,2 %

Le respect des ententes de service

Objectif	Résultats
Assurer un taux de respect minimal des ententes de service de 95 %	Une évaluation est effectuée tous les deux ans auprès des partenaires et n'a pas eu lieu en 2007-2008. En 2008-2009, l'opération a été réalisée. Par contre, puisqu'un nombre insuffisant de questionnaires a été retourné, il n'a pas été possible de calculer le taux de respect global relatif aux ententes de service. En l'occurrence, une gestion participative est favorisée par des rencontres régulières des comités de liaison du Service aérien gouvernemental. Ces comités sont formés, pour l'un, avec les représentants de la Sûreté du Québec et avec les représentants de la Société de protection des forêts contre le feu pour l'autre. Il en est de même lors du comité opérationnel qui regroupe les représentants du programme Évacuations aéromédicales du Québec et le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Indicateur Taux de respect des ententes de service

Cible	Résultats	
	2008-2009	2006-2007
Taux de respect de 95 %	Non disponible	90,7 %

Objectif	Résultats
Maintenir un taux de satisfaction de 95 % chez les demandeurs de nolisement d'aéronefs privés	Au cours de l'année 2008-2009, le Service aérien gouvernemental n'a pas effectué d'évaluation de la satisfaction des clients envers les services de nolisement offerts.

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

Cible	Résultats	
	2008-2009	2007-2008
Taux de satisfaction de 95 %	Non disponible	93 %

Objectif	Résultats
Réaliser deux audits par année chez les transporteurs privés sous contrat avec le Service aérien gouvernemental	En 2008-2009, trois audits ont été réalisés auprès de fournisseurs du Service aérien gouvernemental. Un des audits a été effectué auprès du fournisseur de carburant à Québec, alors que les deux autres ont été faits auprès des transporteurs inscrits à l'offre permanente pour le nolisement d'aéronefs.

Indicateur Nombre d'audits des transporteurs privés

Cible	Résultats	
	2008-2009	2007-2008
Réaliser deux audits	3	Aucun

La collaboration avec le secteur privé

Objectif	Résultats
Accroître la collaboration avec le secteur privé	Au cours des dernières années, des appareils pouvant transporter plus de passagers se sont ajoutés à la liste des appareils disponibles dans l'offre permanente. Au cours de l'année 2008-2009, un nombre plus important de nolisements d'hélicoptères a été réalisé, soit 30 nolisements de plus pour une différence de 1 335 799 \$ entre 2007-2008 et 2008-2009.

Indicateur Valeur des contrats de nolisement et nombre de contrats

	Résultats		
	2008-2009	2007-2008	2006-2007
Valeur des contrats de nolisement	6 978 110 \$	5 255 757 \$	4 685 790 \$
Nombre de nolisements	687	658	803

Objectif	Résultats
Accroître la collaboration avec le secteur privé (suite)	Des travaux d'entretien de l'ordre de 2 861 283 \$ ont été confiés au secteur privé en 2008-2009, comparativement à 5 433 300 \$ en 2007-2008. L'an dernier, une dépense de 4 200 000 \$ a été effectuée pour la remise à neuf des moteurs conformément au programme de maintenance de ce composant majeur. Cette dépense n'a pas été faite cette année. Par contre, la valeur de la dépense pour l'entretien des quatre CL-215 à moteurs à piston a été de 1 505 301 \$, soit 1 251 230 \$ de plus. Cet écart est attribuable à la première année complète du contrat qui consiste à effectuer l'entretien hivernal et l'entretien sur la base au cours de la saison intensive. L'an dernier, les dépenses correspondaient à l'entretien hivernal uniquement.

Indicateur Valeur des contrats d'entretien

	Résultats	
	2008-2009	2007-2008
Valeur des contrats d'entretien	2 861 283 \$	5 433 300 \$

Objectif	Résultats
Accroître la collaboration avec le secteur privé (suite)	Le Service aérien gouvernemental fait appel au Centre de services partagés du Québec pour la réalisation des travaux de programmation, de documentation, de dépannage et de maintenance de systèmes. L'écart avec l'année précédente est de 290 865 \$ et correspond à l'accompagnement relatif à l'implantation de SAGIR et au début des travaux de refonte du système d'information d'entreprise.

Indicateur Valeur des contrats d'informatique

	Résultats	
	2008-2009	2007-2008
Valeur des contrats d'informatique	431 739 \$	140 874 \$

La collaboration avec le secteur privé (suite)

Objectif	Résultats
Accroître la collaboration avec le secteur privé (suite)	Le contrat du service de vol sanitaire programmé dans les régions de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-Ouest québécois a été renouvelé en 2008-2009. Le contrat est de 585 960 \$.

Indicateur Valeur du contrat de service de vol sanitaire programmé

	Résultats	
	2008-2009	2007-2008
Valeur du contrat	585 960 \$	573 296 \$

La sécurité aérienne et la qualité

Le Service aérien gouvernemental doit satisfaire aux exigences de Transports Canada pour conserver les certificats d'exploitation nécessaires aux opérations aériennes et de maintenance.

Objectif	Résultats
Diminuer les délais pour apporter des correctifs à la suite d'un audit	Au cours de l'année 2008-2009, la certification à la norme ISO n'a pas été renouvelée puisque les exigences relatives à cette certification étaient de même nature que celles de Transports Canada. Compte tenu que les règles de Transports Canada ont préséance sur celles de la certification ISO, cette décision permet l'intégration complète et conforme des exigences réglementaires au programme d'assurance qualité du Service aérien gouvernemental. La mise en place de ce programme rigoureux a nécessité un ajustement dans la pratique de travail de toutes les personnes concernées. Des mesures ont été mises en place au dernier trimestre de l'année afin d'améliorer les délais d'application des correctifs.

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

	Cible	Résultats	
		2008-2009	2007-2008
Transports Canada	30 jours	130 jours	133 jours
Service aérien gouvernemental	90 jours	118 jours	36 jours

La sécurité aérienne et la qualité (suite)

Objectif	Résultats
Diminuer le nombre de cas de non-conformité de 20 % lors des audits effectués par le Service aérien gouvernemental et par Transports Canada	Le Service aérien gouvernemental s'assure d'effectuer des audits du secteur de la maintenance des aéronefs et des bases d'opérations aériennes. Le nombre de demandes d'actions correctives a augmenté de 41. Des mesures de suivi ont été mises en place au dernier trimestre de l'année afin d'améliorer les résultats obtenus. Certaines observations sont devenues des constatations de nature administrative, cependant elles ne constituent pas un manquement à la navigabilité des appareils.

Indicateur Nombre de cas de non-conformité

Cible : Diminution de 20 %	Résultats		
	2008-2009	2007-2008	2006-2007
Transports Canada	20	3	2
Service aérien gouvernemental	50	26	35

Objectif	Résultats
Mise en place de 80 % des recommandations à l'intérieur d'un délai de deux mois suivant l'investigation d'un incident aéronautique	Un rapport d'investigation a été déposé en avril 2008 par le Bureau de gestion de la sécurité aérienne. Le taux d'application des recommandations dans le délai prescrit a été de 100 %.

Indicateur Délai de traitement des incidents aéronautiques investigués

Cible : Mise en place de 80 % des recommandations dans les deux mois suivant le dépôt du rapport	Résultats		
	2008-2009	2007-2008	2006-2007
Nombre de recommandations	3	Aucune	16
Taux de respect des délais	100 %	Sans objet	75 %

Les processus et les coûts

Objectifs

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

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

Résultats

Le ratio des heures d'entretien pour les avions-citernes est fortement lié à la saison des incendies de forêt qui a été, en 2008-2009, l'une des moins importantes en heures de vol. Par contre, les heures de maintenance calendrier réalisées sur ces appareils sont incompressibles et doivent être faites quel que soit le nombre d'heures de vol effectuées. Cela augmente d'autant le ratio par rapport aux heures de vol. Par ailleurs, la portion des heures d'entretien pour la correction des anomalies constitue plus de 50 % du ratio de maintenance planifiée en ce qui concerne les avions d'affaires. Ce résultat découle du vieillissement de l'avion-hôpital pour lequel le nombre d'heures consacrées aux travaux d'entretien pour anomalies est important.

Indicateurs

Ratio de maintenance planifiée/heures de vol

Ratio de maintenance pour anomalies/heures de vol

2008-2009	Avions-citernes	Avions d'affaires	Hélicoptères
Maintenance planifiée	22,8	2,0	2,6
Maintenance pour correction des anomalies	5,7	1,0	0,4

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>Indicateur 6.1.1 : Nombre d'activités de communication réalisées pour mobiliser le personnel</p>	<p>Un plan de communication a été élaboré afin de faire connaître le Plan stratégique 2008-2011 du ministère des Services gouvernementaux.</p> <p>De plus, en 2008-2009, 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.</p>
Objectif 6.2	Résultats
<p>Assurer le maintien et le développement des compétences du personnel</p> <p>Indicateur 6.2.1 : Plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre réalisé et mis à jour</p> <p>Indicateur 6.2.2 : 2,5 % de la masse salariale consacrés au développement des compétences</p> <p>Indicateur 6.2.3 : Taux de rétention du personnel équivalant à celui de la fonction publique québécoise</p>	<p>Des modifications à la structure administrative, au cours de 2008-2009, 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.</p> <p>Une somme de 885 680 \$ a été consacrée au développement des compétences, soit 3,9 % de la masse salariale.</p> <p>En 2008-2009, le taux de rétention du personnel au ministère a été de 85,4 %.</p> <p>Le taux de rétention du personnel de la fonction publique est de 92,6 %¹.</p>

¹ Donnée en date du 31 décembre 2008.

4 Prestation de services aux citoyens

4.1 La contribution du ministère

Le ministère des Services gouvernementaux apporte sa contribution aux priorités du gouvernement par la mise en place d'une gouvernance commune des ressources informationnelles et l'offre de services aériens spécialisés sur l'ensemble du territoire du Québec. Une utilisation cohérente des ressources informationnelles gouvernementales et des services aériens efficaces et efficients contribuent à un accès simplifié et sécuritaire à des services de qualité.

4.2 La gestion des demandes de renseignements et des plaintes

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. Une personne est désignée pour recevoir les plaintes et les commentaires sur les activités du ministère et en assurer le suivi.

De façon plus particulière, le Service aérien gouvernemental fait le suivi des plaintes déposées par les utilisateurs ou les fournisseurs depuis plusieurs années. Il s'est donné pour norme de prendre en charge toute plainte en moins de quarante-huit heures et de la traiter dans un laps de temps ne dépassant pas cinq jours ouvrables. Trois plaintes ont été déposées en 2008-2009.

Nombre de plaintes au Service aérien gouvernemental

2008-2009	Résultats 2007-2008	2006-2007
3	0	4

Des trois plaintes reçues, deux concernent des modifications au fonctionnement pour le transfert des patients de l'avion-hôpital et des vols sanitaires programmés. Ces plaintes ont été traitées dans des délais de cinq jours et de huit jours après leur réception. La troisième plainte concerne les communications avec un aéroport. Cette plainte a nécessité une recherche d'information et a pu être réglée dans un délai de dix-huit jours. Toutes les plaintes ont été traitées à la satisfaction des plaignants.

5 Ressources utilisées

5.1 Les ressources humaines

L'effectif

Au 31 mars 2009, l'utilisation réelle du ministère est de 279 équivalents à temps complet (ETC). La cible fixée par le Conseil du trésor est de 293 ETC. Au 31 mars 2008, l'utilisation réelle du ministère était de 309 ETC. La cible fixée par le Conseil du trésor était de 335 ETC. Cette diminution s'explique principalement par le transfert, en juin 2008, des employés des directions responsables de la gestion des ressources humaines et matérielles du ministère vers le Centre de services partagés du Québec et les départs à la retraite.

Le niveau de mobilisation des employés et le climat de travail

Au cours de l'année 2008-2009, le Bureau de la dirigeante principale de l'information a su créer 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, des rencontres ont été tenues régulièrement pour sensibiliser le personnel sur les orientations poursuivies par l'organisation. Plusieurs rencontres avec l'équipe de gestion ont eu lieu ainsi qu'une session de formation en mai 2008 avec l'ensemble du personnel sur le thème de l'éthique.

Au cours de l'année 2007-2008, le Service aérien gouvernemental a développé un plan de travail visant l'amélioration du climat organisationnel. En 2008-2009, plusieurs séances de formation sur la collaboration et la coopération ont été offertes à tous les secteurs. Le nombre de jours-personnes total pour la réalisation de ces activités a été de 81. Ces formations avaient pour objectif de consolider les rapports des équipes de travail entre elles et avec la direction afin d'améliorer les communications à tous les niveaux de l'organisation.

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

Le Service aérien gouvernemental a évalué la pertinence et la validité des listes de déclaration d'aptitudes existantes afin de s'assurer de la disponibilité d'une relève adéquate pour les opérations et la maintenance. En 2008-2009, six nouvelles listes de déclaration d'aptitudes ont été constituées pour répondre aux besoins en main-d'œuvre.

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

Des attentes pour 2008-2009 ont été significatives aux gestionnaires du Service aérien gouvernemental. Les résultats des attentes concernant l'amélioration des compétences sont liés à la participation des gestionnaires à des activités de formation en gestion. Au cours de l'année, les gestionnaires ont pu parfaire leurs compétences par la participation à des formations offertes par le Centre québécois de leadership et l'École nationale d'administration publique. Aussi, dans la poursuite du même objectif, les gestionnaires ont participé à des formations qui portaient sur la collaboration, la coresponsabilité et la gestion d'équipes de travail.

Au Bureau de la dirigeante principale de l'information, les attentes 2007-2008 à l'intention des gestionnaires ont été reconduites, et chacun d'eux a été rencontré individuellement par le sous-ministre associé dans le but de s'assurer de la bonne compréhension et de la portée de leurs attentes respectives 2008-2009 à l'atteinte des objectifs organisationnels.

Le Programme d'aide et d'écoute

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

Cette année, 45 personnes ont utilisé le Programme d'aide et d'écoute, comparativement à 46 en 2007-2008, portant le taux de fréquentation du ministère à 16,8 % (15,2 % en 2007-2008).

5.2 Les ressources financières

Au 31 mars 2009, 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 pour la réalisation de projets reliés au gouvernement en ligne ;
- développement des compétences.

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

L'utilisation des ressources budgétaires

Le tableau suivant présente l'utilisation des ressources budgétaires pour l'exercice 2008-2009, dont le budget est de 100 718 954 \$, ainsi que les dépenses effectuées en 2007-2008 pour les activités.

Utilisation des ressources budgétaires pour l'exercice 2008-2009 et dépenses de 2007-2008 pour les activités relevant du ministère des Services gouvernementaux

Programme 1	2008-2009		2007-2008	
	Budget (000 \$)	Dépenses (000 \$)	Dépenses (000 \$)	Variation ¹ (000 \$)
Direction et services au portefeuille	65 259,1	132 084,1	107 808,3	24 275,8
Gouvernement en ligne Administration	7 487,9	7 053,1	6 316,2	736,9
Virement en provenance de la provision	20 347,1	19 329,0	10 172,1	9 156,9
Sous-total Gouvernement en ligne	27 835,0	26 382,1	16 488,3	9 893,8
Provision pour les projets liés au gouvernement en ligne	5 624,9	0,0 ²	0,0	0,0
Développement des compétences	2 000,0	725,0		725,0
TOTAL	100 719,0	159 191,2	124 296,6	34 894,6

¹ Variation entre les dépenses de 2008-2009 et les dépenses de 2007-2008.
² Les dépenses figurent dans les programmes des ministères et des organismes visés.

L'écart entre les dépenses de 2008-2009 de 159 191 200 \$ et le budget de 100 718 954 \$ s'explique principalement par le financement des frais d'exploitation et d'amortissement de SAGIR reçu en cours d'année.

L'écart entre les dépenses de 2008-2009 et de 2007-2008 s'explique principalement par des dépenses supérieures pour le financement des frais d'exploitation et d'amortissement de SAGIR (19,2 M\$), pour Services Québec (7,0 M\$) ainsi que pour les projets liés au gouvernement en ligne (9,2 M\$).

Les dépenses du gouvernement en ligne de 26 382 100 \$ comprennent les dépenses de fonctionnement et d'amortissement associées aux projets de la provision pour le gouvernement en ligne ainsi que les dépenses de transfert du programme Appui à la société de l'information pour un montant de 19 329 035 \$. À ce montant s'ajoutent des investissements de 9 343 204 \$ ainsi que les transferts budgétaires effectués vers certains ministères pour un montant de 969 500 \$, pour une somme totale utilisée sur le budget de la provision de 29 641 739 \$.

Les investissements du ministère

Le tableau qui suit présente les investissements du ministère en 2008-2009 qui ont principalement été réalisés pour les développements technologiques relatifs au portail gouvernemental de services. Le budget voté est de 22 125 000 \$.

Investissements du ministère en 2008-2009

Programme 1 Services gouvernementaux	2008-2009	
	Budget d'investissements (000 \$)	Investissements réels (000 \$)
Direction et services au portefeuille ministériel	1 500,0	1,3
Provision pour les projets liés au gouvernement en ligne	19 658,5	9 343,2
TOTAL	21 158,5	9 344,5

5.2.2 Le Fonds du service aérien gouvernemental

Le tableau suivant présente, par secteur d'activité, les résultats financiers de 2008-2009 du Fonds du service aérien gouvernemental.

Résultats financiers 2008-2009 par secteur d'activité du Fonds du service aérien gouvernemental

Secteur d'activité	2008-2009		2007-2008
	Budget	Réel	Réel
Revenus (\$)			
Transport des personnes ¹	21 787 857 \$	23 605 333 \$	21 241 536 \$
Surveillance aérienne	3 734 930	3 325 867	3 224 313
Lutte contre les incendies de forêt	28 336 114	28 787 028	52 006 784
Nolisement ²	4 000 000	6 231 680	5 255 757
Autres éléments	1 193 962	1 811 711	1 353 633
TOTAL	59 052 863	63 761 619	83 082 023
Dépenses (\$)			
Transport des personnes	21 787 857	23 605 333	21 241 536
Surveillance aérienne	3 734 930	3 325 867	3 224 313
Lutte contre les incendies de forêt	28 141 970	28 170 454	51 741 135
Nolisement	4 000 000	6 206 955	5 249 740
Autres éléments	423 000	1 377 596	497 029
TOTAL	58 087 757	62 686 205	81 953 753
Excédent (\$)			
Transport des personnes	–	–	–
Surveillance aérienne	–	–	–
Lutte contre les incendies de forêt	194 144	616 574	265 649
Nolisement	–	24 725	6 017
Autres éléments	770 962	434 115	856 604
EXCÉDENT	965 106 \$	1 075 414 \$	1 128 270 \$
¹ Le transport des personnes comprend les services suivants : l'évacuation aéromédicale, le vol sanitaire programmé ainsi que le transport des personnes et des marchandises. ² Le nolissement est le transport des personnes et des marchandises par l'intermédiaire de transporteurs privés.			

Le transport des personnes

L'exercice 2008-2009 s'est terminé avec une augmentation des dépenses de 2 363 797 \$ par rapport à 2007-2008.

L'entretien pour le maintien en état de vol de la flotte d'aéronefs a nécessité des frais supplémentaires de 2 101 671 \$ (2008-2009 : 4 766 426 \$; 2007-2008 : 2 664 755 \$). L'augmentation de 314 heures de vol pour l'ensemble de la flotte par rapport à 2007-2008 (2008-2009 : 4 465 heures ; 2007-2008 : 4 151 heures), le vieillissement de l'avion-hôpital C-FURG et la dévalorisation de la monnaie canadienne par rapport au dollar américain (l'achat de pièces et de programmes d'entretien se négocient en dollar américain) sont les principales causes de l'augmentation des coûts.

L'augmentation du coût unitaire d'acquisition du carburant a également occasionné une hausse de 1 286 180 \$ (2008-2009 : 5 216 409 \$; 2007-2008 : 3 930 229 \$) en frais de carburant.

La réalisation de réfections majeures au hangar et au tarmac a occasionné une hausse des frais de loyer de 209 147 \$ (2008-2009 : 890 208 \$; 2007-2008 : 681 061 \$).

Par ailleurs, la diminution de l'amortissement comptable des immobilisations de 1 124 038 \$ (2008-2009 : 3 788 719 \$; 2007-2008 : 4 912 757 \$) et diverses autres variations (- 109 163 \$) ont réduit le cumul des frais de cette mission pour l'établir à 23 605 333 \$.

La surveillance aérienne du territoire

La baisse des revenus et des dépenses par rapport au budget 2008-2009 s'explique par un nombre d'heures de vol effectuées inférieur au nombre d'heures de vol prévues. Les heures de vol 2008-2009 se sont élevées à 728 heures pour les 3 hélicoptères de la Sûreté du Québec, alors que le budget était établi sur la base de 1 000 heures de vol, soit 27,2 % moins que prévu. La consommation d'heures de vol affecte particulièrement les dépenses de carburant, de programme d'entretien et de remplacement de pièces.

La lutte contre les incendies de forêt

L'exercice 2008-2009 s'est soldé par une réduction importante des heures de vol effectuées par la flotte amphibie du Service aérien gouvernemental. Toutes missions confondues (Québec et hors Québec), 1 007 heures de vol ont été faites en 2008-2009, alors que 2 541 et 2 534 heures de vol ont été respectivement effectuées en 2007-2008 et en 2006-2007.

De plus, le refinancement des aéronefs de type CL-415 conclu le 31 juillet 2008 a occasionné un ajustement final de la dette et des frais accessoires de 3 576 693 \$ (2007-2008 : 26 344 234 \$). L'exclusion de ces frais aurait établi les dépenses de 2008-2009 et de 2007-2008 à 24 593 761 \$ et 25 396 901 \$ respectivement. Le financement actuel a été souscrit auprès du Fonds de financement.

Par ailleurs, des augmentations de tarifs et la dévalorisation de la monnaie canadienne par rapport au dollar américain (certaines pièces et services sont acquis en devises étrangères) ont fait augmenter les dépenses annuelles. Le coût des pièces et des fournitures diverses utilisées pour l'entretien des aéronefs s'est élevé à 1 235 235 \$ en 2008-2009, soit une augmentation de 117 785 \$ par rapport à la consommation 2007-2008 (1 117 450 \$) et de 253 235 \$ par rapport au budget 2008-2009 (982 000 \$).

De plus, la réalisation de réfections majeures au hangar et au tarmac a occasionné une hausse des frais de loyer de 182 763 \$ (2008-2009 : 858 518 \$; 2007-2008 : 675 755 \$).

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

	2008-2009	2007-2008	2006-2007
Dépenses totales	28 170 454 \$	51 741 135 \$	27 883 436 \$
Facturation au Québec	21 315 705	47 962 240	20 292 885
Facturation aux autres provinces canadiennes	980 100	1 339 454	4 723 345
Facturation au comté de Los Angeles	3 263 162	2 656 490	2 973 811
Facturation au comté de San Diego	2 902 580	–	–
Autres facturations internationales et facturations diverses	325 481	48 600	221 607
Facturation totale des services	28 787 028	52 006 784	28 211 648
Excédent de la facturation sur les dépenses	616 574 \$	265 649 \$	328 212 \$

Le nolissement

En 2008-2009, les revenus associés au nolissement ont augmenté de 975 923 \$ (+ 18,6 %) par rapport à 2007-2008. Cette augmentation des revenus et l'augmentation des dépenses pour ce service résultent d'une croissance de la demande pour le nolissement d'hélicoptères par les ministères et les organismes gouvernementaux.

Les autres éléments

Les intérêts et le gain ou la perte de change, générés sur le fonds d'amortissement, les revenus et dépenses du dispositif d'entraînement au vol et les redevances sur la vente d'aéronefs neufs de type CL-415 par le manufacturier sont les principales composantes du point Autres éléments.

Au cours de l'exercice, les intérêts sur les placements étrangers du fonds d'amortissement se sont élevés à 602 812 \$ moins une perte de change de 802 899 \$. Ce fonds de placements créé par décret gouvernemental le 4 juin 1997 avait pour fin l'acquittement des obligations financières du gouvernement à l'échéance des baux de location des aéronefs amphibies de type CL-415. Puisque cette échéance s'est concrétisée le 31 juillet 2008, les placements ont été vendus pour un montant de 51 660 536 \$. Le produit de cette vente, comme cela avait été prévu, a servi à rembourser la dette relative à l'acquisition des avions amphibies de type CL-415.

Le gouvernement a également encaissé des redevances de 440 000 \$ 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 ont également permis de dégager un revenu net de 194 202 \$.

5.3 Les ressources matérielles : le parc d'aéronefs

Au 31 mars 2009, le Service aérien gouvernemental dispose d'une flotte de 20 appareils. Le parc d'aéronefs est constitué des aéronefs suivants : un Challenger 601-A, un Challenger 601-3A, un Dash 8-200, quatre avions-citernes CL-215, deux CL-215T et huit CL-415, un hélicoptère Bell 206B, un hélicoptère Bell 206LT et un hélicoptère Bell 412.

En 2008-2009, le total des heures de vol effectuées par les aéronefs du Service aérien gouvernemental est de 6 199. Comparativement à 2007-2008, le nombre d'heures de vol global a diminué de 15,6 %, soit 1 146 heures de moins. La variation s'explique par le nombre d'heures de vol en deçà de la moyenne des cinq dernières années pour le service de lutte contre les incendies de forêt, soit 1 007 heures de vol en 2008 en comparaison de 2 270 heures de vol en moyenne.

6 Autres exigences

6.1 L'accès à l'égalité en emploi

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

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, à savoir les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées. Au ministère, au cours de l'année 2008-2009, 4 personnes appartenant à des groupes cibles ont été embauchées, ce qui représente 25,0 % des 16 personnes embauchées sur des postes réguliers en 2008-2009. Ce taux est supérieur à celui obtenu en 2007-2008, qui était de 16,7 %.

Selon l'embauche totale (réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires), 12 personnes appartenant à des groupes cibles ont été embauchées, ce qui représente 18,2 % des 66 personnes embauchées en 2008-2009. Ce taux est supérieur à celui obtenu en 2007-2008, qui était de 15,0 %.

La représentativité de certains groupes cibles

- Les membres des communautés culturelles

Le Programme d'accès à l'égalité de la fonction publique pour les membres de communautés culturelles établit un objectif de représentativité de 9 % de membres de ce groupe cible au sein de l'effectif de la fonction publique. Au 31 mars 2009, le ministère compte 13 membres des communautés culturelles sur 268 employés réguliers en poste à cette date. Le degré de représentativité de ce groupe s'établit donc à 4,9 %. Cela constitue une augmentation en comparaison avec 2007-2008 alors que le degré de représentativité était de 3,3 %.

- 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 à des postes réguliers pour chacun des ministères et des organismes. Au 31 mars 2009, le ministère des Services gouvernementaux ne compte aucune personne handicapée au sein de son effectif régulier.

La représentativité des femmes

En 2008-2009, le Programme d'accès à l'égalité de la fonction publique pour les femmes (1992-1997) est toujours en vigueur. L'objectif général du programme consiste à augmenter la représentativité des femmes là où elles sont encore sous-représentées et à assurer leur représentativité équitable dans toutes les catégories d'emploi.

Un tableau en annexe présente le nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier par grande catégorie d'emplois en 2008-2009, ainsi que le taux de représentativité féminine dans ces catégories. Le taux global de représentativité des femmes sur des postes réguliers en 2008-2009 se situe à 31,7 % de l'effectif régulier total. Ce taux était de 36,0 % en 2007-2008.

6.2 Le développement durable

Le ministère des Services gouvernementaux, en collaboration avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, a réalisé une réflexion visant à harmoniser et à rendre plus efficaces les actions de l'administration publique au chapitre de la production et de la consommation responsables.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Loi sur le développement durable, la réflexion contribue plus particulièrement à l'atteinte des objectifs visés par l'orientation Produire et consommer de façon responsable, de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013. Les ministères et les organismes y sont conviés, entre autres, par l'adoption dans leur plan d'action de développement durable d'actions particulières au regard d'un gouvernement écoresponsable.

Par ailleurs, le ministère a élaboré et rendu public son plan d'action de développement durable 2009-2011. Il met en relief les actions qu'il entend mener pour prendre en compte les dimensions du développement durable inhérentes à sa mission. Ces actions contribueront à atteindre des objectifs communs à l'administration publique inscrits dans la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013.

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

La politique linguistique a été approuvée par le comité permanent, composé des membres du comité de direction du ministère, en février 2009, selon les exigences de l'Office québécois de la langue française. L'implantation de la politique linguistique à l'échelle du ministère a été amorcée par la mise en ligne sur l'intranet d'une halte linguistique où les modalités d'application de cette politique sont expliquées au personnel afin de l'aider à les comprendre et à les respecter.

Le 1^{er} décembre 2008, le Service aérien gouvernemental a terminé le programme de francisation pour lequel il avait reçu une attestation d'application de programme le 14 mars 2008.

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

Au cours de l'année 2008-2009, la responsable de l'accès à l'information a reçu et a traité 22 demandes d'accès à l'information en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, dorénavant appelée Loi sur l'accès.

Le ministère s'est doté d'un plan d'action 2008-2011 en matière d'accès à l'information, de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information. Plusieurs mesures sont prévues afin de répondre aux obligations de la Loi sur l'accès et de la Directive gouvernementale en matière de sécurité de l'information et assurer une protection adéquate de l'information détenue par le ministère, notamment les renseignements personnels. De plus, conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels en vigueur depuis mai 2008, le ministère a mis en place un comité ministériel chargé de donner les orientations stratégiques en la matière.

Dans le cadre des travaux du comité, une politique ministérielle sur la sécurité de l'information a été adoptée en février 2009, et le comité a approuvé une planification d'activités de sensibilisation et de formation du personnel et des membres du personnel de direction en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information.

En mars 2009, l'ensemble des gestionnaires de même qu'une partie du personnel ont reçu une formation sur les mesures prévues à la politique ministérielle sur la sécurité de l'information et ont été invités à signer un formulaire d'engagement sur le respect des règles de sécurité de l'information du ministère.

Trois sessions de sensibilisation et de formation portant sur la Loi sur l'accès et sur le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels ont également été dispensées.

Par ailleurs, une nouvelle directive sur l'attribution, la gestion et l'utilisation sécuritaire des appareils de télécommunications mobiles a été adoptée. Cette directive prévoit des règles sur les mesures de sécurité entourant l'utilisation de ces appareils.

6.5 Les recommandations du Vérificateur général du Québec

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

L'ensemble des mesures qui ont fait suite aux recommandations du Vérificateur général du Québec ont été mises en œuvre en majeure partie, à l'exception du délai à produire le rapport sur l'état de situation en matière de sécurité de l'information. Pour le rapport 2007-2008, ce n'est qu'en novembre 2008 qu'un nombre suffisant de bilans a été reçu pour dresser un état de situation. Celui-ci a été déposé en février 2009.

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

Des travaux concernant deux mesures doivent se poursuivre afin de satisfaire aux exigences du Vérificateur général du Québec. Ces mesures visent notamment à :

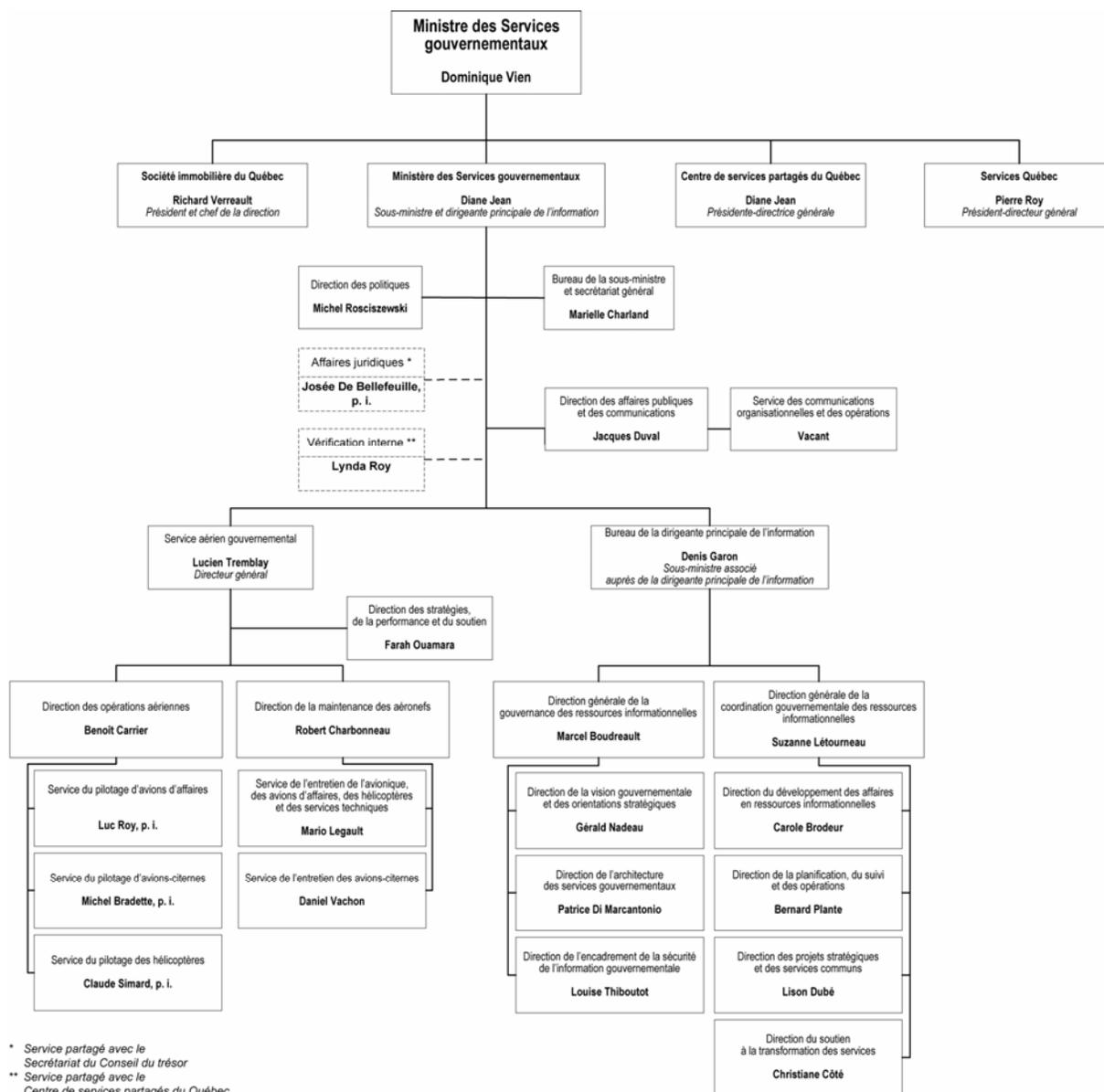
- procéder à l'évaluation périodique des mesures de soutien qu'il applique ;
- établir une stratégie de mise en œuvre des services en ligne en précisant les objectifs, les indicateurs et les cibles y afférents.

**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>Rôles et responsabilités</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"> - 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. - Préciser les rôles et les responsabilités de tous les ministères et organismes ainsi que les mécanismes qui en découlent. 	<p>Sur la base des actions réalisées en 2007-2008, une réflexion a permis d'adapter des critères d'externalisation à la réalité gouvernementale se concentrant sur les postes de niveau stratégique en matière de ressources informationnelles.</p> <p>La réflexion menée sur l'externalisation des ressources permet d'établir des critères pour l'utilisation de ressources externes dans le cadre des grands projets.</p> <p>Le ministère a formé un comité d'orientation des ressources humaines travaillant dans le domaine des ressources informationnelles regroupant des participants de neuf ministères et organismes, de même que des représentants du Centre de services partagés du Québec et du Secrétariat du Conseil du trésor.</p>
<p>Stratégie quant à la gestion des ressources informationnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Élaborer et proposer au Conseil du trésor une stratégie en matière de gestion des ressources informationnelles, qui traite, notamment, de la répartition du travail afférent à ces ressources. - Suivre la mise en œuvre de cette stratégie et en faire rapport de façon régulière au Conseil du trésor. - Proposer des outils types liés aux portefeuilles d'investissement et aux plans de main-d'œuvre. 	<p>Dans le cadre de l'examen des profils de compétences de niveau stratégique, et en collaboration avec des représentants du Centre de services partagés du Québec et du Secrétariat du Conseil du trésor, deux nouveaux profils ont été développés, soit ceux de responsable de la sécurité de l'information et de responsable des contrats et des ententes.</p> <p>Un plan d'action a été réalisé et déposé au Conseil du trésor en mai 2008 pour la mise en place des recommandations de l'Étude sur la planification de la main-d'œuvre en ressources informationnelles réalisée en 2007, en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor.</p> <p>Des travaux ont été entrepris afin de se doter d'un plan de développement des compétences stratégiques. Entre autres, l'état d'avancement de ces travaux a été présenté à la Table des dirigeants principaux de l'information.</p> <p>Une grille d'analyse pour le recours à des ressources externes dans la planification d'un projet a été préparée pour les ministères et les organismes.</p>

Annexe 1

Organigramme du ministère des Services gouvernementaux au 31 mars 2009



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, 36, 37, 39, 61 et 62

Lois s'appliquant aux organismes du portefeuille

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

Annexe 3

Tableaux concernant l'accès à l'égalité en emploi

1. Données globales

Embauche totale au cours de la période de 2008-2009

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	16	25	11	14

Nombre d'employés réguliers en place en date du 31 mars 2009

Effectif total (personnes)	268
----------------------------	-----

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

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2008-2009

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 2008-2009	Nombre d'embauches de membres de groupes cibles en 2008-2009				Total	Taux d'embauche par statut d'emploi (%)
		Comm. culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées		
Réguliers	16	4	0	0	0	4	25,0 %
Occasionnels	25	1	0	0	0	1	4,0 %
Étudiants	11	3	1	0	0	4	36,4 %
Stagiaires	14	3	0	0	0	3	21,4 %

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs¹

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

¹ 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 année¹

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

Groupes cibles	2008		2009	
	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 %
Autochtones	2	0,7 %	1	0,4 %
Anglophones	0	0,0 %	0	0,0 %
Personnes handicapées	0	0,0 %	0	0,0 %

¹ 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 catégorie d'emplois au 31 mars 2009

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien et de bureau		TOTAL	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Communautés culturelles	2	0,8 %	9	3,4 %	2	0,8 %	13	4,9 %
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 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %

3. Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2008-2009 par statut d'emploi

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	9	11	3	2	25
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2008-2009	56,3 %	44,0 %	27,3 %	14,3 %	37,9 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2009

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien et de bureau	Personnel ouvrier	TOTAL
Nombre total d'employés réguliers	24	83	159	2	268
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	8	33	44	0	85
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	33,3 %	39,8 %	27,7 %	0,0 %	31,7 %

4. Mesure ou action à l'égard des groupes cibles

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

Mesure ou action	2008-2009	
	Groupes cibles visés	Nombre de personnes visées
Sensibilisation effectuée par les conseillers en gestion des ressources humaines auprès des gestionnaires afin de prioriser l'embauche de groupes cibles pour les emplois réguliers	Tous	25 % du recrutement

