Ministère des Services gouvernementaux

Rapport annuel de gestion

2006-2007

Québec

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

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

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

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007
ISBN : 978-2-550-51099-4 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-51098-7 (PDF)
ISSN : 1715-8443 (version imprimée)
ISSN : 1715-8451 (PDF)

© Gouvernement du Québec – 2007

La couverture sur carton fait de 15 % de fibres postconsommation
et les pages intérieures sur papier fait à 100 % de fibres postconsommation

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter les rapports annuels de gestion du ministère des Services gouvernementaux et du Service aérien gouvernemental pour l'exercice financier 2006-2007, et ce, conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique.

Le rapport du ministère des Services gouvernementaux fait état des résultats obtenus au 31 mars 2007 à l'égard du plan stratégique 2005-2008 et du plan annuel de gestion des dépenses 2006-2007.

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

Ces résultats ont fait l'objet d'une déclaration sur la fiabilité des données.

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

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

Monique Jérôme-Forget

Québec, septembre 2007

Madame Monique Jérôme-Forget
Ministre des Finances, ministre des Services gouvernementaux, ministre responsable de l'Administration gouvernementale et présidente du Conseil du trésor
Édifice J, 4e étage
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 5R8

Madame la Ministre,

C'est avec fierté que je vous soumets le rapport annuel de gestion du ministère des Services gouvernementaux ainsi que celui du Service aérien gouvernemental pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2007.

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

Grâce aux efforts conjugués de tout le personnel et de nos partenaires, nos réalisations en 2006-2007 ont contribué à faire progresser de façon concrète la modernisation de l'État aux chapitres, notamment, du déploiement du gouvernement en ligne et de l'amélioration de la qualité des services aux citoyens et aux entreprises ainsi qu'aux ministères et aux organismes. En ce qui concerne le Service aérien gouvernemental, 3 986 personnes ont été transportées grâce au service sanitaire aérien. Ce résultat constitue un sommet en la matière.

Chacun des rapports annuels de gestion contient une déclaration de la direction ainsi qu'un rapport de validation de l'information.

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

La sous-ministre,

Jocelyne Dagenais

Québec, septembre 2007

La présente publication comprend deux parties :

- Le Rapport annuel de gestion 2006-2007 du ministère des Services gouvernementaux.
- Le Rapport annuel de gestion 2006-2007 du Service aérien gouvernemental.

Ministère des Services gouvernementaux

Rapport annuel de gestion

2006-2007

Ministère des Services gouvernementaux

Table des matières

Déclaration de la direction du ministère des Services gouvernementaux 1

Rapport de validation de la direction de la vérification interne 3

Faits saillants 5

1 Présentation du ministère 7

1.1 Le portefeuille des Services gouvernementaux 7

1.2 Les responsabilités ministérielles 7

1.3 Le ministère des Services gouvernementaux 8

2 Contexte et enjeux 11

2.1 Les défis du ministère 11

2.2 Les fondements de la reddition de comptes 2006-2007 13

3 Résultats obtenus au regard des orientations stratégiques 15

Orientation 1 15

■ Axe 1 Le déploiement du gouvernement en ligne 15

■ Axe 2 L'utilisation optimale des ressources informationnelles 26

Orientation 2 38

■ Axe 3 Le développement de services partagés 38

Orientation 3 40

■ Axe 4 La planification de la main-d'œuvre 40

4 Prestation de services aux citoyens 41

4.1 La déclaration de services aux citoyens 41

4.2 Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées et autres responsabilités 41

5 Ressources utilisées 43

5.1 Le Centre de portefeuille des services gouvernementaux 43

5.2 Les ressources humaines 43

5.3 Les ressources financières 46

6 Autres exigences 49

6.1 Le programme d'accès à l'égalité à l'emploi et le plan d'embauche pour les personnes handicapées 49

6.2 L'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels 51

6.3 La politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration publique 51

6.4 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 52

Annexes

Annexe 1	Lois dont l'application est confiée au ministre des Services gouvernementaux au 31 mars 2007	55
Annexe 2	Organismes qui, en application de la loi, étaient sous la responsabilité du ministre des Services gouvernementaux, au 31 mars 2007	57
Annexe 3	Organigramme du ministère des Services gouvernementaux au 31 mars 2007	59

Liste des tableaux

- Provision pour le financement de projets liés au gouvernement en ligne - répartition des crédits utilisés en 2006-2007 — 20
- Provision pour le financement de projets liés au gouvernement en ligne - crédits utilisés en 2006-2007 et en 2005-2006 — 20
- Investissements en ressources informationnelles — 35
- Effectif autorisé au ministère des Services gouvernementaux au 31 mars 2006-2007 et 2005-2006 — 44
- Types d'interventions et nombre de personnes rencontrées dans les limites du Programme d'aide et d'écoute (PAE) — 45
- Plan d'action du ministère en matière de santé physique des personnes — 45
- Utilisation des ressources budgétaires pour l'exercice 2006-2007 et des dépenses de 2005-2006 pour les activités relevant du ministère des Services gouvernementaux — 46
- Investissements du ministère en 2006-2007 — 47
- Résultats financiers du Fonds du service aérien gouvernemental 2006-2007 et 2005-2006 — 47
- Recrutement de membres de communautés culturelles, d'anglophones et d'autochtones par statut d'emploi — 49
- Représentativité féminine par grande catégorie d'emploi — 50

Déclaration de la direction du ministère des Services gouvernementaux

Les résultats et les renseignements contenus dans le rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité de la sous-ministre des Services gouvernementaux et de la sous-ministre associée à l'encadrement des ressources informationnelles et de l'ensemble des gestionnaires.

Durant la présente année, le ministère des Services gouvernementaux a maintenu des systèmes de contrôle interne afin de poursuivre les objectifs déterminés par sa planification stratégique.

La Direction de la vérification interne et des enquêtes de Revenu Québec, avec lequel le ministère des Services gouvernementaux a conclu une entente de services, a évalué le caractère plausible des résultats, des indicateurs et des explications fournies en regard des objectifs ministériels. Un rapport de validation a été produit à cette fin et est joint au document.

À notre connaissance, les résultats et les renseignements inscrits dans ce rapport de gestion donnent une image fidèle de l'exercice se terminant le 31 mars 2007.

Les membres de la direction,

Jocelyne Dagenais
Sous-ministre

Francine Thomas
Sous-ministre associée
à l'encadrement des ressources informationnelles

Debra Dollard
Directrice générale
Centre de portefeuille des services gouvernementaux

Québec, septembre 2007

Rapport de validation de la direction de la vérification interne

Madame Jocelyne Dagenais
Sous-ministre
Ministère des Services gouvernementaux
Édifice H
875, Grande Allée Est, 5e étage
Québec (Québec) G1R 5R8

Madame la Sous-Ministre,

Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons examiné les informations et les renseignements contenus dans le Rapport annuel de gestion 2006-2007 du ministère des Services gouvernementaux, pour l'exercice terminé le 31 mars 2007.

La responsabilité de la fiabilité et de l'intégralité des informations contenues dans le Rapport annuel de gestion 2006-2007 incombe à la direction du ministère des Services gouvernementaux. La nôtre consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des informations et des explications fournies en nous basant sur les travaux que nous avons accomplis au cours de notre mandat d'examen.

Nos travaux ont consisté essentiellement à prendre connaissance des informations inscrites au rapport, à obtenir les pièces justificatives qui supportent les assertions de la direction ainsi qu'à nous assurer de la cohérence des informations financières.

Notre examen ne visait pas à vérifier les systèmes de compilation, ni à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les informations contenues dans ce rapport annuel de gestion.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les renseignements et les explications présentés dans le Rapport annuel de gestion 2006-2007 ne sont pas plausibles, à tous les égards importants.

Le vérificateur interne,

Luc Tremblay

Québec, septembre 2007

Faits saillants

Durant l'année 2006-2007, le ministère des Services gouvernementaux a fait progresser activement et concrètement la modernisation de l'État.

Le ministère a consacré d'importants efforts à la réalisation des objectifs gouvernementaux stratégiques que sont le développement du gouvernement en ligne et l'utilisation optimale des ressources informationnelles gouvernementales, dans une optique d'amélioration des services aux citoyens et aux entreprises ainsi qu'aux ministères et aux organismes. L'application du mode de gestion en services partagés au sein du portefeuille ministériel a connu des avancées significatives. Parmi l'ensemble des réalisations et des événements de l'année 2006-2007, certains se distinguent.

Accélérer le développement de la société de l'information et de la démocratie en ligne

Tout au cours de l'année, le ministère a exercé une veille active quant à l'utilisation d'Internet et aux préoccupations des citoyens et des entreprises qui traitent avec les ministères et les organismes. Selon l'étude NETendances 2006, réalisée conjointement par le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO) et Léger Marketing, en moyenne 65,8 % des adultes québécois ont utilisé Internet sur une base hebdomadaire au cours de la dernière année. Il s'agit donc d'un potentiel de près de 4 millions d'internautes assidus. À ce titre, le ministère a :

- lancé un réseau d'échange de pratiques sur la consultation en ligne, regroupant plus de 130 membres provenant des ministères et des organismes, d'organismes sans but lucratif, de municipalités et de centres de recherche ;
- planifié et effectué la recherche des thématiques et des partenaires pour la première campagne dans le Web pour sensibiliser les citoyens et les entreprises sur les pratiques en matière de sécurité de l'information et de protection des renseignements personnels ;
- créé et assuré la coprésidence d'un comité intergouvernemental pour l'élaboration d'un modèle pancanadien de gestion de l'identification et de l'authentification des citoyens et des entreprises dans un contexte de prestation de services. À l'initiative du ministère, les provinces et les territoires ainsi que le gouvernement fédéral ont été impliqués dans ces travaux ;
- poursuivi les travaux de veille en matière de gouvernement en ligne, rejoignant plus de 1 000 abonnés au moyen du bulletin *e-Veille* publié mensuellement.

En matière de relations internationales, en novembre 2006, un représentant du ministère a donné en Belgique une conférence au symposium « Users First » organisé par l'Union européenne. Il s'agissait d'une première pour le Québec. En effet, jusqu'à cette date, seuls des représentants des pays membres de l'Union européenne étaient invités à titre de conférenciers lors de ces symposiums. La conférence a porté sur la stratégie québécoise pour le déploiement des services gouvernementaux.

Optimiser l'utilisation des ressources informationnelles gouvernementales

Au chapitre des mesures d'encadrement et des outils élaborés par le ministère pour soutenir le développement du gouvernement en ligne, il faut noter :

- neuf standards relatifs à l'interopérabilité et à l'utilisation intégrale du français dans les technologies de l'information ;
- la Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale ;
- le mémoire sur les axes d'intervention en matière d'authentification gouvernementale ayant pour objectif, à terme, de faire de clicSÉQUR la clé de voûte de l'authentification gouvernementale ;
- le portrait global des projets en ressources informationnelles qui a permis de chiffrer à 213 le nombre de projets liés au gouvernement en ligne, planifiés ou en cours, durant l'année 2006-2007 ;
- le Recueil des références en gestion des ressources informationnelles à l'intention des ministères et des organismes ;
- le moteur de recherche gouvernemental de type « logiciel libre », disponible sur le Portail gouvernemental de services, qui donne la possibilité de trouver des renseignements précis dans 400 sites Internet de l'Administration. Il s'agit d'une première pour un gouvernement quant à l'utilisation d'un logiciel libre pour son moteur de recherche.

Appliquer le mode de gestion en services partagés

Sept ententes de services partagés ont été conclues, dont six en matière de ressources humaines et de ressources matérielles avec Services Québec et le Centre de services partagés du Québec, et une, en matière de vérification interne avec Revenu Québec.

1 Présentation du ministère

1.1 Le portefeuille des Services gouvernementaux

Le ministère des Services gouvernementaux a été créé au printemps 2005. Il fait partie du portefeuille ministériel des Services gouvernementaux qui est constitué également de trois organismes : Services Québec, le Centre de services partagés du Québec et la Société immobilière du Québec.

Ces quatre entités unissent leurs efforts pour la réalisation d'un même objectif, soit de mieux servir les citoyens et les entreprises ainsi que les ministères et les organismes, en travaillant à l'amélioration et à la simplification des services de même qu'à l'accroissement de la performance de l'État. Leur collaboration vise l'intégration des services publics et une meilleure coordination de l'action gouvernementale.

De façon générale, les trois organismes représentent le volet plus opérationnel du portefeuille et offrent des services de première ligne aux citoyens et aux entreprises ainsi qu'aux ministères et aux organismes. Le volet des orientations et des politiques, principalement en ce qui concerne le développement du gouvernement en ligne et l'encadrement des ressources informationnelles gouvernementales, relève du ministère. Enfin, le ministère comprend une agence, le Service aérien gouvernemental.

1.2 Les responsabilités ministérielles

La loi constitutive du ministère confie à la ministre la mission de développer un ensemble de moyens en vue d'offrir aux citoyens et aux entreprises, ainsi qu'aux ministères et aux organismes gouvernementaux, un accès simplifié à des services de qualité sur tout le territoire du Québec.

Pour ce faire, la ministre doit viser une utilisation optimale des possibilités des technologies de l'information et des communications dans la prestation des services tout en se préoccupant du choix des citoyens quant au mode de livraison des services ; elle soutient des façons de faire qui permettent de fournir ces services efficacement et au meilleur coût.

Entre autres, la ministre coordonne la mise en œuvre et assure le suivi des politiques et des orientations gouvernementales en matière de ressources informationnelles. Elle assure le développement, l'implantation et le déploiement du gouvernement en ligne de même que la promotion de toute mesure favorisant l'adaptation à cette fin des services publics.

En matière de gestion des ressources informationnelles, elle a plus particulièrement pour fonctions d'élaborer et de proposer au Conseil du trésor :

- une stratégie globale de gestion ;
- des politiques, des cadres de gestion, des standards, des systèmes et des investissements en vue d'une utilisation optimale des technologies de l'information et des communications et en vue de la sécurité de l'information.

Enfin, la ministre donne son avis au Conseil du trésor sur toute question relative aux ressources informationnelles.

1.3 Le ministère des Services gouvernementaux

Sa mission

Le ministère des Services gouvernementaux a poursuivi, en 2006-2007, deux missions d'envergure :

- Assurer, à l'échelle de l'Administration, un rôle de leader en matière de déploiement du gouvernement en ligne, de développement de la société de l'information et d'utilisation optimale des ressources informationnelles.
- Appuyer certains ministères et organismes dans l'exercice de leurs mandats en mettant à leur disposition une flotte diversifiée d'aéronefs.

Son effectif

Au 31 mars 2007, l'effectif autorisé total au ministère des Services gouvernementaux était de 310 ETC. De ce nombre, 162 ETC constituaient l'effectif autorisé du Service aérien gouvernemental.

Sa structure administrative

Pendant l'année financière 2006-2007[1], le ministère était principalement composé des secteurs suivants : le Sous-ministériat à l'encadrement des ressources informationnelles, la Direction des politiques, le Bureau de l'innovation et l'agence du Service aérien gouvernemental.

- Le Sous-ministériat à l'encadrement des ressources informationnelles

  Le Sous-ministériat exerce le leadership gouvernemental en matière de gouvernance technologique pour l'utilisation optimale, efficiente et sécuritaire des technologies de l'information. Il s'assure de la mise en œuvre du gouvernement en ligne, de sa promotion et de l'évolution de la prestation de services afin de répondre aux besoins évolutifs des citoyens, des entreprises et de l'administration publique.

  La sous-ministre associée à l'encadrement des ressources informationnelles a exercé en 2006-2007 la fonction de dirigeante principale de l'information.

- La Direction des politiques

  La Direction des politiques a pour mission de soutenir le développement du gouvernement en ligne, notamment dans les domaines suivants : l'inclusion numérique ; le déploiement des consultations en ligne et le développement de saines pratiques ; les orientations en ce qui concerne une stratégie pancanadienne sur l'identification et l'authentification dans un contexte de prestation de services ; la coordination de la veille et de la recherche sur le gouvernement en ligne ainsi que dans le domaine des interventions sur la scène internationale, en vue de protéger et de promouvoir la diversité culturelle dans l'Internet.

[1] Voir l'annexe 3 – Organigramme du ministère.

- Le Bureau de l'innovation

  Le Bureau de l'innovation interagit avec les autres unités administratives du portefeuille des Services gouvernementaux dans les dossiers suivants : les pratiques innovantes dans le développement de la société de l'information et de la démocratie en ligne, les perspectives à long terme de l'implantation du Dossier citoyen, les relations avec les centres de recherche dans les domaines correspondant aux missions du ministère et la coopération internationale en matière de gouvernement en ligne. Il contribue à l'effort de veille stratégique et conseille la sous-ministre sur toute question relative au déploiement du gouvernement en ligne.

- L'agence du Service aérien gouvernemental[2]

  Créé en 1960, le Service aérien gouvernemental est constitué en agence depuis septembre 2002. Il a été intégré au ministère des Services gouvernementaux au début de l'année 2005-2006.

  Le Service aérien gouvernemental offre des services spécialisés à ses clients et à ses partenaires, en fonction de leurs secteurs d'activité : transport sanitaire aérien, lutte contre les incendies de forêt, surveillance du territoire, transport des personnes et des marchandises.

- Le Centre de portefeuille des services gouvernementaux

  Le Centre de portefeuille des services gouvernementaux regroupe la Direction des ressources humaines ainsi que la Direction des ressources financières et des services partagés en ressources matérielles. Outre le soutien administratif qu'il fournit au ministère, le Centre offre des services à Services Québec et au Centre de services partagés du Québec.

[2] Le Service aérien gouvernemental produit un rapport annuel distinct de celui du ministère. Ce rapport se trouve dans la présente publication à la suite du rapport annuel de gestion du ministère des Services gouvernementaux

2 Contexte et enjeux

2.1 Les défis du ministère

Le contexte

En mai 2004, la présidente du Conseil du trésor présentait le plan de modernisation de l'État 2004-2007. Le premier volet de ce plan avait pour objet l'amélioration des façons de faire au sein de l'appareil gouvernemental et, plus particulièrement, la bonification de la prestation de services. Le plan 2004-2007 précisait que le gouvernement en ligne amène à repenser la prestation de services pour en améliorer la qualité et l'adapter aux besoins des citoyens et des entreprises. C'est dans ce contexte global de la modernisation de l'État et de ses objectifs que le ministère a rempli ses obligations en 2006-2007.

Plusieurs éléments de l'environnement extérieur et intérieur de l'administration publique ont exercé une influence sur la réalisation des activités du ministère.

- L'environnement extérieur

  Eu égard à ses responsabilités, l'environnement dans lequel a évolué le ministère a été caractérisé par les éléments suivants :
  - l'évolution toujours rapide des technologies de l'information et des communications ;
  - une demande constante de services électroniques facilement accessibles et sécuritaires de la part des citoyens, des entreprises et des organisations ;
  - la présence d'éléments dans la législation actuelle qui freinent l'évolution des façons de faire et de la technologie ;
  - la volonté exprimée par les citoyens, les entreprises et les associations représentant des intérêts, de faire connaître leurs positions aux décideurs gouvernementaux par l'intermédiaire d'Internet ;
  - l'essor de la société de l'information qui repose sur le partage du savoir grâce aux technologies de l'information et des communications ;
  - une différence qui subsiste entre les différents groupes socioéconomiques et les groupes d'âge en ce qui concerne l'accès à Internet et aux technologies de l'information et des communications ;
  - une préoccupation de plus en plus marquée pour la protection de l'environnement.

- L'environnement intérieur

  Le contexte de la modernisation de l'État, le maintien des dispositions législatives propres au ministère, l'avancement de la mise en place de Services Québec et du Centre de services partagés du Québec ainsi que la poursuite des orientations gouvernementales en matière de développement du gouvernement en ligne, autorisée par le Conseil des ministres en novembre 2005, ont été déterminants dans la conduite des activités. Certains événements ont suscité de nouveaux défis.

  Le cadre de gestion des ressources informationnelles a été adopté par le Conseil du trésor en janvier 2002. Ce cadre énonçait les objectifs et les principes de gestion des ressources informationnelles et définissait les rôles et les responsabilités en cette matière. Il précisait de plus certaines responsabilités de nature horizontale.

En 2004-2005, dans le contexte de la modernisation de l'État, le ministère des Services gouvernementaux, Services Québec et le Centre de services partagés du Québec étaient créés, rendant caduques certaines dispositions du cadre de gestion en ressources informationnelles. En juin 2006, le Conseil du trésor adoptait une directive sur la gestion des ressources informationnelles établissant de nouvelles règles dont l'application de certaines se trouve sous la responsabilité du ministère des Services gouvernementaux. Ainsi, le ministère doit principalement :

- produire l'architecture d'entreprise gouvernementale ;
- agir comme conseiller sur toute demande d'autorisation d'un projet en ressources informationnelles présentée au Conseil du trésor par un ministère ou un organisme ;
- dresser annuellement un portrait global des projets en ressources informationnelles.

En décembre 2006, le Vérificateur général du Québec a déposé à l'Assemblée nationale son rapport annuel pour l'année 2005-2006. Le chapitre 4 de ce rapport porte sur la main-d'œuvre liée aux ressources informationnelles. Il contient les recommandations faites au ministère des Services gouvernementaux de préciser les rôles et les responsabilités des ministères et des organismes ainsi que d'élaborer une stratégie quant à la gestion des ressources informationnelles, qui traiterait notamment de la répartition du travail afférent à ces ressources[3].

Sous un autre aspect, l'adoption de la Loi sur le développement durable par l'Assemblée nationale, en avril 2006, a créé un contexte favorable au développement de solutions propices à la conservation des ressources.

En ce qui concerne l'administration interne du ministère, les orientations découlant du plan de modernisation et ayant pour objet d'optimiser l'utilisation des ressources ont consolidé la gestion en services partagés, au sein du portefeuille.

Les enjeux

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

En raison des mesures législatives et normatives qui lui sont applicables et de la nature horizontale de sa mission, le ministère des Services gouvernementaux est placé au cœur de ce chantier d'envergure et à multiples volets qu'est le développement du gouvernement en ligne, auquel de nombreux intervenants sont associés. Les principaux enjeux du ministère sont les suivants :

- mettre en place différents processus d'encadrement et les outils nécessaires pour soutenir le développement du gouvernement en ligne ;
- favoriser l'accroissement des services en ligne pour répondre aux besoins des citoyens et des entreprises et améliorer ainsi l'efficacité de l'État ;
- contribuer à simplifier l'accès des citoyens et des entreprises à la prestation électronique de services ;
- consolider la relation de confiance des citoyens et des entreprises à l'égard de la prestation électronique de services ;
- favoriser la participation des citoyens à la vie démocratique par l'intermédiaire des technologies de l'information et des communications ;

[3] Pour plus de détails, voir la section 6.4 du présent rapport.

- participer au développement de la société de l'information, au Québec et à l'extérieur ;
- favoriser l'inclusion numérique, c'est-à-dire l'appropriation de l'utilisation de l'Internet et des technologies de l'information et des communications par les entreprises, les administrations publiques, les organisations et la population en général ;
- appuyer les organisations gouvernementales dans leur volonté de recourir aux technologies de l'information et des communications et coordonner leurs efforts en vue de rendre plus efficient le fonctionnement de l'Administration dans une optique de développement durable. Ce dernier concept est désigné sous le vocable de « Gouvernement sans papier ».

Le ministère doit également jouer son rôle de conseiller auprès du Conseil du trésor en ce qui concerne la gestion des ressources informationnelles dans l'administration publique. Il doit notamment :

- fournir un avis au Conseil du trésor sur la conformité avec les orientations gouvernementales des investissements en technologies de l'information projetés par les ministères et les organismes ;
- élaborer et proposer pour son adoption une stratégie globale de gestion des ressources informationnelles ;
- préciser les rôles et les responsabilités des ministères et des organismes ;
- élaborer et proposer des cadres de gestion, des normes et des standards ayant notamment pour objet d'optimiser l'utilisation des technologies de l'information et des communications dans l'administration publique, et d'assurer la sécurité de l'information.

En ce qui concerne son administration interne, le ministère doit fournir le soutien administratif nécessaire à la réalisation de ses mandats et de ceux du portefeuille dans une approche de services partagés.

2.2 Les fondements de la reddition de comptes 2006-2007

Au printemps 2005, le ministère des Services gouvernementaux a publié son premier plan stratégique (2005-2008). Rédigé dans le contexte de la mise sur pied de Services Québec et du Centre de services partagés du Québec, le plan stratégique 2005-2008 s'applique au ministère des Services gouvernementaux et à ces deux organismes.

Le présent rapport annuel fait donc état de résultats sur une partie seulement des engagements inscrits dans le plan stratégique 2005-2008, soit sur :

- l'orientation « moderniser la prestation de services aux citoyens et aux entreprises », en ce qui concerne les deux axes suivants : le déploiement du gouvernement en ligne et l'utilisation optimale des ressources informationnelles ;
- l'orientation « favoriser l'évolution de l'offre de services partagés », en ce qui concerne l'axe suivant : le développement des services partagés ;
- l'orientation « répondre aux priorités gouvernementales en suscitant la cohérence des interventions », en ce qui concerne l'axe suivant : la planification de la main-d'œuvre.

Au printemps 2006, le ministère a présenté son plan annuel de gestion des dépenses 2006-2007. Ce plan expose les orientations stratégiques du ministère ainsi que les différentes actions dont la réalisation était prévue pendant l'année financière visée. Le rapport annuel de gestion fait état de résultats sur plusieurs des actions ainsi envisagées.

3 Résultats obtenus au regard des orientations stratégiques

Orientation 1

Moderniser la prestation de services aux citoyens et aux entreprises

■ AXE 1
LE DÉPLOIEMENT DU GOUVERNEMENT EN LIGNE

Objectif général **D'ici le 31 mars 2008, avoir accéléré le déploiement du gouvernement en ligne**

Indicateur général **Mesures prises par le ministère des Services gouvernementaux pour accélérer le déploiement du gouvernement en ligne**

Le gouvernement en ligne se réfère à l'utilisation grandissante que font l'ensemble des gouvernements des technologies de l'information et des communications pour perfectionner leurs façons de faire. De façon générale, il a pour objectif d'accroître la satisfaction des citoyens et des entreprises, en facilitant l'accès, de façon sécurisée, à des services en ligne de qualité, intégrés et personnalisés.

Plus particulièrement, l'initiative québécoise du gouvernement en ligne consiste à utiliser davantage les technologies de l'information pour moderniser ses services aux citoyens et aux entreprises. Le gouvernement en ligne comprend les trois axes d'intervention suivants :

- l'administration électronique qui a pour objectif l'amélioration des processus administratifs internes et externes de l'Administration ;
- la cyberdémocratie qui vise, par les technologies de l'information et des communications, le développement et l'amélioration des relations avec le citoyen en tant qu'acteur politique ;
- la société de l'information qui a pour objectif le développement et l'amélioration des relations sociales par la mise en commun du savoir de toute la collectivité.

Les différents éléments présentés ci-dessous concourent à répondre à l'objectif et à l'indicateur général.

A) ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE

Objectif 1.1 **Pendant l'année 2006-2007, favoriser l'accroissement de l'offre de services en ligne**

Indicateur 1.1.1 **Nombre de projets liés au gouvernement en ligne planifiés ou en cours pendant l'année 2006-2007**

Le ministère assume la tâche de dresser annuellement un portrait gouvernemental des projets en ressources informationnelles. Ce portrait est le résultat d'une collecte d'information effectuée auprès des ministères et des organismes. C'est grâce à ce portrait qu'il est possible de chiffrer à 213 le nombre de projets liés au gouvernement en ligne, planifiés ou en cours, pendant l'année 2006-2007. De ce nombre, on compte 190 projets de services directs aux citoyens et aux entreprises ; en 2005-2006, ce nombre était de 178. Voici deux exemples de tels projets :

- Le Guide santé, mis en ligne en octobre 2006, présente l'information de façon simple, pratique et fiable pour aider les citoyens à faire face à un problème de santé non urgent et à mieux utiliser les services de santé du Québec. Il offre également des conseils pratiques leur permettant de jouer un rôle actif en matière de prévention. Les problèmes de santé courants et les maladies s'y trouvent : définitions, symptômes, conseils pratiques. Le projet a été piloté par le ministère de la Santé et des Services sociaux et le développement de la mise en ligne de ce guide sur le Portail gouvernemental de services a été réalisé par Services Québec.

- Le Portail gouvernemental de services aux entreprises a fait peau neuve au cours de la dernière année. Les contenus ont également été améliorés afin de simplifier les relations et les transactions des entreprises avec l'État. Le portail propose, depuis février 2007, une nouvelle facture visuelle ainsi qu'une navigation revue et améliorée répondant aux préoccupations des entrepreneurs et des travailleurs autonomes.

En plus du développement de services en ligne sur Internet, le déploiement du gouvernement en ligne tient compte de systèmes soutenant la prestation électronique de services. Ces systèmes, appelés systèmes de mission, sont des systèmes informatiques qui permettent au ministère ou à l'organisme de soutenir les activités propres à la réalisation de son mandat, de sa mission, ou encore des responsabilités propres à son champ d'intervention. En 2006-2007, 30 projets, sur les 190 projets de services directs aux citoyens et aux entreprises, concernaient des systèmes de mission.

Par exemple, le service en ligne CONTACT du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport permet de traiter les demandes d'aide financière. Ce système donne la possibilité non seulement de recevoir des demandes, mais permet également au personnel du ministère de les traiter.

Indicateur 1.1.2 Nombre de formulaires transactionnels inventoriés

En novembre 2006, le ministère des Services gouvernementaux a fait un sondage auprès des ministères et des organismes afin de connaître l'état de la question ainsi que leurs besoins au regard de la gestion des formulaires transactionnels. Dix-sept ministères ont répondu, ce qui représente un taux de participation de 77 %. Près de 4 300 formulaires, destinés tant aux usagers externes (citoyens et entreprises) qu'aux usagers internes, ont été inventoriés. De ce nombre, 2 881 formulaires sont statiques (format PDF imprimés et remplis à la main), 1 333 sont dynamiques (format Word ou Excel remplis à l'écran, puis imprimés) et 86 sont transactionnels (saisie en ligne des données et transmission électronique en mode interactif ou transactionnel).

Dès lors, les ministères et les organismes participants se sont donné pour objectif de rendre transactionnels 20 % des formulaires statiques et dynamiques. De plus, leur choix s'est porté sur clicSÉQUR pour l'authentification ou la signature des nouveaux formulaires qui le requièrent. Une vingtaine de ministères et d'organismes ont également manifesté l'intérêt de disposer d'un outil commun de gestion des formulaires électroniques pour faciliter la démarche administrative et guider le citoyen.

Indicateur 1.1.3 Sommes investies pour le déploiement du gouvernement en ligne

Le budget prévu pour le développement de services électroniques s'adressant directement aux citoyens et aux entreprises a été estimé à 188 000 000 $ pour 2006-2007. À cette somme, il faut ajouter une partie des coûts prévus en infrastructure, en sécurité de l'information et en protection des renseignements personnels ainsi que pour l'encadrement des activités. Le coût global prévisionnel estimé pour le déploiement du gouvernement en ligne s'élève donc à 245 000 000 $ en 2006-2007. Ces chiffres comprennent les investissements consentis par le ministère[4].

Indicateur 1.1.4 Nombre d'adhérents à l'authentifiant gouvernemental clicSÉQUR

Le service clicSÉQUR permet aux citoyens qui le désirent d'utiliser un seul identifiant pour accéder, en toute sécurité, aux services en ligne de plusieurs ministères et organismes.

En avril 2006, le ministère des Services gouvernementaux a pris en charge la gouvernance du projet clicSÉQUR à titre de maître d'ouvrage. Il s'est assuré de mettre en place un cadre de gestion et une structure de direction appropriée en plus d'assurer le financement du projet.

Au 31 mars 2007, le service comptait près de 70 000 identifiants actifs comparativement à 17 700 au 31 mars 2006.

Indicateur 1.1.5 Taux de progression du déploiement de clicSÉQUR

D'une durée d'un an, la première vague de déploiement du service clicSÉQUR a débuté en janvier 2007. Au 31 mars 2007, le taux de progression atteint était de 10 %.

À la fin de l'exercice financier 2006-2007, Revenu Québec, le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs ainsi que la Régie des rentes du Québec utilisaient le service clicSÉQUR. Des démarches ont été entreprises auprès de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, de Services Québec et de la Ville de Montréal pour élargir l'utilisation du volet citoyen de clicSÉQUR.

Sous un autre aspect, au cours de la dernière année, des efforts ont été consentis par le ministère des Services gouvernementaux, en collaboration avec Revenu Québec, pour l'élaboration de l'architecture d'une solution avec l'objectif de desservir la clientèle des entreprises. Au 31 mars 2007, les travaux d'architecture étaient complétés à 50 %.

Indicateur 1.1.6 Nombre de sites gouvernementaux indexés dans le moteur de recherche (logiciel libre)

Le service de repérage de l'information du gouvernement du Québec est accessible, entre autres, à partir du Portail gouvernemental de services. Il permet l'indexation de l'information provenant de l'ensemble des sites Internet des ministères et des organismes. Ainsi, cet outil offre aux internautes la possibilité de trouver plus rapidement l'information dont ils ont besoin.

[4] Voir indicateur 1.2.1.

En décembre 2006, un moteur de recherche de type « logiciel libre »[5], utilisé aux fins de repérage, a été implanté. Ce moteur de recherche a permis de réaliser avec succès l'indexation de l'information gouvernementale présente dans plus de 400 sites Internet de l'Administration et dans environ 30 sites intranet de ministères et d'organismes.

Indicateur 1.1.7 État d'avancement du projet « Dossier citoyen »

Le concept du Dossier citoyen est de développer une interface personnalisée qui permettra au citoyen de consulter les renseignements le concernant et d'effectuer des transactions à partir d'un regroupement virtuel de données et de services gérés par les ministères et les organismes gouvernementaux.

Le Conseil des ministres, dans sa décision de décembre 2005, reconnaissait la conception d'un espace personnel sécurisé, le Dossier citoyen, comme une des priorités pour le développement du gouvernement en ligne. Le Dossier citoyen contribue plus particulièrement à la réalisation de l'orientation gouvernementale qui vise à faire des citoyens les principaux acteurs des services qu'ils sollicitent de l'État.

Les activités de la dernière année ont permis de déterminer les travaux qui permettront de livrer le Dossier citoyen. C'est ainsi qu'un prototype de la solution a été dégagé en collaboration avec le Centre de services partagés du Québec, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, la Régie des rentes du Québec, Revenu Québec et Services Québec.

Selon ce prototype, il y aurait un développement progressif, dans le Portail gouvernemental de services, d'un guichet unique et personnalisé destiné au citoyen. Celui-ci devrait alors s'authentifier afin d'accéder à ses données personnelles de façon que le traitement de l'information se fasse en accord avec la lettre et l'esprit des règles concernant la protection des renseignements personnels.

Indicateur 1.1.8 État d'avancement du projet « Gouvernement sans papier »

L'objectif premier d'un gouvernement sans papier n'est pas d'éliminer le papier, mais plutôt de rendre plus efficient le fonctionnement de l'appareil gouvernemental dans une optique de développement durable. La vision que permet de véhiculer le vocable « Gouvernement sans papier » est un élément rassembleur, reconnu facilement. Ultimement, une plus grande efficience des processus devrait conduire à une réduction substantielle de l'utilisation du papier.

Avec l'aide de partenaires, dont le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, trois actions ont été menées par le ministère dès l'automne 2006 :

- une étude sur l'utilisation du papier dans l'Administration et sur les différentes options qui s'offrent pour la mise en place d'un gouvernement sans papier ;
- la rédaction d'un projet de politique gouvernementale ayant pour objet le gouvernement sans papier ;
- l'identification et l'analyse préliminaire de projets concrets liés au gouvernement sans papier, dont :
  - le dépôt numérique de publications gouvernementales ;
  - la possibilité de présenter des soumissions par voie électronique en réponse à des appels d'offres ;

5 Voir l'indicateur 2.6.1 sur le logiciel libre.

- la gestion intégrée de documents ;
- un guide de bonnes pratiques pour une meilleure utilisation du papier en accord avec les objectifs du développement durable.

Objectif 1.2 S'assurer que les projets qui font l'objet d'un financement au cours de l'année 2006-2007 respectent les paramètres établis

Indicateur 1.2.1 Provision pour la réalisation de projets liés au gouvernement en ligne : répartition des crédits utilisés et nombre de projets

La Provision est gérée par le ministère des Services gouvernementaux pour soutenir le développement et la mise en œuvre du gouvernement en ligne. La « Provision pour augmenter, avec l'approbation du Conseil du trésor, tout crédit pour la réalisation de projets liés au gouvernement en ligne », permet de soutenir financièrement la réalisation de projets d'investissement du gouvernement en ligne correspondant aux priorités gouvernementales.

Pour l'année financière 2006-2007, le budget de la Provision était de 20 600 000 $ en crédits d'immobilisation et de 10 241 300 $ en crédits de fonctionnement et d'amortissement. La priorité d'allocation des fonds en 2006-2007 a été donnée aux projets qui contribuaient à la poursuite du gouvernement en ligne, à la mise en œuvre ou à l'évolution du Portail gouvernemental de services et de ses espaces, ainsi qu'aux projets qui utilisaient les infrastructures communes ou les services de portails.

Au début de l'exercice financier 2006-2007, quatre projets avaient déjà fait l'objet d'une autorisation du Conseil du trésor, soit les volets Citoyens et Entreprises du Portail gouvernemental de services, le projet « Santé - Société - Mieux-être » du ministère de la Santé et des Services sociaux, ainsi que clicSÉQUR.

Au cours de l'exercice 2006-2007, une trentaine de projets ont fait l'objet d'une évaluation par le ministère en vue d'un financement éventuel. Deux nouveaux projets, Espace international et Mise à niveau d'Adresses-Québec, ont été autorisés par le Conseil du trésor et se sont ainsi ajoutés aux quatre projets déjà en cours.

Le ministère des Services gouvernementaux a également travaillé, avec les ministères et les organismes, à la planification de nouveaux projets.

Provision pour le financement de projets liés au gouvernement en ligne – répartition des crédits utilisés en 2006-2007

Ministère et organismes	Projets	Immobilisations	Fonctionnement et amortissement
MDEIE et Services Québec	Portail gouvernemental de services aux entreprises	2 947 300 $	3 754 200 $
Services Québec	Portail gouvernemental de services aux citoyens	233 400 $	2 783 500 $
MSSS	Espace Santé - Société - Mieux-être		138 200 $
MSG	Déploiement de l'application «clicSÉQUR»	3 530 500 $	1 687 100 $
MRNF	Mise à niveau d'Adresses-Québec		167 600 $
MRI	Espace international	69 900 $	
	Total des crédits utilisés	**6 781 100 $**	**8 530 600 $**
	Crédits alloués 2006-2007	**20 600 00 $**	**10 241 300 $**
	Pourcentage utilisé	**32,9 %**	**83,3 %**

MSG : ministère des Services gouvernementaux
MSSS : ministère de la Santé et des Services sociaux
MDEIE : ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation
MRI : ministère des Relations internationales
MRNF : ministère des Ressources naturelles et de la Faune

Indicateur 1.2.2 Provision pour la réalisation de projets liés au gouvernement en ligne : pourcentage d'utilisation du budget autorisé pour 2006-2007 et 2005-2006

Le pourcentage d'utilisation global du budget de la Provision est resté sensiblement le même, passant de 47,9 % à 49,7 %. Le tableau qui suit permet de comparer les budgets autorisés et leur pourcentage d'utilisation pour les années 2006-2007 et 2005-2006.

Provision pour le financement de projets liés au gouvernement en ligne – crédits utilisés en 2006-2007 et en 2005-2006

	2006-2007			2005-2006		
	Budget	Utilisé	% d'utilisation	Budget	Utilisé	% d'utilisation
Immobilisations	20 600 000 $	6 781 100 $	32,9 %	20 600 000 $	9 529 100 $	46,3 %
Fonctionnement et amortissement	10 241 300 $	8 530 600 $	83,3 %	9 800 000 $	5 022 000 $	51,2 %
Total	**30 841 300 $**	**15 311 700 $**	**49,7 %**	**30 400 000 $**	**14 551 100 $**	**47,9 %**

Indicateur 1.2.3 Nombre de projets subventionnés par le Fonds de la société de l'information et montants versés

Le programme du Fonds de la société de l'information avait pour objectif d'appuyer et d'encourager la réalisation de projets et la poursuite d'initiatives favorisant le passage de toute la population du Québec à une société de l'information, en accordant une attention toute particulière aux segments de la population qui subissent les effets de l'exclusion numérique.

En novembre 2005, le Conseil du trésor a mis fin aux activités du Fonds de la société de l'information. Toutefois, en 2005-2006 et en 2006-2007, des sommes ont continué à être versées en vertu de ce programme afin de respecter les engagements financiers qui avaient été pris antérieurement. Ainsi, en 2006-2007, des subventions totalisant 155 000 $ ont été versées à deux organismes non gouvernementaux.

B) SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION ET DÉMOCRATIE EN LIGNE

Objectif 1.3 Pendant l'année 2006-2007, réaliser des activités de positionnement, de promotion et de rayonnement visant à accélérer le développement de la société de l'information et de la démocratie en ligne

Indicateur 1.3.1 Activités réalisées en matière de relations intergouvernementales et internationales

Au cours de l'année 2006-2007, pour assumer ses responsabilités en matière de gouvernement en ligne et d'administration électronique, le ministère a établi ou poursuivi des relations intergouvernementales et internationales et a réalisé des activités sur ces deux plans.

En effet, l'atteinte de niveaux de normalisation et de sécurité adéquats nécessite une étroite collaboration avec des intervenants à l'échelle nationale et internationale de même que l'adhésion de ceux-ci à une vision et à une compréhension communes de ces domaines.

Lors de ces activités, le ministère a agi seul ou en collaboration avec les organismes du portefeuille des Services gouvernementaux, ou encore, avec l'appui d'autres organismes publics. Ainsi, pour ce qui est des relations intergouvernementales, le ministère a travaillé principalement avec le Secrétariat aux affaires intergouvernementales canadiennes et le Secrétariat du Conseil du trésor. Au chapitre des relations internationales, il a coopéré avec le ministère des Relations internationales, notamment en ce qui concerne la mise en œuvre de certains aspects du Plan d'action de la politique internationale du Québec.

Les retombées générées par les activités réalisées en matière de relations intergouvernementales et internationales :

- ont permis au ministère d'obtenir de l'information à jour, de repérer les plus récents acquis technologiques et scientifiques, tant à l'échelle internationale que nationale, pour la conduite de travaux ministériels en matière de sécurité de l'information et de normalisation des technologies de l'information ;

- ont donné au ministère la possibilité d'appuyer la promotion et le rayonnement de la langue française à l'échelle mondiale, grâce, notamment, à la participation active du ministère aux travaux de l'Organisation internationale de normalisation (ISO).

Les relations intergouvernementales

Relation bilatérale

En mai 2006, le ministre des Services gouvernementaux a rencontré le ministre fédéral des Travaux publics et des Services gouvernementaux, ce qui a donné lieu à des échanges entre les deux Administrations sur les regroupements d'acquisition et les achats en matière de technologies de l'information.

Des représentants du ministère ont rencontré leurs homologues du ministère fédéral, Industrie Canada, pour mettre en commun le résultat de leurs travaux sur la lutte antipourriel et évaluer la possibilité de coopérer en la matière.

En étroite collaboration avec le Secrétariat aux Affaires intergouvernementales canadiennes, le ministère a participé à la rédaction du Protocole de coopération Québec-Ontario, notamment sur les thèmes liés à la gestion des ressources informationnelles.

Relation multilatérale

Le ministère a participé à l'élaboration du rapport déposé en juin 2006, par le premier ministre du Québec, au Conseil de la fédération. Ce rapport portait sur les travaux effectués en vue de la mise en œuvre de la Déclaration commune relative au gouvernement en ligne adoptée à Québec en novembre 2005.

Durant l'année 2006-2007, le ministère a participé à dix reprises aux activités régulières de comités et de sous-comités impliquant des relations multilatérales entre le fédéral, les provinces et les territoires et portant sur la normalisation, la sécurité, la protection de l'information, la gestion de l'identité et de l'authentification. Notons particulièrement que :

- le ministère a participé, comme membre, aux deux rencontres du comité de coordination qui a pour objectif d'harmoniser les travaux effectués par le Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) et du Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public (CDPISP) ainsi que par les sous-comités techniques. Ces deux conseils pancanadiens sont des lieux d'échange, de concertation et de mise en commun de l'information, entre le fédéral, les provinces et les territoires, en matière de prestation de services et de gestion de l'information numérique ;

- le ministère était présent à deux rencontres ordinaires du sous-comité technique sur la protection de l'information, dont les travaux se font à l'intérieur du Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public. La participation du ministère lui donne la possibilité de partager des idées et des renseignements sur les travaux, les initiatives et les résultats dans le domaine de la sécurité de l'information et aussi d'influer sur les projets présentés au Conseil ;

- le ministère était représenté à Victoria, en juin 2006, à la première rencontre des sous-ministres responsables de la prestation regroupée des services aux citoyens et aux entreprises sur la scène fédérale, provinciale et territoriale. La rencontre a permis au Québec de faire valoir son modèle et sa position en matière de prestation regroupée des services, un des thèmes prioritaires de la Déclaration commune de Québec adoptée en 2005. Ainsi, les sous-ministres ont convenu, à la

suggestion du ministère, d'un plan de travail et des modalités de financement pour la mise en place d'un groupe de travail, sous leur autorité, ayant pour mandat d'élaborer une stratégie pancanadienne de gestion de l'identité et de l'authentification ;

- le ministère a assumé la coprésidence du groupe de travail sur la stratégie pancanadienne de gestion de l'identité et de l'authentification qui s'est réuni à trois reprises ; les discussions et les travaux ont porté, notamment, sur les enjeux en matière d'identité, les défis à relever, l'établissement des barrières et la détermination des solutions, une stratégie ainsi qu'un plan d'action à privilégier en matière de sécurité et d'authentification.

Ces rencontres offrent l'occasion de définir des façons de faire et de meilleures pratiques de gestion des technologies de l'information en milieu administratif de même que de reconnaître des initiatives de coopération et de collaboration en matière de gestion des ressources informationnelles et de prestation électronique de services. À titre d'exemple de contribution à ces rencontres, le ministère des Services gouvernementaux a lancé une recherche sur la définition et les rôles attribués au dirigeant principal de l'information (en anglais, *Chief information officer* ou *CIO*) dans les diverses administrations publiques canadiennes ainsi que dans quelques Administrations américaines et européennes.

Les relations internationales

Les principales activités auxquelles le ministère des Services gouvernementaux a participé activement sur le plan international ont touché plusieurs aspects relatifs au gouvernement en ligne et au développement de la sécurité de l'information, par exemple l'utilisation du français dans les technologies de l'information, la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels.

Relation bilatérale

- La mission européenne

  En septembre 2006, le ministre des Services gouvernementaux a effectué une mission de douze jours en Europe, pour discuter du gouvernement en ligne. Il s'est rendu en Norvège, en Belgique et en France. Cette mission avait un double objectif :
  - partager les meilleures pratiques en matière de développement du gouvernement en ligne ;
  - établir des pistes de collaboration et constituer un réseautage en faisant valoir l'expertise du Québec.

  À la suite de cette mission, le ministère a reçu une invitation pour participer en novembre 2006, en Belgique, au symposium de l'Union européenne « Users First », où il a été possible à un représentant du ministère de présenter la stratégie du gouvernement du Québec en matière de déploiement de ses services aux citoyens et aux entreprises ainsi qu'aux ministères et aux organismes. Il s'agissait d'une première, puisque aucun représentant d'un pays non membre de l'Union européenne n'avait été invité auparavant à faire une telle présentation. Le Québec était l'un des dix présentateurs à cet événement qui regroupait 318 participants.

  La mission européenne a permis de créer des liens et de partager des connaissances, et ainsi de déterminer des pistes pour offrir de meilleurs services en ligne aux citoyens et aux entreprises.

  Enfin, cette mission a donné l'occasion de renforcer la coopération franco-québécoise en matière de modernisation de l'État et du gouvernement en ligne et de préparer la visite de trois jours, soit du 27 au 29 novembre 2006, de représentants du ministère français de l'Économie et des Finances.

- Les relations franco-québécoises

  Le ministère a participé à la 61e séance de la Commission permanente de coopération franco-québécoise (CPCFQ), tenue à Québec en mars 2007. Sept dossiers prioritaires ont ainsi été établis :
  - le cadre commun d'interopérabilité ;
  - le découpage de services dans le portail gouvernemental ;
  - le droit des technologies de l'information et de l'Internet ;
  - les logiciels libres ;
  - la méthode d'analyse de la remontée de la valeur (MARÉVA) ;
  - la qualité de l'écriture Web ;
  - la sécurité (authentification des personnes et des entreprises, menaces de l'Internet).

  Ces sept dossiers concernent des préoccupations communes des gouvernements français et québécois. Ainsi, des travaux faits par un gouvernement sont rendus disponibles pour l'autre.

- Les autres rencontres

  Au cours de l'exercice 2006-2007, le ministère a participé à l'accueil de membres de gouvernement, de dignitaires, de chercheurs et de spécialistes de plus de treize pays et de trois régions du monde, notamment l'Algérie, l'Autriche, l'Allemagne (Bavière), la Belgique (fédéral, Flandre et Wallonie), le Brésil, le Chili, le Costa Rica, les États-Unis, la France, la République d'Haïti, l'Italie, le Maroc, le Mexique et la Norvège.

  Ces rencontres ont permis de discuter des visions, des solutions et des défis respectifs en matière de gouvernement en ligne, de connaître les développements récents, notamment les succès de chaque Administration en matière de prestation électronique de services publics, et de mieux comprendre les défis que représente le changement dans les façons de faire.

Relation multilatérale

Le ministère s'est impliqué auprès d'organisations internationales, telles que l'Organisation internationale de la francophonie (OIF) et l'Union européenne, ou au sein de comités internationaux. Cette implication a donné au gouvernement du Québec l'occasion, non seulement d'aligner ses travaux sur les derniers développements dans le domaine à l'échelle mondiale, mais également d'exposer les préoccupations québécoises ainsi qu'un point de vue francophone en matière de normalisation des technologies de l'information et de sécurité de l'information. Dans ce dernier cas, le ministère a collaboré à huit rencontres de comités techniques qui, sous la responsabilité de l'Organisation internationale de normalisation (ISO), traitent de normalisation ou de sécurité des technologies de l'information.

Comme membre de la délégation canadienne, le ministère a suivi activement les travaux de l'Union internationale des télécommunications (UIT), responsable de la mise en œuvre du plan d'action découlant du Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI). À ce titre, il a assisté à la rencontre annuelle portant sur la sécurité dans l'utilisation des technologies de l'information et à celle portant sur la diversité et l'identité culturelles, la diversité linguistique et les contenus locaux.

Il a également participé aux travaux de création du Forum sur la gouvernance de l'Internet (FGI) ainsi qu'à la première réunion du forum. À cette occasion, il a pu faire valoir certaines positions sur des enjeux importants pour le Québec. Ces enjeux sont liés à la diversité culturelle et linguistique, par exemple, la protection de la vie privée et des renseignements personnels, la protection de la propriété intellectuelle, les droits et la protection du consommateur, la formation et l'éducation.

À titre de membre de l'Organisation internationale de la francophonie, le ministère a participé aux travaux visant à revoir la structure de gouvernance du Fonds francophone des inforoutes (FFI), notamment les modalités de gestion et de fonctionnement.

À la demande de l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE), le ministère a participé, en janvier 2007, à l'examen des activités d'administration électronique de la Belgique. Cet exercice a permis de définir les critères de succès du développement du gouvernement en ligne des organisations internationales. Ces critères se réfèrent :

- au niveau d'informatisation de la société ;
- à la connaissance des besoins et des attentes des citoyens et des entreprises ;
- à la bonne gouvernance des technologies de l'information ;
- à la coopération et à la collaboration entre les différents ordres de gouvernement ;
- à l'évaluation des investissements en technologies de l'information ;
- à la qualité des infrastructures ;
- à l'environnement juridique et réglementaire conditionnant l'utilisation efficace des documents numériques ;
- au leadership politique, administratif et individuel ;
- au partenariat avec le secteur privé.

Au GTEC 2006 (événement organisé pour les professionnels en technologie de l'information du secteur public de tout le Canada), auquel ont participé plus de 48 pays, un représentant du ministère a prononcé à Ottawa, dans le cadre du Forum sur le perfectionnement professionnel, une conférence sur la gestion des risques.

Indicateur 1.3.2 Nombre de participants au réseau d'échange de pratiques sur la consultation en ligne

En novembre 2006, le ministère des Services gouvernementaux lançait le réseau d'échange de pratiques sur la consultation en ligne (CoP). Au printemps 2007, ce réseau comptait 136 membres provenant des ministères et des organismes publics, d'organismes sans but lucratif, de municipalités et de centres de recherche.

Le réseau d'échange de pratiques sur la consultation en ligne vise l'atteinte de plusieurs objectifs : favoriser l'apprentissage entre pairs ; maîtriser l'art de la consultation en ligne ; bonifier les pratiques ; permettre des rencontres en encourageant les partenariats et le réseautage de personnes provenant de différentes organisations ; bâtir un répertoire commun d'outils, de relations et de références et développer une approche conjointe ; accéder à un bassin de pratiques novatrices.

Indicateur 1.3.3 Nombre d'abonnés au bulletin *e-Veille*

Le bulletin *e-Veille* est un outil d'information dont la spécialité est de suivre l'évolution et les nouvelles tendances dans les technologies de l'information et le gouvernement en ligne. Il est préparé par le ministère des Services gouvernementaux. En septembre 2004, le bulletin *e-Veille* comptait 256 abonnés, lesquels étaient exclusivement des employés de la fonction publique québécoise. À cette époque, le bulletin n'était disponible que dans l'intranet du gouvernement du Québec.

Depuis mai 2005, ce bulletin est publié mensuellement dans le site Internet du ministère et est donc accessible à tous. À partir de cette date, le nombre d'abonnés a augmenté continuellement passant de 305 abonnés, en mai 2005, à 701 en janvier 2006 et à 1 052 en mars 2007. Afin d'améliorer la diffusion du bulletin, celui-ci est offert sous format RSS (http://msg.gouv.qc.ca/fr/accueil/rss.asp) depuis février 2006. Les fils RSS (Really Simple Syndication) favorisent la diffusion en temps réel de la plus récente information mise en ligne.

■ AXE 2
L'UTILISATION OPTIMALE DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Objectif général	**D'ici au 31 mars 2008, avoir amélioré la gestion gouvernementale des ressources informationnelles**
Indicateur général	**Mesures prises par le ministère des Services gouvernementaux pour améliorer la gestion gouvernementale des ressources informationnelles et travaux réalisés pendant l'année 2006-2007**

Le ministère des Services gouvernementaux assure, à l'échelle de l'Administration, un rôle de leader en matière de déploiement du gouvernement en ligne, de développement de la société de l'information et d'utilisation optimale des ressources informationnelles.

Pour ce faire, ses travaux concernent entre autres, la gouvernance des ressources informationnelles, la normalisation et l'interopérabilité des systèmes informatiques, l'architecture, la sécurité de l'information, la coordination et la mise en place de projets ayant un potentiel de mise en commun ainsi que la diffusion et le partage des connaissances.

Au cours de la dernière année, des efforts significatifs ont été consentis pour favoriser l'encadrement des ressources informationnelles et, par conséquent, le développement du gouvernement en ligne. L'adoption de standards relatifs à l'utilisation intégrale du français dans les technologies de l'information, la définition du cadre de gestion du portefeuille des projets communs et intégrés, l'élaboration de processus et d'outils d'aide à l'intégration de la sécurité, du contrôle et de la protection des renseignements personnels dans le développement des systèmes d'information, les travaux relatifs à la réalisation d'une stratégie gouvernementale en matière de Web et la réalisation d'un portrait des projets en ressources informationnelles sont quelques-unes des réalisations de l'année 2006-2007.

Tous les éléments présentés ci-dessous concourent à répondre à l'objectif et à l'indicateur général.

A) CADRE DE GESTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Dans l'optique du développement et du déploiement cohérents d'un gouvernement en ligne, le ministère a mis en place différents processus d'encadrement et des outils de gestion.

Objectif 2.1 Actualiser le cadre de gestion des ressources informationnelles

Indicateur 2.1.1 Pourcentage de progression et étapes franchies

En juin 2006, le Conseil du trésor adoptait une directive sur la gestion des ressources informationnelles qui a modifié certaines des façons de faire établies dans le Cadre de gestion des ressources informationnelles en soutien à la modernisation de l'administration publique de janvier 2002. Au ministère des Services gouvernementaux, ces modifications ont donné lieu aux travaux suivants :

- la mise en ligne du Recueil des références en gestion des ressources informationnelles. Ce recueil fournit aux ministères et aux organismes un accès en ligne aux sources officielles des documents de référence portant sur la gestion des ressources informationnelles (ex. : textes juridiques, directives, documents administratifs, etc.) - Progression à 100 % ;

- l'analyse des rôles et des responsabilités du dirigeant principal de l'information - Progression à 90 % ;

- la réalisation de travaux portant sur l'élaboration d'un portrait actuel du cadre de gestion des ressources informationnelles en soutien à la modernisation de l'administration publique, y compris les rôles et les responsabilités de différents intervenants en matière de gestion des ressources informationnelles (ministère des Services gouvernementaux, Services Québec, Centre de services partagés du Québec, autres ministères et organismes) - Progression à 20 %.

Objectif 2.2 Réaliser un plan d'action pour la mise en œuvre d'un programme d'architecture d'entreprise gouvernementale en vue d'une plus grande interopérabilité des processus, de l'information et des technologies

Indicateur 2.2.1 Pourcentage de progression et étapes franchies

Au cours des dernières années, le gouvernement du Québec a amorcé de nombreuses initiatives, notamment une approche de services partagés en ce qui concerne les infrastructures technologiques, les services administratifs ou les services directs à la population. Certains ministères et organismes ont également revu leurs programmes et leurs services et en ont profité pour moderniser et simplifier leurs processus. Pour soutenir cette modernisation à l'échelle de l'Administration, une architecture d'entreprise est un instrument privilégié.

Les travaux d'architecture d'entreprise gouvernementale réalisés en 2006-2007 ont fait mieux comprendre les effets de la prestation électronique de services sur les activités de l'Administration et l'intérêt de la mise en commun des infrastructures et des services. L'approche service a été privilégiée. Cette approche permet d'organiser différents services répartis dans les ministères et les organismes et de faciliter la collaboration et l'interopérabilité sur les plans opérationnels et technologiques.

Dans cette perspective, plusieurs travaux ont été effectués et d'autres ont été amorcés en 2006-2007 :

- les travaux du comité directeur du Web gouvernemental auxquels ont participé des représentants de 15 ministères et organismes ont permis :
  - de faire le point à propos du déploiement de la prestation électronique de services au sein de ces organismes ;

- de faire progresser la réflexion en ce qui a trait à l'évolution de la prestation électronique de services ;
- d'établir un diagnostic et des pistes d'action en vue de contribuer à l'atteinte des objectifs du gouvernement en ligne, notamment à l'égard de la mise en place d'une Administration électronique axée sur les besoins du citoyen et de l'entreprise – Progression à 100 % ;

- une contribution au dossier d'affaires sur le thème du « transport », avec le ministère des Transports et différents organismes qui lui sont associés, a permis de mieux saisir les dynamiques entourant le déploiement d'un portail thématique gouvernemental, incluant l'uniformisation de l'information publiée – Progression à 100 % ;

- une contribution au dossier d'affaires « Gestion des subventions gouvernementales » (di@pason) du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine. Cette contribution concerne la réalisation d'un modèle gouvernemental qui permettrait de développer un processus type de gestion de l'aide financière - Progression à 100 %.

Objectif 2.3 Participer à l'élaboration du projet de loi d'application du cadre juridique des technologies de l'information

Indicateur 2.3.1 Étapes franchies

Les technologies de l'information se sont implantées dans tous les aspects, privés ou publics, de la vie quotidienne des Québécois. Comme la très grande majorité des citoyens utilise ces technologies, le Québec est dans le peloton de tête des sociétés de l'information. Dans ce contexte, le Québec doit se servir de tous les leviers dont il dispose, y compris sa législation, pour favoriser, dans le respect de la règle de droit, la libéralisation des moyens d'agir, de communiquer, d'exercer ses fonctions et d'exécuter ses obligations. Il doit aussi supprimer les obstacles à l'évolution des façons de faire et de la technologie, qui subsistent dans la législation afin que cette évolution soit neutre sur les plans technologique, médiatique et juridique et que l'on puisse utiliser des moyens fonctionnellement équivalents à ceux prescrits actuellement.

Eu égard aux technologies de l'information, l'examen des lois et règlements du Québec a permis de constater des problèmes d'interprétation, ou découlant d'un formalisme qui conduit à exiger des supports ou des technologies spécifiques et d'autres encore, créés par l'habitude de prescrire des formalités et des moyens plutôt que des résultats. Le projet de loi d'application du cadre juridique des technologies de l'information vient pallier ces difficultés.

Une proposition a été élaborée en collaboration avec le ministère de la Justice, différents ministères et des représentants des services juridiques de plusieurs organismes publics – Progression à 85 %.

Objectif 2.4 Déposer le cadre commun d'interopérabilité

Indicateur 2.4.1 Pourcentage de progression et étapes franchies

Le cadre commun d'interopérabilité est un ensemble organisé de normes et de standards ouverts. Il a pour objet d'encadrer la mise en place du gouvernement en ligne en facilitant les échanges électroniques entre les systèmes d'information des ministères et des organismes et ceux des citoyens et des fournisseurs. Il contribue à améliorer la qualité des services rendus aux citoyens et aux entreprises par la prestation électronique de services de même que l'efficacité de l'État, en permettant la réutilisation des composants développés ou acquis et en favorisant la capitalisation et la réutilisation du savoir-faire.

En 2006-2007, le cadre commun d'interopérabilité a été déposé sur le site Web du ministère – Progression à 100 %.

Le ministère voit à ce que tous les projets conçus par les ministères et les organismes possèdent l'ensemble des composants définis comme stratégiquement importants.

Objectif 2.5 Développer la normalisation

Indicateur 2.5.1 Nombre de standards approuvés

La loi constitutive du ministère prévoit qu'en matière de gestion des ressources informationnelles, le ministre a pour fonction, notamment, d'élaborer des standards et de les proposer au Conseil du trésor.

En 2006-2007, neuf standards relatifs à l'utilisation intégrale du français ont été adoptés : clavier québécois, jeux de caractères codés, tri alphabétique et recherche des chaînes de caractères, sites Web multilingues, format des documents versés dans le Web, nom de domaine Internet, adresses de courrier électronique, identification des langues, identification des monnaies et types de fonds.

De plus, de concert avec l'Office des personnes handicapées du Québec, le ministère a rédigé un projet de standard relatif à l'accessibilité des personnes handicapées aux sites Web de l'Administration. Les consultations se poursuivent, en 2007-2008, auprès de 26 ministères et organismes.

Indicateur 2.5.2 Mesures promotionnelles utilisées

Un plan de communication pour la promotion des standards adoptés a été préparé par le ministère. Parmi les activités réalisées, mentionnons, entre autres, le dépôt des standards dans le site Web, les rencontres avec les directeurs des communications des ministères et des organismes, la présentation lors d'une journée conférence du WebÉducation et une communication lors des présentations du gouvernement en ligne.

Objectif 2.6 Promouvoir le logiciel libre

Indicateur 2.6.1 Travaux effectués

Les logiciels libres proviennent d'un concept qui se réfère à la liberté pour les utilisateurs d'exécuter, de copier, de distribuer, d'étudier, de modifier et d'améliorer des logiciels. Le concept se fonde sur le principe d'échange des connaissances au sein d'une communauté d'utilisateurs pour assurer l'entretien et le développement de logiciels. Les travaux réalisés en 2006-2007 sont les suivants :

- la préparation d'une conférence sur les logiciels libres dans l'administration publique – Progression à 100 % ;
- l'utilisation d'un logiciel libre qui a permis de mettre en place un moteur de recherche s'appliquant à tous les sites Web des ministères et des organismes. Cette solution est un projet expérimental et constitue une première pour une administration publique – Progression à 100 % ;
- l'élaboration du guide sur les licences des logiciels libres dans l'administration publique ; l'objectif de ce guide est de fournir de l'information détaillée et de définir les bonnes pratiques – Progression à 80 % ;

- la constitution d'un portefeuille de logiciels libres et ouverts afin de sélectionner un ensemble normalisé de logiciels libres pour le poste de travail, l'infrastructure et le développement – Progression à 80 % ;
- la conception d'un modèle d'évolution des capacités (*modèle de maturité*), c'est-à-dire d'une grille d'analyse permettant d'évaluer l'évolution des produits et de choisir les logiciels libres pouvant être utilisés par les ministères et les organismes publics québécois – Progression à 80 %.

Indicateur 2.6.2 Mesures promotionnelles utilisées

La conférence sur les logiciels libres dans l'administration publique a eu lieu en mai 2006. Elle a permis de réunir une centaine de participants des secteurs publics et privés. La conférence avait pour objectifs de discuter de l'utilisation du logiciel libre et de ses possibilités, et de mieux connaître les projets gouvernementaux qui les utilisent.

Le site Web du logiciel libre (www.logiciel-libre.gouv.qc.ca) a été mis à jour régulièrement, notamment par la diffusion de l'information sur les travaux en cours dans l'administration publique et ailleurs dans le monde. Ce site a reçu 2 500 visites par mois, en moyenne.

Objectif 2.7 Développer les processus et les outils pour la gestion des projets communs et intégrés

Indicateur 2.7.1 Pourcentage de progression et étapes franchies

De façon à améliorer l'accès des citoyens et des entreprises aux services publics, le ministère des Services gouvernementaux, en étroite collaboration avec le Centre des services partagés du Québec et avec Services Québec, a amorcé des travaux relatifs à l'implantation d'un processus de gestion d'un portefeuille de projets communs et intégrés.

L'objectif de ce processus de gestion est d'abord de déterminer les projets ayant un potentiel de mise en commun et de fournir un portrait des projets communs et intégrés en phase de réalisation. Cet outil de gestion donnerait la possibilité de suivre l'avancement des projets communs et intégrés en ce qui concerne, notamment, l'échéancier et les coûts. Au cours de l'exercice financier 2006-2007, les travaux ont porté principalement sur :

- la définition d'un cadre de gestion du portefeuille des projets communs et intégrés – Progression à 100 % ;
- l'établissement des critères de sélection des projets communs et intégrés et la création d'un comité pour l'analyse des projets – Progression à 75 %.

Le ministère a également coordonné plusieurs projets communs stratégiques au cours de l'exercice financier 2006-2007. Signalons, par exemple, les travaux liés à la mise en place d'un processus permettant de gérer les subventions gouvernementales, inspiré du service di@pason, développé par le ministère de la Culture et des Communications. À ce dossier, s'ajoutent la poursuite du déploiement du Service gouvernemental d'authentification clicSÉQUR de même que les travaux sur le prototype du Dossier citoyen.

B) SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Objectif 2.8 Déposer la Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale

Indicateur 2.8.1 Pourcentage de progression et étapes franchies

La Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale a été adoptée en avril 2006 (Progression à 100 %). Elle est entrée en vigueur en mai 2006 et, de ce fait, remplace la Directive sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques dans l'administration publique, adoptée en novembre 1999.

Cette nouvelle directive, qui tient compte des recommandations formulées dans le rapport du Vérificateur général du Québec déposé à l'Assemblée nationale en juin 2004, a pour objet de fournir une vision commune de la sécurité de l'information gouvernementale afin d'assurer la cohérence et la coordination des interventions en cette matière. Elle repose sur une approche globale et une gestion intégrée des aspects humains, juridiques, organisationnels, techniques et éthiques requis pour assurer la sécurité de l'information.

De plus, des travaux ont été effectués au regard de l'élaboration d'un modèle de gestion de la sécurité, en appui à la nouvelle directive sur la sécurité de l'information. Une première version de ce modèle a été complétée et préparée pour une phase de consultations ultérieures au sein de l'Administration.

Indicateur 2.8.2 Mesures promotionnelles utilisées

Après son adoption, la directive a été distribuée aux sous-ministres, aux dirigeants d'organismes ainsi qu'aux responsables de la sécurité de l'information gouvernementale des ministères et des organismes. La distribution a débuté en avril 2006 pour se terminer en juin 2006. La directive a également été présentée au Comité d'orientation stratégique en sécurité de l'information gouvernementale, au Réseau des responsables de la protection des renseignements personnels, au personnel de la fonction publique ainsi qu'à des représentants du Centre de services partagés du Québec. La directive a aussi été publiée dans le site Web du ministère des Services gouvernementaux.

Objectif 2.9 Favoriser la mise en place de mesures liées à la sécurisation des échanges électroniques, notamment en vue de faire évoluer la prestation de certains services publics vers un niveau transactionnel

Indicateur 2.9.1 État d'avancement de la réalisation du plan d'action gouvernemental en sécurité de l'information

Le ministère des Services gouvernementaux assume la responsabilité d'un plan d'action gouvernemental en matière de sécurité de l'information, en raison de l'importance d'assurer la protection des renseignements personnels et des autres renseignements à caractère confidentiel. Ce plan d'action évolue au fil des ans pour faire face aux nouvelles menaces et en fonction des nouveaux besoins en la matière. De nombreuses actions en matière de sécurité de l'information ont été menées au cours de l'exercice financier 2006-2007. Voici quelques résultats significatifs de ces actions :

- l'état de situation gouvernemental[6] en matière de sécurité de l'information pour l'année 2005-2006 a été produit. Il s'appuie sur le résultat de l'exercice d'analyse de risques des systèmes d'information stratégiques des ministères et des organismes. Il présente également un plan d'action au regard des préoccupations qui avaient été soulevées lors de l'exercice d'analyse et il intègre des indicateurs de même que des mesures de suivi – Progression à 100 % ;

- des clauses types en matière de sécurité, que les ministères et les organismes pourront inclure dans leurs contrats avec les différents fournisseurs, ont été préparées de concert avec le Centre de services partagés du Québec et le ministère de la Justice – Progression à 100 % ;

- différentes études ont été faites en vue d'atténuer les risques liés à l'utilisation d'Internet. Des analyses du cadre réglementaire québécois ont également été faites ainsi que d'autres travaux en vue de l'établissement de normes et de pratiques à l'intention des fournisseurs de services d'accès Internet et des entreprises de marketing par courriel – Progression à 100 % ;

- un processus et des outils d'aide à l'intégration de la sécurité, du contrôle et de la protection des renseignements personnels dans le développement des systèmes d'information ont été conçus. Des travaux complémentaires ont été menés pour soutenir les ministères et les organismes dans l'optique d'assurer la sécurité de l'information gouvernementale tout au long de son cycle de vie, notamment dans les services en ligne – Progression à 100 % ;

- des travaux ont été effectués, en étroite collaboration avec des intervenants à l'échelle nationale et internationale, de façon à atteindre les niveaux de normalisation et de sécurité de l'information adéquats, mais également pour obtenir une vision et une compréhension communes du domaine, notamment :
  - au comité des techniques de sécurité des technologies de l'information (SC27) de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) ;
  - au comité consultatif canadien (CCC) ;
  - au sous-comité national sur la protection de l'information du Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public – Progression à 100 % ;

- un programme de sensibilisation aux mesures de sécurité et aux bonnes pratiques a été préparé à l'intention des utilisateurs du gouvernement en ligne. À cet égard, une campagne de sensibilisation auprès du grand public, sur le thème « Sur Internet, protéger son identité… c'est essentiel », a été préparée en collaboration avec l'Institut de la sécurité de l'information du Québec, plusieurs ministères et organismes et une quinzaine de partenaires des secteurs privé et parapublic – Progression à 80 % ;

- plusieurs travaux ayant pour objet la mise à jour des orientations gouvernementales en matière d'authentification ont été entrepris ou menés à terme. À ce titre, mentionnons les réalisations suivantes :
  - un portrait international et québécois en matière d'authentification ;
  - une version préliminaire de l'architecture gouvernementale cible en matière d'authentification multimode de prestation de services ;

[6] Voir les indicateurs 2.9.2 et 2.9.3.

- une version préliminaire du *modèle de confiance* pour le gouvernement du Québec en matière d'authentification des citoyens et des entreprises ;
- l'inventaire international des mécanismes d'authentification multimode ;

- le soutien et des conseils ont été donnés en vue d'orienter des travaux d'architecture de sécurité de grands projets gouvernementaux ainsi que de projets communs et intégrés, notamment pour le projet clicSÉQUR, service d'identification unique pour accéder en toute sécurité aux services publics en ligne et pour le projet de l'ICP-Santé (infrastructure à clés publiques) qui a pour objet une solution administrative et technologique d'authentification destinée aux professionnels de la santé, et dont les résultats alimentent les travaux d'orientation gouvernementale en cette matière – Progression continuelle.

En outre, le ministère des Services gouvernementaux a poursuivi ses travaux d'actualisation des directives telles que la directive sur les services de certification ou encore la directive sur la destruction sécuritaire de l'information gouvernementale. Il a développé et donné un cours sur la gestion des risques en sécurité de l'information et a assuré la tenue de trois rencontres du Comité d'orientation stratégique en sécurité de l'information gouvernementale et de deux rencontres pour les responsables de la sécurité de l'information numérique.

Finalement, le ministère a élaboré une directive ministérielle sur l'utilisation sécuritaire des terminaux sans fil qui constitue un canevas pouvant être réutilisé par les ministères et les organismes.

Indicateur 2.9.2 Nombre de ministères et d'organismes dotés d'un plan d'action en matière de sécurité de l'information

En réponse à la demande d'information du ministère des Services gouvernementaux, plus de 56 ministères et organismes ont déposé leur plan d'action en matière de sécurité de l'information à la suite de leur analyse de risque en ce qui concerne les systèmes jugés essentiels et stratégiques.

Indicateur 2.9.3 Nombre de ministères et d'organismes ayant nommé un responsable de la sécurité de l'information

La majorité des ministères et des organismes ont nommé un responsable de la sécurité de l'information numérique dans le cadre de l'ancienne Directive sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques. Dans la plupart des cas, ce responsable exerce toujours sa fonction et il est l'interlocuteur privilégié du ministère des Services gouvernementaux.

La nouvelle directive de mai 2006 sur la sécurité de l'information gouvernementale eu égard à tout document, peu importe son support, numérique ou autre, prévoit maintenant la désignation d'un responsable de la sécurité de l'information aux fonctions élargies. Lors d'un sondage, réalisé dès novembre 2006, déjà 14 ministères et organismes s'étaient conformés à cette obligation.

Objectif 2.10 Déposer un mémoire sur l'authentification gouvernementale dans le contexte du gouvernement en ligne

Indicateur 2.10.1 Pourcentage de progression et étapes franchies

L'authentification permet de confirmer l'identité d'une personne lorsqu'elle utilise un service en ligne et d'établir que le ministère ou l'organisme rend les services à la bonne personne.

À la suite de l'approbation par le Conseil du trésor, en août 2004, d'une stratégie privilégiant la mise en place d'un service commun d'authentification gouvernementale au bénéfice du citoyen, de l'entreprise et de l'ensemble des ministères et des organismes, l'instauration du Service québécois d'authentification gouvernementale, connu sous l'appellation clicSÉQUR, constitue la première étape de la mise en œuvre de la stratégie retenue.

Le ministère des Services gouvernementaux a déposé un mémoire portant sur les axes d'intervention en matière d'authentification gouvernementale dans le contexte du gouvernement en ligne.

Le Conseil du trésor a approuvé les recommandations proposées en octobre 2006, faisant à terme du service clicSÉQUR la clé de voûte de l'authentification. Les recommandations ont fait l'objet d'un suivi et des précisions seront déposées au cours de l'exercice financier 2007-2008 – Progression à 90 %.

Indicateur 2.10.2 Mesures promotionnelles utilisées

Au cours de l'exercice financier 2006-2007, 15 activités de promotion visant l'adhésion au service d'authentification gouvernementale clicSÉQUR ont été réalisées. Parmi les activités de promotion, mentionnons principalement des présentations du service auprès de ministères et d'organismes de même qu'auprès de certaines organisations municipales. Ces rencontres avaient pour objectif de présenter clicSÉQUR et de connaître les besoins de ces organisations. Voici quelques-unes des organisations rencontrées : la Régie du bâtiment du Québec, la Commission des normes du travail, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport ainsi que les villes de Sherbrooke, de Québec et de Montréal.

De ces activités promotionnelles ont résulté, entre autres, trois projets d'arrimage qui ont été confirmés, dont un a été réalisé en décembre 2006 avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs. D'autres projets ont été planifiés pour les prochains exercices financiers.

C) PORTRAIT GLOBAL DES PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Objectif 2.11 Réaliser les travaux associés au portrait global des projets en ressources informationnelles

Indicateur 2.11.1 Taux de participation des ministères et des organismes sollicités

Le ministère des Services gouvernementaux a pour responsabilité de dresser annuellement un portrait global des projets en ressources informationnelles (PGPRI). Ce portrait est le résultat d'une collecte d'information effectuée auprès des ministères et des organismes. Le taux de participation des ministères et des organismes sollicités a été de 100 %.

Indicateur 2.11.2 Investissements totaux en ressources informationnelles

Pour 2006-2007, les investissements prévus en ressources informationnelles ont été estimés à 1 045 933 000 $, comparativement aux investissements réalisés en 2005-2006 qui ont été de 944 209 000 $ et à ceux de 2004-2005 qui ont été de 920 444 000 $.

Investissements en ressources informationnelles

Exercice financier	Investissements prévus	Investissements réalisés	%
2004-2005	987 230 000 $	920 444 000 $	93,2 %
2005-2006	1 051 976 000 $	944 209 000 $	89,8 %
2006-2007	1 045 933 000 $	ND	ND

Indicateur 2.11.3 Faits saillants du portrait global des projets en ressources informationnelles 2006-2007

Selon le portrait global des projets en ressources informationnelles 2006-2007, les principaux faits saillants de la dernière année sont les suivants :

- les dépenses et les investissements en ressources informationnelles prévus par les ministères et les organismes pour l'exercice 2006-2007 sont d'environ 1 milliard de dollars. Il y a une légère régression de 0,6 % par rapport à l'exercice 2005-2006 ;
- le portefeuille d'investissements comprend 882 projets dont la valeur globale est de 2 800 000 000 $[7] ;
- le coût estimé pour les projets contribuant au déploiement du gouvernement en ligne est de 244 000 000 $, représentant une augmentation de 30 % par rapport à l'année 2005-2006 ;
- 41 % des travaux reliés à des investissements gouvernementaux en ressources informationnelles sont effectués par le Centre des services partagés du Québec ou sont confiés à ce dernier par des ministères et des organismes ;
- la rémunération du personnel constitue la principale dépense en ressources informationnelles, soit 67,9 % ;
- parmi les éléments pouvant exercer une influence sur la réalisation des projets, les résultats obtenus placent les risques technologiques au premier rang, les suivis des risques liés à la disponibilité des ressources humaines, matérielles et financières en second et à la gouvernance des projets en troisième place.

[7] La durée de vie moyenne d'un projet est d'environ trois ans.

D) ACCOMPAGNEMENT DES MINISTÈRES ET DES ORGANISMES

Objectif 2.12 Accompagner les ministères et les organismes dans leur démarche de développement de projets en matière de ressources informationnelles

Indicateur 2.12.1 Nombre d'avis émis par le ministère

En vertu de sa loi constitutive, le ministère des Services gouvernementaux doit donner son avis au Conseil du trésor sur toute question relative aux ressources informationnelles.

Cet avis porte sur les politiques, les cadres de gestion, les standards, les systèmes et les investissements en vue d'une utilisation optimale des technologies de l'information et des communications et en vue de la sécurité de l'information.

Au cours de la dernière année, le ministère a produit 31 avis sur des demandes d'autorisation de financement au Conseil du trésor et 11 analyses sur des projets avant leur dépôt officiel. Il a de plus coordonné la production de 11 demandes d'autorisation de financement faisant appel à la Provision du gouvernement en ligne.

Indicateur 2.12.2 Mécanismes de soutien offerts aux webmestres et aux autres spécialistes du Web

En plus du soutien et du conseil individuels offerts de façon continue, le ministère des Services gouvernementaux a relancé, au cours de l'année 2006-2007, les journées-rencontres du WebÉducation. Cette populaire activité consiste en une série de six journées de conférences destinées aux spécialistes du Web et vouées à la formation ou à la sensibilisation aux normes, aux technologies ou aux bonnes pratiques professionnelles émergentes dans le domaine. Ces journées ont attiré un auditoire variant entre 80 et 130 personnes, pour un total de plus de 600 participations.

De plus, le site WebMaestro, un site de ressources mis à la disposition des webmestres pour les aider à trouver réponse à leurs problèmes techniques, a été entièrement refondu pour en faciliter la consultation et mettre à jour la liste des ressources proposées. Le site met à la disposition des internautes des ressources concernant les technologies d'Internet, la pratique professionnelle en émergence, les outils logiciels, les normes, l'offre de formation et le soutien professionnel disponible tant au Québec que sur le Web. Le site a reçu 35 375 visites au cours de l'année 2006-2007.

Le ministère a également contribué aux travaux de trois comités interministériels touchant Internet. Les travaux de ces comités portaient respectivement sur l'archivage des sites Web, sur la refonte du volet Web du Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec et sur l'établissement des coûts de la mise en œuvre du projet de règlement concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Dans les trois cas, les travaux des comités ont progressé dans la poursuite d'objectifs à plus long terme, soit : le développement d'une solution technique réelle au problème de l'archivage des sites Web respectant les exigences juridiques et administratives de la gestion des documents gouvernementaux ; la mise au point d'un programme d'identification visuelle modernisé et rationalisé ; enfin, la préparation d'un règlement assurant aux citoyens du Québec un accès facilité et transparent à l'information gouvernementale dans les sites de l'Administration.

Indicateur 2.12.3 Mesures de soutien liées au développement du gouvernement en ligne

Le ministère a organisé, sur une base régulière, trois types d'événements pour la communauté gouvernementale active en technologies de l'information et en prestation de services publics.

Quatre conférences d'une demi-journée sur le sujet du gouvernement en ligne ont été données. Elles ont rejoint 1 577 participants de l'administration publique. Elles ont abordé les thèmes suivants :

- développements juridiques récents ;
- sécurité de l'information numérique ;
- soutien au développement du gouvernement en ligne ;
- normalisation en technologies de l'information et cadre commun d'interopérabilité.

De plus, trois séminaires ont rejoint 458 participants. Les thèmes suivants ont été présentés :

- séminaire franco-québécois pour l'archivage numérique (1,5 jour) ;
- séminaire pour les hauts dirigeants - Développement du gouvernement en ligne (0,5 jour) ;
- maîtrise des projets en technologies de l'information (1,5 jour).

Finalement, des cours de formation ciblée en gestion des technologies de l'information, adaptés au contexte particulier de l'Administration québécoise, ont rejoint 441 personnes. Les thèmes suivants ont été proposés :

- l'approche de la gestion intégrée du risque (2 jours) ;
- la capacité organisationnelle et la cartographie des connaissances pour réaliser le gouvernement en ligne (1 jour) ;
- la communication avec les décideurs et les technologies de l'information (1 jour) ;
- le droit, éthique et la protection des renseignements personnels (2 jours) ;
- l'évaluation de la valeur des investissements en technologies de l'information avec MAREVA (méthode d'analyse de la remontée de la valeur d'un projet) (3 jours) ;
- la gestion des investissements en technologies de l'information (1,5 jour) ;
- la découverte de MAREVA (méthode d'analyse de la remontée de la valeur d'un projet) (0,5 jour) ;
- la gestion des projets en technologies de l'information (3 jours) ;
- le *management* stratégique et gouvernance en technologies de l'information (1 jour) ;
- les outils méthodologiques de la gestion des technologies de l'information (2 jours) ;
- le logiciel libre (2 jours) ;
- la transformation des organisations à l'aide des technologies de l'information (1 jour).

Indicateur 2.12.4 État d'avancement de l'élaboration et de la mise en application d'une méthode de calcul des gains lors du développement d'un service en ligne et mesures promotionnelles utilisées

En 2004-2005, le Vérificateur général du Québec a fait des recommandations portant sur une meilleure évaluation des coûts et des bénéfices des projets ainsi que sur un suivi plus rigoureux des échéanciers. Dans cette optique, une méthode d'évaluation de la valeur d'un projet, MAREVA, a été sélectionnée pour évaluer les projets du gouvernement en ligne et pour faciliter la prise de décision quant aux investissements les plus rentables.

Cette méthode est utilisée par le gouvernement français avant de démarrer un nouveau projet. Par conséquent, des échanges avec l'Administration française ont eu lieu et des modifications ont été apportées à la méthode afin de l'adapter au contexte québécois. D'ailleurs, la mesure des risques proposée par la méthode MAREVA a été utilisée pour faire l'évaluation des risques du projet clicSÉQUR.

Un dossier d'affaires visant le développement de cette méthode a été rédigé.

Orientation 2

Favoriser l'évolution de l'offre de services partagés

■ AXE 3
LE DÉVELOPPEMENT DE SERVICES PARTAGÉS

Objectif 3.1 **D'ici le 31 mars 2008, avoir mis en place de nouveaux services partagés**

Indicateur 3.1.1 **Mécanismes de coordination mis en place pour accélérer le développement de services partagés dans l'Administration**

Afin d'accélérer l'implantation du mode de gestion en services partagés dans l'Administration, le ministère a coordonné la conception et la promotion d'un plan d'adhésion des ministères et des organismes aux projets prioritaires de services partagés, avec le partenariat du Centre de services partagés du Québec et des ministères actifs en cette matière. Ces travaux ont été réalisés sous la gouverne d'un comité interministériel composé du ministère des Services gouvernementaux, du Centre de services partagés du Québec et de ministères actifs en matière de services partagés. Le comité s'est réuni à quatre reprises au cours de l'exercice 2006-2007.

Indicateur 3.1.2 **Services partagés développés au sein du portefeuille des Services gouvernementaux**

En 2006-2007, sept ententes de services partagés ont été conclues par le ministère : trois en matière de gestion des ressources humaines, trois en matière de gestion des ressources matérielles et une relative à des services de vérification interne.

Les services partagés en matière de gestion des ressources humaines

Afin d'encadrer les services déjà fournis par le ministère, trois ententes de services partagés en matière de gestion des ressources humaines ont été signées avec des organismes du portefeuille, soit deux ententes avec le Centre de services partagés du Québec (une pour l'année 2006-2007 et l'autre pour 2007-2008) et une entente renouvelable avec Services Québec. Les principaux services offerts sont les suivants :

- des services opérationnels et des services spécialisés en dotation, en relations de travail ainsi qu'en santé et sécurité ;

- le soutien en matière de concertation patronale syndicale ;
- le soutien concernant l'élaboration de politiques et de programmes ;
- la production et l'administration d'information de gestion.

Les services partagés en matière de gestion des ressources matérielles

Concernant la gestion des ressources matérielles, le ministère participe activement à la mise en commun de services partageables au sein du portefeuille des Services gouvernementaux. En 2006-2007, deux ententes de services ont été conclues avec le Centre de services partagés du Québec (une pour l'année 2006-2007 et l'autre pour 2007-2008) et une entente renouvelable a été conclue avec Services Québec. Les principaux services retenus sont les suivants :

- la gestion immobilière et la gestion des espaces, comprenant l'allocation des espaces et l'administration des ententes d'occupation, la gestion de projets d'aménagement, etc. ;
- les services auxiliaires, tels que les services de téléphonie, la gestion des stationnements, la mise à jour du répertoire téléphonique etc. ;
- les services liés à la sécurité physique ;
- les activités d'acquisition de biens et de services ainsi que de suivi des contrats ;
- les services en gestion documentaire.

En 2006-2007, le ministère a contribué à la réalisation d'une cinquantaine de projets immobiliers liés au développement de ces organismes et a géré plus de 70 ententes d'occupation. Le regroupement des activités en ressources matérielles a permis d'optimiser ce secteur d'activité en évitant les dédoublements de responsabilités et de services.

Pour ce qui est de la gestion des ressources financières, le ministère assure les opérations financières de ses propres unités administratives en plus d'effectuer la coordination des étapes du cycle budgétaire pour lui-même, le Centre de services partagés du Québec et Services Québec.

Les services partagés en matière de rémunération, de vérification interne et de gestion des ressources informationnelles

Parallèlement aux services qu'il offre en matière de gestion de ressources humaines et de ressources matérielles, le ministère reçoit des services d'autres entités. Ainsi, une entente de services, renouvelable, a été signée avec Revenu Québec en 2006-2007 afin que celui-ci fournisse au ministère des services de vérification interne. En outre, le Centre de services partagés du Québec fournit au ministère des services concernant la gestion de la rémunération et des avantages sociaux ainsi que la gestion de ses ressources informationnelles.

La gestion des ententes

Une structure de gestion des ententes de services partagés a été mise en place au ministère afin d'en suivre l'application et de proposer, s'il y a lieu, des modifications en fonction de l'évolution des organisations et de leurs besoins respectifs.

Orientation 3

Répondre aux priorités gouvernementales en suscitant la cohérence des interventions

■ AXE 4
LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Le plan de modernisation 2004-2007, rendu public par la présidente du Conseil du trésor en mai 2004, a consacré un important volet aux ressources humaines. Il y était écrit que, pour bien gérer les changements à venir, il fallait d'abord que les caractéristiques actuelles des ressources humaines disponibles soient connues avec précision et que les besoins prévisibles soient clairement évalués, particulièrement dans le contexte des changements démographiques à venir.

Il y était mentionné également que le plan pluriannuel de main-d'œuvre aurait pour objet de déterminer avec précision les effets attendus des départs à la retraite sur les équipes visées. L'ensemble de ces plans servirait de toile de fond pour entreprendre, sur le plan gouvernemental, une démarche ordonnée de modernisation de l'État.

Le gouvernement engageait alors les ministères et les organismes, placés sous son autorité directe, dans un exercice de planification de la main-d'œuvre.

Objectif 4.1 **En 2005-2006, s'être doté d'une planification de la main-d'œuvre en soutien à la modernisation du ministère et voir à son application jusqu'au 31 mars 2008**

Indicateur 4.1.1 **Niveau d'adéquation des besoins de main-d'œuvre en fonction des priorités organisationnelles**

La loi constitutive du ministère des Services gouvernementaux a été sanctionnée et mise en vigueur en juin 2005. Un plan pluriannuel de main-d'œuvre a été élaboré pour le ministère en 2005-2006 et a été transmis au Secrétariat du Conseil du trésor.

Le plan pluriannuel s'inscrit dans les actions menées par le ministère pour soutenir la modernisation de l'État. Il a pour objectif d'optimiser l'utilisation des ressources tout en maintenant la qualité de services nécessaire pour le déploiement du gouvernement en ligne et pour ses partenaires que sont Services Québec et le Centre de services partagés du Québec. À ce chapitre, le plan pluriannuel fait ressortir les besoins du ministère pour maintenir un niveau adéquat de la main-d'œuvre en fonction de ses priorités organisationnelles.

En 2006-2007, le ministère a maintenu le même niveau d'effectif qu'en 2005-2006, en excluant toutefois le personnel muté au Centre de services partagés du Québec, soit 42 ETC (équivalent temps complet).

Indicateur 4.1.2 **Travaux effectués pour la tenue à jour du plan pluriannuel de main-d'œuvre**

Le déplacement d'effectif du ministère au Centre de services partagés du Québec n'a pas eu de retombées majeures sur la planification établie puisqu'il s'agissait également d'un transfert de responsabilités en même temps que le personnel qui y était rattaché.

4 Prestation de services aux citoyens

4.1 La déclaration de services aux citoyens

Les responsabilités confiées à la ministre des Services gouvernementaux et assumées par le ministère sont majoritairement de nature horizontale. Elles consistent, pour une part, en des activités de coordination et de conseil ainsi que d'élaboration d'énoncés de politiques et d'outils pour soutenir les ministères et les organismes dans les domaines du déploiement du gouvernement en ligne et de la gestion optimale des ressources informationnelles. D'autre part, le Service aérien gouvernemental exploite une flotte d'aéronefs qu'il met au services de ses partenaires, soit le ministère de la Santé et des Services sociaux, la Sûreté du Québec, les ministères et les organismes publics ainsi que la Société de protection des forêts contre le feu.

Les services aux citoyens et aux entreprises, de même qu'aux ministères et aux organismes, ont été confiés à Services Québec, au Centre de services partagés du Québec et à la Société immobilière du Québec.

Le ministère garde toutefois le contact avec les citoyens et répond à toute question qui lui est posée relativement à ses activités. Ainsi, globalement et par année, le ministère répond à quelque 250 demandes téléphoniques et à près de 180 demandes qui lui sont acheminées par courriel.

4.2 Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées et autres responsabilités

L'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., chapitre E-20.1) prévoit que chaque ministère ou organisme public qui emploie au moins 50 personnes adopte, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action. Ce plan doit être produit et rendu public annuellement.

Le ministère des Services gouvernementaux a élaboré, à l'hiver 2006, le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2007-2008. Ce plan définit les obstacles pouvant nuire à l'intégration des personnes handicapées ainsi que les mesures déjà prises ou à envisager pour corriger la situation

Sous un autre aspect, l'article 6.1 de cette loi prévoit que la sous-ministre des Services gouvernementaux, ou son délégué, est membre d'office du conseil d'administration de l'Office des personnes handicapées du Québec. Un délégué de la sous-ministre était présent à chacune des quatre séances ordinaires du conseil d'administration de l'Office qui sont tenues chaque année.

Le ministère a également participé à l'élaboration de la Politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, adoptée par le Conseil des ministres en décembre 2006.

5 Ressources utilisées

5.1 Le Centre de portefeuille des services gouvernementaux

Le ministère a créé un centre de portefeuille ministériel de services partagés qui permet la mise en commun de services administratifs dans les différents secteurs du portefeuille ministériel. Le centre regroupe la Direction des ressources humaines et la Direction des ressources financières et des services partagés en ressources matérielles. Il a pour mandat, entre autres, de coordonner les ententes de services partagés conclues avec d'autres entités en matière de :

- ressources humaines ;
- ressources matérielles ;
- vérification interne ;
- ressources informationnelles.

En 2006-2007, c'est une clientèle de plus de 2 300 employés qui a ainsi été servie par le personnel des services administratifs du ministère. L'optimisation des services partagés est également tributaire des besoins générés par la croissance des activités de Services Québec et du Centre de services partagés du Québec. Au terme de la deuxième année de fonctionnement selon ce mode de gestion, le personnel des services administratifs a consacré plus de 75 % de son temps à la réalisation de mandats en ressources matérielles et en ressources humaines au bénéfice des organismes du portefeuille ministériel.

De plus, le ministère attache une grande importance à la protection de l'information. Ainsi, au cours de l'année 2006-2007, plusieurs notes de sensibilisation à la sécurité de l'information ont été adressées par le Centre de portefeuille des services gouvernementaux au personnel du ministère au moyen de courriels personnalisés et de l'intranet. Une directive ministérielle sur l'utilisation sécuritaire des terminaux sans fil a été élaborée, adoptée et mise en application. Cette directive a également été diffusée, à titre de modèle, à la communauté des responsables de la sécurité de l'information des ministères et des organismes de l'Administration.

Enfin, afin de donner suite à la nouvelle Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale, entrée en vigueur en mai 2006, le Centre de portefeuille des services gouvernementaux a dressé un bilan de la situation actuelle et établi une planification triennale de la sécurité de l'information. La réalisation des améliorations signifiées suit son cours normal.

5.2 Les ressources humaines

L'effectif autorisé

Au 31 mars 2007, l'effectif autorisé total au ministère des Services gouvernementaux était de 148 ETC (équivalent temps complet). Cet effectif est composé exclusivement des employés des unités reliées à la direction et à l'administration du ministère de même que des employés du Sous-ministériat à l'encadrement des ressources informationnelles. Il ne comprend pas les employés du Service aérien gouvernemental.

Le tableau qui suit donne, pour les années 2006-2007 et 2005-2006, la répartition de cet effectif à l'intérieur des unités du ministère des Services gouvernementaux. La variation de l'effectif autorisé 2006-2007 et 2005-2006 (-42 ETC), découle principalement de la mutation de deux groupes d'employés au Centre de services partagés du Québec, soit le personnel affecté à la rémunération et celui affecté à la gestion des ressources informationnelles du ministère. En plus d'affecter l'effectif autorisé, ces déplacements ont également eu des répercussions sur d'autres données en matière de ressources humaines. Notons entre autres, la représentativité des communautés culturelles et des personnes handicapées.

Effectif autorisé du ministère des Services gouvernementaux au 31 mars 2006-2007 et 2005-2006

Secteur	Effectif autorisé (en ETC) 2006-2007	2005-2006
Direction et administration*	93	135
Sous-ministériat à l'encadrement des ressources informationnelles	55	55
Total	**148**	**190**

* L'appellation « Direction et administration » comprend, notamment, la Direction des politiques, le Bureau de l'innovation et le Centre de portefeuille des services gouvernementaux.

La charge de travail assumée en mode partagé par les services administratifs pour le compte des entités du portefeuille, soit Services Québec et le Centre de services partagés du Québec, explique l'effectif élevé dans le groupe Direction et administration par rapport à l'effectif total.

Le développement des ressources humaines

En application de la Loi favorisant le développement et la formation de la main-d'œuvre, l'objectif de 1 % de la masse salariale investie en formation a été dépassé. En 2006-2007, 123 016 $ ont été consacrés à des activités de développement du personnel. Sur une masse salariale de 9 413 592 $, ce montant correspond à 1,31 %. Bien que ce résultat permette au ministère de remplir ses obligations en matière de développement de la main-d'œuvre, c'est une diminution en regard de l'an dernier alors que le taux était de 1,86 %. Ici encore, le déplacement de personnel, dont celui affecté à la gestion des ressources informationnelles du ministère où le développement et la formation sont continuels, explique le résultat obtenu.

Le programme d'aide et d'écoute (PAE)

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. Le service confidentiel offre la première intervention d'accueil afin de bien cerner le problème et les besoins de la personne. Par la suite, diverses mesures ou démarches lui sont proposées pour lui fournir le soutien nécessaire adapté aux particularités de sa situation. Le soutien peut être autant interne qu'externe. Dans ce cas, comme l'indique le tableau suivant, le coût des spécialistes varie selon le type d'expertise.

L'accent continue d'être mis sur la prévention, comme le recommande la Politique concernant la santé des personnes au travail. En effet, quatre conférences midi portant sur des thèmes précis ont été offertes aux personnes.

La promotion du programme a été faite, dans un premier temps, à l'aide d'un signet distribué à tous les employés vers la fin d'avril 2006. Elle a également été faite par l'intranet bonifié pour y inclure une série de renseignements utiles et de liens pratiques pour les personnes.

En comparant l'année 2006-2007 à 2005-2006, on constate que le nombre de personnes ayant consulté est supérieur de 5 % et cela malgré une diminution de 22,1 % de l'effectif, ce qui représente un taux de fréquentation de 30,5 % soit une augmentation de 9,4 %. Toutefois, aucune intervention de groupe n'a été nécessaire durant cette période.

Sur un autre plan, on remarque une augmentation de 45 % du nombre de consultations réalisées à l'interne et une diminution de 9 % pour celles faites à l'externe. Les coûts de ces dernières sont inférieurs de 665,50 $, soit une réduction de 9,2 %.

Types d'interventions et nombre de personnes rencontrées dans les limites du Programme d'aide et d'écoute (PAE)

Interventions	2006-2007	2005-2006	Écart	%
Effectif	148	190	(42)	(22,1 %)
Nombre de personnes (interventions individuelles)	42	40	2	5%
Taux de fréquentation	30,5 %	21,1 %		9,4 %
Nombre de personnes (interventions de groupe)	0	20		
• Nombre de rencontres	0	1		
Consultations internes	162	112	50	45 %
Consultations externes	157	172	(15)	(9 %)
• Coût des spécialistes	6 609,50 $	7 275,00 $	(665,50 $)	(9,2 %)

La santé des personnes

Au cours de l'année 2006-2007, le ministère s'est doté d'un plan d'action en matière de santé physique des personnes. Ce plan comprend diverses activités qui ont pour objectif de sensibiliser le personnel et d'offrir des services sérieux en la matière. Le tableau qui suit présente les activités et les résultats obtenus.

Plan d'action du ministère en matière de santé physique des personnes

Thème	Activité	Participation
Bilan nutritionnel	3 kiosques d'information	ND
Intervention en ergonomie	Évaluation du poste de travail	14 personnes
La condition physique	Évaluation de la condition physique	1 personne
Vaccination	Clinique de vaccination contre la grippe	66 personnes
Secourisme	Formation de secouristes	1 personne

La santé et la sécurité au travail

Aucun employé n'a été victime d'un accident de travail ou d'une maladie professionnelle pendant l'année civile 2006.

5.3 Les ressources financières

Au 31 mars 2007, les activités sous la responsabilité du ministère des Services gouvernementaux étaient réalisées à partir de deux sources de financement : les crédits votés par l'Assemblée nationale et les revenus du Fonds du service aérien gouvernemental.

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 les projets reliés au gouvernement en ligne.

Outre les dépenses affectées à la direction et aux services au portefeuille ministériel, le programme 1 – Services gouvernementaux regroupe les dépenses affectées à l'offre de services aux citoyens et aux entreprises (Services Québec). On y trouve également les sommes affectées au gouvernement en ligne ainsi qu'une provision pour la réalisation de projets liés à ce secteur.

- L'utilisation des ressources budgétaires

Le tableau suivant présente l'utilisation des ressources budgétaires pour l'exercice 2006-2007 et, sur une base comparative, les dépenses effectuées en 2005-2006 pour les activités relevant du ministère des Services gouvernementaux.

Utilisation des ressources budgétaires pour l'exercice 2006-2007 et des dépenses de 2005-2006 pour les activités relevant du ministère des Services gouvernementaux

Programme 1	2006-2007		2005-2006	
	Budget de dépenses (000 $)	Dépenses (000 $)	Dépenses[1] (000 $)	Variation* (000 $)
Direction et services au portefeuille ministériel	60 000,5	63 563,8	88 960,1	(25 396,3) [2]
Gouvernement en ligne	10 414,2	11 193,2	7 179,9	4 013,3 [3]
Provision pour projets reliés au gouvernement en ligne	5 954,5	- [4]	1,0	(1,0)
Total programme 1	**76 369,2**	**74 757,0**	**96 141,0**	**(21 384,0)**

* Variation entre les dépenses 2006-2007 et les dépenses 2005-2006.

Notes explicatives :

(1) À la suite d'une réorganisation de certaines responsabilités, les données de 2005-2006 ont été revues pour assurer la comparabilité.

(2) Cette diminution découle principalement d'une radiation de 44,2 M$ en 2005-2006 relativement au projet GIRES, à la suite de l'adoption de la Stratégie d'affaire en gestion intégrée des ressources (SAGIR) et de l'augmentation des dépenses liées à la mise en place de Services Québec et du Centre de services partagés du Québec en 2006-2007 (19,0 M$).
(3) Cette hausse des dépenses découle de la réalisation de projets liés au déploiement du gouvernement en ligne.
(4) Les dépenses figurent dans les programmes des ministères et des organismes visés.

- Les investissements du ministère

Le tableau qui suit présente les investissements du ministère en 2006-2007. Ces investissements ont principalement été réalisés pour le renouvellement du parc informatique et les développements technologiques relatifs au Portail gouvernemental de services.

Investissements du ministère en 2006-2007

Programme 1 Services gouvernementaux	2006-2007	
	Budget (000 $)	Investissements réels (000 $)
Direction et services au portefeuille ministériel	1 499,0	108,7
Provision pour les projets du gouvernement en ligne	17 444,6	7 577,7
Total du programme 1	**18 943,6**	**7 686,4**

Le Fonds du service aérien gouvernemental

Le Service aérien gouvernemental exploite une flotte diversifiée d'aéronefs qui est mise à la disposition des ministères et des organismes afin de les appuyer dans l'accomplissement de leur mission.

Il contribue ainsi à assurer à la population des régions éloignées l'accès rapide à des soins médicaux appropriés. Il intervient également dans le combat contre les incendies de forêt et la surveillance aérienne du territoire, en plus d'offrir des services de transport aérien aux membres du gouvernement et au personnel de la fonction publique.

Résultats financiers du Fonds du service aérien gouvernemental 2006-2007 et 2005-2006

Secteur	2006-2007		2005-2006	
	Revenus (000 $)	Dépenses (000 $)	Bénéfice net (Perte) (000 $)	Bénéfice net (Perte) (000 $)
Fonds du service aérien gouvernemental	61 441,2	57 120,5	4 320,7	2 009,6

Les explications sur les écarts :

Cette croissance est liée principalement à une hausse de la valeur du fonds d'amortissement, en raison du taux de conversion plus élevé de la livre sterling et d'une augmentation des produits de placement. Aussi, l'exercice 2006-2007, s'est terminé avec une diminution des dépenses de frais d'amortissement, d'intérêts sur le financement des aéronefs et de frais de remplacement de pièces. Enfin, les revenus associés au nolisement ont augmenté. Pour conclure, la fin du financement du dispositif d'entraînement de vol, en 2005-2006, a également contribué à l'augmentation du bénéfice.

6 Autres exigences

6.1 Le programme d'accès à l'égalité à l'emploi et le plan d'embauche pour les personnes handicapées

Le programme d'accès à l'égalité à l'emploi et le plan d'embauche pour les personnes handicapées sont des mesures gouvernementales instaurées afin de diversifier l'effectif de la fonction publique pour qu'il soit représentatif de la population québécoise.

Le déplacement vers le Centre de services partagés du Québec de 42 employés du ministère, soit le personnel affecté à la rémunération et à la gestion des ressources informationnelles, a eu des effets sur la représentativité des groupes visés, au sein de l'organisation.

Le recrutement de membres de communautés culturelles, d'anglophones et d'autochtones par statut d'emploi

Vingt-cinq pour cent du nouveau personnel embauché dans la fonction publique doit provenir des groupes cibles, à savoir les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées. Les efforts investis, au cours de l'année 2006-2007, ont permis l'embauche de 10 personnes membres des groupes cibles, ce qui représente 41,7 % du nombre total de personnes embauchées en 2006-2007. Ce ratio dépasse de 16,7 % la cible gouvernementale de 25,0 % et de 31,7 % le ratio obtenu en 2005-2006.

Recrutement de membres de communautés culturelles, d'anglophones et d'autochtones par statut d'emploi

Statut d'emploi	Nombre de personnes embauchées en 2006-2007	Nombre de membres des groupes cibles embauchés en 2006-2007	Ratio par rapport au nombre total de personnes embauchées	
			En 2006-2007	En 2005-2006
Emplois réguliers	0	0	0,0 %	0,0 %
Emplois occasionnels	9	1	11,1 %	0,0 %
Emplois d'été	8	6	75,0 %	5,0 %
Stages	7	3	42,9 %	5,0 %
Total	**24**	**10**	**41,7 %**	**10,0 %**

La représentativité

- La situation de la représentativité féminine

En 2006-2007, le programme d'accès à l'égalité de la fonction publique pour les femmes (1992-1997) était toujours en vigueur. L'objectif général du programme consiste à augmenter la représentativité des femmes là où elles sont encore sous-représentées et à assurer leur représentativité équitable dans toutes les catégories d'emploi.

Le tableau ci-dessous présente le nombre de femmes par catégorie d'emploi, en 2006-2007, ainsi que les taux de représentativité féminine dans ces catégories pour les années 2006-2007 et 2005-2006. Le mouvement de professionnelles vers le statut de cadre explique l'augmentation observée dans cette catégorie en 2006-2007. L'écart négatif (-8,6 %) entre les années 2006-2007 et 2005-2006, chez le personnel professionnel, découle de la mutation d'effectif au Centre de services partagés du Québec. Ce même déplacement de personnel a fait en sorte que la représentativité féminine pour la catégorie «technicien» a augmenté de 24,2 % en 2006-2007.

Représentativité féminine par grande catégorie d'emploi

Catégories	Nombre de femmes/ Nombre d'employés* en 2006-2007	Taux de représentativité féminine par catégorie d'emploi %	
		En 2006-2007	En 2005-2006
Administrateur d'État	2/2	100,0 %	100,0 %
Cadre	8/13	61,5 %	40,0 %
Professionnel	31/76	40,8 %	49,4 %
Personnel de bureau	16/17	94,1 %	95,8 %
Technicien et assimilé	26/30	86,7 %	62,5 %
Total	**73/138**	**60,1 %**	**59,1 %**

* Nombre d'employés en poste au 31 mars 2007

- La situation de la représentativité des 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 2007, le ministère comptait cinq membres des communautés culturelles. En considérant l'effectif total du ministère de 138 employés réguliers en place à cette date, le degré de représentativité de ce groupe s'établit à 3,6 %. Cela constitue une diminution de 1,7 % en comparaison avec l'an dernier alors que le degré de représentativité était de 5,3 %. Comme précédemment, le déplacement d'effectif explique cet écart négatif.

- La situation de la représentativité des personnes handicapées

Le plan d'embauche gouvernemental pour les personnes handicapées fixe à 2 % l'objectif de représentativité des personnes handicapées à des postes réguliers, pour chacun des ministères et des organismes. Au 31 mars 2007, le ministère des Services gouvernementaux ne comptait aucune personne handicapée au sein de son effectif régulier. Le déplacement de personnel vers le Centre de services partagés du Québec explique l'écart avec l'année 2005-2006 alors que le taux de personnes handicapées à des postes réguliers s'établissait à 1,14 %. Aucune embauche de personnel régulier n'ayant été effectuée durant l'année 2006-2007, l'objectif de 2 % n'a pu être atteint. Une attente en ce sens a été signifiée par la sous-ministre à tous les gestionnaires afin de les sensibiliser à cet objectif.

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

Le Plan d'action gouvernemental sur la protection des renseignements personnels

Au regard du plan d'action gouvernemental, la responsable de la protection des renseignements personnels du ministère des Services gouvernementaux a assuré un rôle de conseil auprès des unités du ministère en leur prodiguant des avis, notamment sur l'accessibilité à des renseignements personnels recueillis à titre d'aide-mémoire pour le traitement d'une plainte. Un avis concernant la destruction des dossiers secondaires de renseignements personnels des employés ayant quitté le ministère a fait l'objet d'une diffusion dans un bulletin interne.

De plus, le ministère s'est préoccupé de la protection des renseignements personnels et autres renseignements de nature confidentielle, notamment lors de la poursuite du déploiement du gouvernement en ligne, en s'assurant du respect de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

L'accès à l'information

Au cours de l'année 2006-2007, et en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, 23 demandes d'accès à des documents ont été traitées par la responsable de l'accès à l'information du ministère.

6.3 La politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration publique

Le ministère des Services gouvernementaux a créé un comité de la politique linguistique ministérielle qui tient lieu de comité permanent au sens de la politique gouvernementale. La politique linguistique ministérielle est en voie d'être approuvée par le comité permanent.

Sous un autre aspect, une personne-ressource répond aux membres du personnel sur toute question relative au respect de la Charte de la langue française ainsi qu'à l'emploi et à la qualité de la langue française dans le ministère. Cette personne est également en contact avec les conseillers et conseillères en francisation de l'Office québécois de la langue française. La mandataire de la Charte de la langue française et une autre personne-ressource du ministère ont également participé aux réunions du comité de concertation tripartite mis sur pied par l'Office québécois de la langue française. Au cours de l'exercice 2006-2007, le ministère des Services gouvernementaux a participé à deux réunions, une en avril 2006 et l'autre en janvier 2007. De plus, le ministère a produit une analyse de sa situation linguistique et est en attente de la décision de l'Office québécois de la langue française à l'égard du certificat de conformité ou d'un programme de francisation.

Au cours de l'exercice, le ministère des Services gouvernementaux a collaboré avec l'Office québécois de la langue française à la production d'un vocabulaire portant sur la gestion du risque. Une cinquantaine de fiches ont été versées dans le Grand Dictionnaire terminologique et la terminologie retenue est en usage dans le ministère.

6.4 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

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

L'ensemble des mesures faisant suite aux recommandations du Vérificateur général du Québec ont été appliquées.

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

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

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

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Rôle et responsabilités	
Soumettre au Conseil du trésor les modifications à apporter au Cadre de gestion des ressources informationnelles en soutien à la modernisation de l'administration publique pour :	
- Déterminer les enjeux majeurs qui doivent être pris en compte lorsque vient le temps de répartir le travail afférent aux ressources informationnelles de la façon la plus économique possible.	Une étude, demandée par le Conseil du trésor sur la gestion de la main-d'œuvre et des projets dans le secteur des ressources informationnelles afin de développer un modèle organisationnel et d'optimiser la gestion dans ce secteur, est en cours. Le ministère des Services gouvernementaux est impliqué au niveau du comité stratégique, du comité directeur et des répondants.
- Préciser les rôles et les responsabilités de tous les ministères et organismes ainsi que les mécanismes qui en découlent.	Le ministère des Services gouvernementaux a entamé avec Services Québec un processus visant à clarifier leurs rôles respectifs, les zones d'interaction nécessaires et les modalités d'application. En septembre 2006, une position consensuelle en a résulté. Le ministère a effectué une analyse avec le Centre de services partagés du Québec visant à clarifier leurs rôles respectifs et à statuer sur ceux-ci et sur le cadre financier nécessaire à la poursuite des travaux et à l'évolution de clicSÉQUR.

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Stratégie quant à la gestion des ressources informationnelles	
Élaborer et proposer au Conseil du trésor une stratégie en matière de gestion des ressources informationnelles, qui traite, notamment, de la répartition du travail afférent à ces ressources.	En vue de soumettre des pistes de réflexion au Conseil du trésor, le ministère des Services gouvernementaux a réalisé à l'interne une étude (novembre 2006) afin de comparer le rôle et les responsabilités du dirigeant principal de l'information dans l'administration publique avec les autres administrations provinciales et fédérales. D'autres travaux ont également été amorcés en vue d'alimenter la stratégie du Conseil du trésor : 1) Le ministère a commandé une étude à l'Institut des technologies de l'information et des sociétés (ITIS) de l'Université Laval portant sur : « l'externalisation des ressources informationnelles : éléments de base d'un cadre de référence pour l'État québécois ». 2) Le ministère a commandité une étude du Forum des gestionnaires en technologie de l'information : « Motivations sur les jeunes employés en technologies de l'information du gouvernement du Québec ».
Suivre la mise en œuvre de cette stratégie et d'en faire rapport de façon régulière au Conseil du trésor.	Conformément à la « Directive sur la gestion des ressources informationnelles » de juin 2006, le ministère des Services gouvernementaux assume la responsabilité de dresser annuellement un portrait global des projets en ressources informationnelles (PGPRI). De plus, un portefeuille des projets communs et intégrés est maintenu à jour. Le ministère des Services gouvernementaux, de concert avec le Secrétariat du Conseil du trésor, déterminera les indicateurs les plus pertinents pour suivre la mise en œuvre de la stratégie et en rendra compte annuellement au Conseil du trésor, à compter de l'approbation du plan de transition.
Proposer des outils types liés aux portefeuilles d'investissement et aux plans de main-d'œuvre.	Pour les outils liés aux portefeuilles d'investissement, la méthode MAREVA a été retenue. Des séances de formation ont été offertes à la communauté gouvernementale.

Annexe 1

Lois dont l'application est confiée au ministre des Services gouvernementaux au 31 mars 2007 :

- Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (L.R.Q., c. C-1.1), sauf art. 5 à 16, 22, 27, 31, 33, 36, 37, 39, 61 et 62 ;
- Loi sur le Centre de services partagés du Québec (L.R.Q., c. C-8.1.1) ;
- Loi sur le Fonds du service aérien gouvernemental (L.R.Q., c. F-3.2.2) ;
- Loi sur le ministère des Services gouvernementaux (L.R.Q., c. M-26.1) ;
- Loi sur le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (L.R.Q., c. M-30.01), le ministre des Services gouvernementaux exerce les fonctions du ministre du Développement économique et régional et de la Recherche prévues au paragraphe 2e de l'article 5. Décret 202-2006 du 29 mars 2006, (2006) 138 G.O. 2, 1647 ;
- Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales (L.R.Q., c. P-45), le ministre des Services gouvernementaux exerce les fonctions du ministre des Finances en ce qui concerne l'élaboration des politiques en matière de publicité légale des entreprises et l'établissement des orientations quant à l'évolution du registre des entreprises. Décret 11-2006 du 25 janvier 2006, (2006) 138 G.O. 2, 1121 ;
- 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 2

Organismes qui, en application de la loi, étaient sous la responsabilité du ministre des Services gouvernementaux, au 31 mars 2007[8] :

Centre de services partagés du Québec

Siège social
900, place D'Youville, 6e étage
Québec (Québec) G1R 0A1
Président-directeur général : M. André Trudeau

La Loi sur le Centre de services partagés du Québec (L.R.Q., chapitre C-8.1.1) a été adoptée par l'Assemblée nationale le 11 mai 2005 et est entrée en vigueur le 6 décembre 2005.

Le Centre de services partagés du Québec a pour mission de fournir ou de rendre accessibles aux organismes publics, les biens et les services administratifs dont ils ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, notamment en matière de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.

Le Centre vise à rationaliser et à optimiser les services de soutien administratif des ministères et des organismes du gouvernement tout en s'assurant de leur qualité et de leur adéquation à leurs besoins. Le Centre se préoccupe de la disponibilité de ses services en région et de l'impact économique régional de son action. Il privilégie également le développement d'une expertise interne en matière de services administratifs.

La loi constitutive du Centre de services partagés du Québec lui permet de desservir l'ensemble des ministères et des organismes, les établissements des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'éducation ainsi que les municipalités, et ce, dans toutes les régions du Québec.

Le panier de services du Centre s'articule autour des six domaines suivants :

- acquisitions (regroupement d'achats, valorisation des surplus, enchères) ;
- ressources matérielles et documentaires (courrier, fournitures et ameublement, reprographie) ;
- ressources informationnelles (communications téléphoniques, télécommunications, services d'infrastructures en soutien à la prestation électronique de services) ;
- ressources humaines (gestion de la rémunération et des avantages sociaux, concours de recrutement) ;
- solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) ;
- moyens de communication et publications gouvernementales (Publications du Québec, placement médias, gestion d'événements).

[8] Chacun de ces organismes rédige un rapport annuel distinct de celui du ministère des Services gouvernementaux.

Services Québec

800, place d'Youville, 17e étage
Québec (Québec) G1R 3P4
Présidente-directrice générale : Mme Francine Martel-Vaillancourt

La Loi sur Services Québec (L.R.Q., chapitre S-6.3) a été adoptée par l'Assemblée nationale le 15 décembre 2004. Le Conseil des ministres a procédé, le 20 avril 2005, à la nomination de la présidente-directrice générale de Services Québec. Les membres du conseil d'administration ont été nommés le 26 avril 2006.

Services Québec a pour mission d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics.

Dans cette perspective d'approche intégrée de la prestation de services publics et de concert avec des ministères et des organismes partenaires, Services Québec permet progressivement à la population québécoise d'obtenir un vaste éventail d'informations et de services de la façon qui leur convient, soit en consultant un seul site Internet, en composant un seul numéro de téléphone, en écrivant à une seule adresse ou en se rendant à un seul endroit.

Société immobilière du Québec

1075, rue de l'Amérique-Française, 2e étage
Québec (Québec) G1R 5P8
Président et chef de la direction : M. Marc-A. Fortier

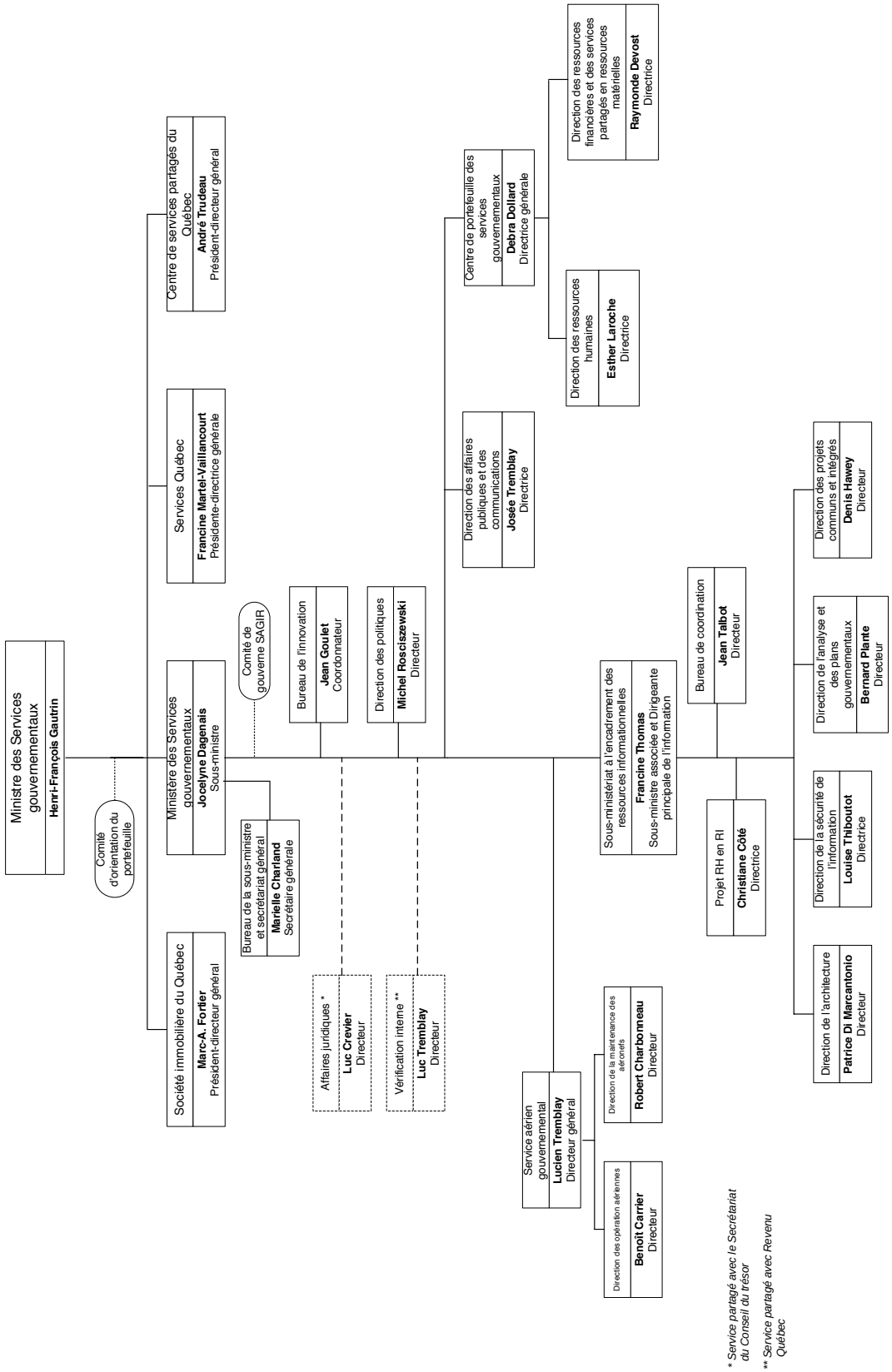
Créée par la Loi sur la Société immobilière du Québec (L.R.Q., chapitre S-17.1), adoptée en décembre 1983, la Société immobilière du Québec a pour mandat de loger, dans des locaux adaptés à leurs besoins, les ministères et les organismes publics, autres que les établissements des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'éducation et les immeubles placés sous la responsabilité de l'Assemblée nationale.

À cette fin, la Société immobilière du Québec assume les pouvoirs et les obligations d'un gestionnaire immobilier et offre à ses clients des services de construction, de gestion et d'exploitation des biens immobiliers gouvernementaux.

Bien que sa principale clientèle soit constituée de 114 ministères et organismes publics désignés par le gouvernement, la Société met également son savoir-faire à la disposition de l'ensemble des organismes publics et parapublics.

Annexe 3

Organigramme du ministère des Services gouvernementaux au 31 mars 2007



* *Service partagé avec le Secrétariat du Conseil du trésor*

** *Service partagé avec Revenu Québec*

Service aérien gouvernemental

Rapport annuel de gestion

2006-2007

Service aérien gouvernemental

Table des matières

Mot du directeur général 65

Déclaration de la direction 67

Rapport de validation de la direction de la vérification interne 69

Énoncé sur les moyens mis en place pour minimiser les risques 71

1 Présentation du Service aérien gouvernemental 73

1.1 L'organisation 73

1.2 La mission 73

1.3 Les services offerts aux partenaires et aux usagers 73

1.4 La maintenance des aéronefs 75

1.5 Les relations avec les partenaires et les usagers 75

2 Sommaire des résultats 77

3 Résultats 79

3.1 Les services aux usagers et aux partenaires 79

3.2 La collaboration avec le secteur privé 84

3.3 La sécurité aérienne et la qualité 85

3.4 Les processus et les coûts 87

3.5 La planification de la main-d'œuvre 87

3.6 La gestion des plaintes 89

4 Ressources utilisées 91

4.1 Le parc d'aéronefs 91

4.2 Les ressources humaines 92

4.3 Les ressources financières 93

États financiers non vérifiés

Notes complémentaires – 31 mars 2007 102

1 La constitution et l'objet 102
2 Les conventions comptables 102
3 Les placements – fonds d'amortissement 103
4 Les immobilisations 104
5 La dette à long terme 105
6 Les obligations découlant des contrats de location - acquisition 105
7 Les dépenses par nature 106
8 Les régimes de retraite 107
9 Les opérations entre apparentés 107
10 Les instruments financiers 107

Liste des tableaux

- Sommaire des résultats 77
- Nombre de missions, heures de vol et patients – EVAQ 80
- Volume des accidents, des heures de travail perdues et des jours d'assignation temporaire 86
- Liste de déclarations d'aptitudes par corps d'emploi en vigueur au 31 mars 2007 88
- Heures de vol par type d'appareil et selon les services offerts 91
- Répartition de l'effectif régulier autorisé 92
- Consommation totale d'effectifs 92
- Sommes investies dans le perfectionnement 92
- Résultats financiers 2006-2007 par secteur d'activité 93
- Sources de financement des trois dernières années pour les activités de lutte contre les incendies de forêt 95
- Opérations de l'année financière terminée le 31 mars 99
- Bilan au 31 mars 100
- État des flux de trésorerie de l'année financière terminée le 31 mars 101

Mot du directeur général

Pour le Service aérien gouvernemental, l'année 2006-2007 a été marquante à plusieurs points de vue. Ainsi, 1 802 personnes ont été transportées par EVAQ (évacuations médicales du Québec) et 2 184 ont bénéficié des services des navettes médicales, ce qui constitue un sommet en ces matières.

D'autre part, la saison relativement calme que nous avons connue en matière de lutte contre les incendies de forêt a permis aux pompiers du ciel québécois de prêter main forte à leurs collègues des autres provinces canadiennes. Ainsi, près de 25 % de nos heures de vol ont été consacrées à cette fin.

En matière de surveillance du territoire, les modifications au cadre opérationnel entreprises par la Sûreté du Québec depuis quelques années ont engendré une rationalisation de l'utilisation des hélicoptères ayant pour résultat une diminution significative des heures de vol réalisées par les trois appareils mis à leur disposition.

De plus, l'objectif que s'est donné le Service aérien gouvernemental d'accroître sa collaboration avec le secteur privé s'est confirmé au cours de l'année. En effet, le projet pilote de navette médicale dans l'Ouest du Québec a été officialisé par l'attribution d'un contrat par appel d'offres à la compagnie Air Creebec pour une durée pouvant aller jusqu'à trois ans.

Cette collaboration avec le secteur privé s'est aussi traduite par une entente de service avec Aéronolisement inc., une société subsidiaire de l'Association québécoise des transporteurs aériens pour la gestion courante des demandes de nolisement faites par les ministères et les organismes dans le cadre de notre offre permanente de nolisement. Cette entente a été conclue en octobre 2006 et son application est en vigueur depuis février 2007.

Ce rapport annuel de gestion constitue donc la reddition de comptes du Service aérien gouvernemental pour l'exercice financier 2006-2007. Il présente les résultats obtenus par notre organisation à la lumière des engagements figurant à notre plan d'action 2006-2009 et au plan stratégique du ministère des Services gouvernementaux.

Finalement, je tiens à remercier l'ensemble du personnel du Service aérien gouvernemental pour les efforts déployés afin d'atteindre et même de dépasser les objectifs qui nous étaient signifiés et je prends l'engagement, au nom de tous les membres du Service aérien gouvernemental, que nous mettrons encore tout en œuvre pour améliorer davantage notre prestation de services.

Le directeur général du Service aérien gouvernemental

Lucien Tremblay
Québec, septembre 2007

Déclaration de la direction

La collecte des renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion est sous la responsabilité du Service aérien gouvernemental.

Les modalités de la présente reddition de comptes sont déterminées par les dispositions contenues dans le plan d'action 2006-2009 de l'Agence. Au cours de cet exercice, le Service aérien gouvernemental a maintenu des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information de manière à assurer la réalisation des objectifs fixés dans le plan d'action.

Le vérificateur interne a évalué le caractère plausible des résultats relatifs aux objectifs et aux indicateurs ainsi que des explications fournies dans le rapport annuel de gestion. Un rapport de validation est joint au présent document.

Les données présentées dans le rapport annuel de gestion 2006-2007 présentent une image fidèle de l'exercice se terminant le 31 mars 2007.

Lucien Tremblay
Directeur général du
Service aérien gouvernemental

Robert Charbonneau
Directeur de la
maintenance des aéronefs

Benoît Carrier
Directeur des opérations aériennes

Québec, septembre 2007

Rapport de validation
de la direction de la vérification interne

Madame Jocelyne Dagenais
Sous-ministre
Ministère des Services gouvernementaux
Édifice H, 5e étage
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 5R8

Madame la Sous-Ministre,

Conformément au mandat que vous nous avez confié, nous avons examiné les résultats et les renseignements du Rapport annuel de gestion 2006-2007 du Service aérien gouvernemental, pour l'exercice terminé le 31 mars 2007.

La responsabilité de l'exactitude et de l'intégralité des informations contenues dans le Rapport annuel de gestion 2006-2007 incombe à la direction du Service aérien gouvernemental. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats, des informations et des notes afférentes, en nous basant sur les travaux que nous avons accomplis au cours de notre mandat.

Notre examen a été effectué en tenant compte des normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté principalement à relever des renseignements, des pièces justificatives et à effectuer des procédés analytiques pour la majorité des indicateurs de gestion que l'on retrouve à la convention de performance. Les états financiers ont été examinés, les calculs vérifiés, les explications et notes discutées. Également, une comparaison a été faite avec les années antérieures et nous nous sommes assurés de la cohérence dans la présentation. Notre examen n'a pas visé à vérifier les systèmes de compilation, ni à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les informations contenues dans le rapport annuel de gestion.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé de significatif qui nous porte à croire que les résultats présentés au Rapport annuel de gestion 2006-2007 du Service aérien gouvernemental et les explications afférentes ne sont pas plausibles, à tous les égards importants.

Le vérificateur interne,

Luc Tremblay

Québec, septembre 2007

Énoncé sur les moyens mis en place pour minimiser les risques

D'entrée de jeu, il importe de mentionner que le Service aérien gouvernemental, à titre d'opérateur d'aéronefs, est assujetti à l'ensemble des lois et des règlements administrés par Transports Canada, organisme fédéral chargé d'encadrer ce type d'activité. En effet, des règles strictes visent à assurer la sécurité des passagers et à créer des conditions adéquates d'exploitation aérienne.

Dans cet encadrement légal et réglementaire, le Service aérien gouvernemental gère aussi les risques. Il peut ainsi prévenir les événements ou les circonstances ayant des conséquences défavorables sur l'atteinte des objectifs opérationnels et financiers fixés, ou y réagir.

Plusieurs instruments de gestion et de contrôle concourent à l'identification des risques et à la mise en place de mécanismes limitant ou éliminant leurs effets. L'ensemble de ces outils a été mis à profit tout au long de l'année 2006-2007.

Les objectifs et les indicateurs

Le Service aérien gouvernemental détermine chaque année les objectifs opérationnels de chaque secteur. De ces objectifs découlent des indicateurs de résultats ainsi que des indicateurs de gestion nécessaires au suivi des cibles préétablies.

Le tableau de bord

Le Service aérien gouvernemental dispose d'un tableau de bord qui répond aux préoccupations des gestionnaires en place. Cet instrument qui présente des données financières et d'exploitation permet de faire le suivi trimestriel des indicateurs sélectionnés. Cet outil est présentement en révision afin de le rendre conforme au plan d'action 2006-2009 et de s'assurer qu'il correspond aux préoccupations des gestionnaires.

L'assurance de la qualité

La Direction de la maintenance des aéronefs du Service aérien gouvernemental a mis en place, en 1997, un système d'assurance de la qualité enregistré à la norme ISO 9001. Le Bureau de normalisation du Québec, à titre de registraire, s'assure du maintien de l'enregistrement du système d'assurance de la qualité au moyen d'audits.

Le Bureau de la gestion de la sécurité aérienne

Les investigations sur les incidents aéronautiques sont de plusieurs ordres, soit l'accès à la zone sécurisée, la procédure d'entretien, la procédure de pilotage, les lieux de travail, et les erreurs ou les bris lors des opérations de vol. Tous ces éléments sont gérés par le Bureau de la gestion de la sécurité aérienne. Le Bureau est un comité permanent sous la responsabilité du directeur général du Service aérien gouvernemental, formé des membres de tous les secteurs et présidé par le responsable de la sécurité aérienne, il veille au maintien du niveau de sécurité au cours des opérations du Service aérien gouvernemental.

1 Présentation du Service aérien gouvernemental

1.1 L'organisation

Le Service aérien gouvernemental est constitué en agence depuis le 12 septembre 2002 et son statut a été réaffirmé en novembre 2006. Cette agence est intégrée au ministère des Services gouvernementaux et relève de la sous-ministre des Services gouvernementaux. Le Service aérien gouvernemental regroupe, en plus des services administratifs, la Direction des opérations aériennes et la Direction de la maintenance des aéronefs.

Les activités et les ressources de l'agence sont régies par la Loi sur le Fonds du service aérien gouvernemental, la Loi sur l'administration financière, la Loi sur la fonction publique, la Loi sur l'administration publique et par les règles encadrant la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Ces lois et ces règles sont autant de balises qui donnent à la population, aux usagers et au personnel de l'agence, l'assurance d'une saine gestion des activités et des ressources de l'agence.

1.2 La mission

Le Service aérien gouvernemental joue un rôle de premier plan sur l'ensemble du territoire québécois en exploitant une flotte diversifiée d'aéronefs qu'il met à la disposition de certains ministères et organismes afin de les appuyer dans l'accomplissement de leurs missions. Il contribue ainsi à assurer à la population des régions éloignées l'accès rapide à des soins médicaux appropriés. Il intervient également dans la lutte contre les incendies de forêt et la surveillance du territoire en plus d'offrir des services aériens aux membres du gouvernement et au personnel de la fonction publique.

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

1.3 Les services offerts aux partenaires et aux usagers

Cette section présente les différents services offerts par le Service aérien gouvernemental.

Le transport des personnes

Sous le vocable « transport des personnes », le Service aérien gouvernemental groupe trois activités : les évacuations aéromédicales, le vol sanitaire programmé ainsi que le transport des personnes et des marchandises. Le volet prioritaire du secteur du transport des personnes a pour objet de répondre aux besoins du ministère de la Santé et des Services sociaux en matière de transport sanitaire.

- Les évacuations aéromédicales et le service de vol sanitaire programmé

Partenaire : ministère de la Santé et des Services sociaux

Le Programme d'évacuations aéromédicales du Québec (EVAQ) est un programme gouvernemental dont les coûts sont assumés par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Il rend possible l'évacuation de patients en provenance de régions éloignées, dont la condition clinique exige un transport rapide vers les grands centres hospitaliers du Québec et des soins médicaux intensifs en vol. Un appareil, le Challenger 601-1A, également appelé avion-hôpital, est affecté en exclusivité à cette activité.

Le Service aérien gouvernemental assure aussi un service de vol sanitaire programmé pour les personnes dont l'état ne nécessite pas de soins médicaux intensifs en vol. La population des régions de l'Abitibi et du Témiscamingue est desservie à raison de deux jours par semaine, conformément aux clauses d'un contrat attribué à la firme Air Creebec, 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.

- Le transport des personnes et des marchandises

Usagers : ministères et organismes gouvernementaux

Le Service aérien gouvernemental répond aux besoins des ministères et des organismes en matière de transport des membres du gouvernement et de la fonction publique dans l'exercice de leurs fonctions. Pour ce faire, il nolise, pour leur compte, des aéronefs auprès du secteur privé ou utilise ses propres appareils lorsque cela est possible. Le choix du transporteur privé s'effectue à partir de « l'offre permanente » (liste de transporteurs préqualifiés) établie antérieurement. Ainsi, le Service aérien gouvernemental a conclu une entente avec Aéronolisement inc. pour la gestion quotidienne des demandes de nolisement des ministères et des organismes. Le Service aérien gouvernemental assure aussi le transport de diverses marchandises à des fins publiques et peut participer à des interventions d'urgence pour le compte de l'Organisation de la sécurité civile du Québec et de la Sûreté du Québec. Deux appareils, le Challenger 601-3A et le Dash 8-200, sont affectés à ces déplacements, dans la mesure où ils ne sont pas requis pour les évacuations aéromédicales.

La surveillance aérienne du territoire

Partenaire : 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 ou des enquêtes criminelles, le Service aérien gouvernemental exploite trois hélicoptères, en collaboration avec la Sûreté du Québec. La base des opérations de ces appareils est à Saint-Hubert. Les demandes d'intervention de la Sûreté du Québec pouvant survenir à tout moment, le Service aérien gouvernemental s'est assuré de maintenir en fonction un nombre suffisant de pilotes et de maintenir les hélicoptères nécessaires pour répondre aux demandes en conditions opérationnelles, 24 heures sur 24, sept jours sur sept. La Sûreté du Québec assume l'ensemble des frais de fonctionnement de cette activité.

La lutte contre les incendies de forêt

Partenaire : Société de protection des forêts contre le feu

- Au Québec et au Canada

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

Les appareils du Service aérien gouvernemental peuvent être utilisés dans les autres provinces, en vertu d'une entente pancanadienne, lorsqu'ils ne sont pas nécessaires au Québec. Le Service aérien gouvernemental facture alors l'entité gouvernementale qui a recours à ses services.

- À l'extérieur du Canada

En dehors de la période d'utilisation des appareils par la Société de protection des forêts contre le feu, le Service aérien gouvernemental offre son expertise dans la lutte contre les incendies de forêt partout dans le monde. En 2006-2007, il a combattu des incendies aux États-Unis, plus précisément dans le comté de Los Angeles en Californie, conformément à une entente quinquennale qui se poursuivra jusqu'en janvier 2011.

1.4 La maintenance des aéronefs

La maintenance de tous les types d'aéronefs composant la flotte du Service aérien gouvernemental est assurée par la Direction de la maintenance des aéronefs qui fournit des services conformes aux exigences réglementaires et contractuelles. La Direction a pour mandat principal de remettre en service, le plus rapidement possible, les aéronefs visés par les inspections quotidiennes, les maintenances programmées, les entretiens ou les réparations. Dans cette optique, le Service aérien gouvernemental a mis en place un programme de maintenance continue.

1.5 Les relations avec les partenaires et les usagers

Des ententes de services sont conclues entre le Service aérien gouvernemental et ses trois principaux partenaires (le ministère de la Santé et des Services sociaux, la Société de protection des forêts contre le feu et la Sûreté du Québec). Ces ententes ont essentiellement pour objet de préciser les engagements du Service aérien gouvernemental envers ses partenaires et de déterminer les modalités de fonctionnement et d'administration de l'offre de service.

Le Service aérien gouvernemental a instauré des mécanismes de consultation et de concertation avec les ministères et les organismes. Afin de demeurer à leur écoute et de favoriser une gestion participative, des comités de suivi des opérations ainsi que deux comités de liaison ont été mis en place, l'un avec la Société de protection des forêts contre le feu et le deuxième avec des représentants de la Sûreté du Québec. Des rencontres particulières avec les usagers ont également lieu. Ces comités permettent d'échanger avec les partenaires sur le budget annuel, les objectifs généraux de l'organisation, le mode de fonctionnement, les ententes annuelles de services et le suivi budgétaire. Les renseignements, les suggestions et les conseils ainsi recueillis servent à préciser les orientations, à connaître les attentes, ainsi que l'appréciation des usagers à l'égard de sa prestation de service, et à évaluer le rendement du Service aérien gouvernemental. Un comité opérationnel réunissant des intervenants du Programme d'évacuations aéromédicales du Québec, du Service aérien gouvernemental et du ministère de la Santé et des services sociaux favorise aussi la coordination opérationnelle du service de transport sanitaire aérien.

2 Sommaire des résultats

Le tableau qui suit présente sommairement les résultats atteints conformément au plan d'action 2006-2009, alors que la section 3 en fait état de façon détaillée.

Orientations	Indicateur	Cible	Résultat 2006-2007
Services aux usagers et aux partenaires	**Évacuations médicales**		
	Nombre de cas de non-disponibilité d'un appareil pour assurer les évacuations aéromédicales (excédant 3 heures)	Aucun cas	Aucun cas
	Pourcentage des vols pour l'évacuation aéromédicale qui respectent le délai de départ fixé (une heure ou moins)	95 %	89,1 % (-5,9 %)
	Surveillance aérienne du territoire		
	Pourcentage des vols qui respectent les délais d'intervention fixés par la Sûreté du Québec	95 %	96,3 % (+1,3 %)
	Lutte contre les incendies de forêt		
	Taux de respect du calendrier de mise en service des avions-citernes établi par la Société de protection des forêts contre le feu		
	15 avril : 6 avions demandés	100 %	100 %
	1er mai : 12 avions demandés	100 %	83,3 %
	15 mai : 14 avions demandés	100 %	92,9 %
	1er septembre : 11 avions demandés	100 %	100 %
	16 septembre : 6 avions demandés	100 %	100 %
	16 octobre : 3 avions demandés	100 %	100 %
	Taux moyen de disponibilité des avions-citernes pour une saison (par rapport aux heures requises)	97 %	94,8 % (-2,2 %)
	Délai moyen de décollage selon les codes d'alerte :		
	Blanc	4 heures	ND
	Vert	1 heure	ND
	Jaune	30 minutes	ND
	Rouge	15 minutes	ND
	Diminuer le coût net d'utilisation du dispositif d'entraînement au vol	Diminution de 5 %	Diminution de 27,2 %
	Respect des ententes de services		
	Assurer un taux de respect des ententes de service de 95 %	Taux de respect de 95 %	Taux de respect de 90,7 %
	Maintenir chez les demandeurs, en ce qui a trait au nolisement d'aéronefs privés, un taux de satisfaction de 95 %	Taux de satisfaction de 95 %	Taux de satisfaction de 99 %
	Réaliser 2 audits par année chez les transporteurs privés sous contrat avec le Service aérien gouvernemental	2 audits	3 audits
Collaboration avec le privé	Accroître la collaboration avec le secteur privé		
	- nolisement	3 729 412 $	4 389 607 $
	- maintenance	ND	733 093 $
	- informatique	ND	126 344 $
	- vol sanitaire programmé (ouest du Québec)	640 800 $	527 040 $

Orientations	Indicateur	Cible	Résultat 2006-2007
Sécurité aérienne et qualité	**Respect des ententes de services (suite)**		
	Diminuer les délais dans lesquels des correctifs sont apportés à la suite d'un audit : - Transports Canada - Bureau de normalisation du Québec - Service aérien gouvernemental	Délais accordés : 30 jours 30 jours 90 jours	Délais moyens utilisés : 24 jours 30 jours 45 jours
	Diminuer de 20 % le nombre des cas de non-conformité constatés lors des audits - Transports Canada - Bureau de normalisation du Québec - Service aérien gouvernemental	Diminution de 20 %	Diminution : -50 % -50 % +6 %
	Mise en place de 80 % des recommandations à l'intérieur d'un délai de 2 mois suivant l'investigation d'un incident aéronautique	80 % des recommandations dans un délai de 2 mois et moins	75 % des recommandations en place dans un délai de 2 mois
	Volume des accidents : Gravité Fréquence	À déterminer	27,7 heures 0,05 accident
	Nombre de jours de travail perdus	À déterminer	36
	Coûts occasionnés par les absences	À déterminer	ND
	Délais occasionnés par les absences	À déterminer	ND
Processus et coûts	Déterminer le ratio des heures de maintenance calendrier par heure de vol.	À déterminer	ND
	Déterminer le ratio des heures de maintenance horaire (cycle) par heure de vol	À déterminer	ND
	Niveau de mobilisation des employés	À déterminer	Questionnaire à modifier
Planification de la main-d'œuvre	Nombre de candidats disponibles par corps d'emploi, tant à l'interne qu'à l'externe	À déterminer	À l'externe : 11 listes de déclarations d'aptitudes
	Climat de travail	À déterminer	Questionnaire à modifier
	Degré d'atteinte des attentes signifiées relatives à l'amélioration des compétences de gestion avant le 31 mars 2008	À déterminer	Attentes signifiées

3 Résultats

3.1 Les services aux usagers et aux partenaires

3.1.1 Les évacuations aéromédicales

Une entente fixant les paramètres d'utilisation des appareils et les modalités de financement des services offerts en 2006-2007 lie le ministère de la Santé et des Services sociaux et le Service aérien gouvernemental.

Deux objectifs permettent d'évaluer le rendement du Service aérien gouvernemental en matière d'évacuations aéromédicales.

Objectif 1 **Assurer la disponibilité en tout temps d'un appareil pour les évacuations aéromédicales**

Les données provenant du système informatique SGSAG, pour le calcul du nombre de cas de non-disponibilité, sont issues des rapports de vol obtenus des pilotes ainsi que des demandes de vol complétés par les régulateurs de vol.

Le calcul du nombre de cas s'effectue sur les retards imputables aux équipes du Service aérien gouvernemental. Lorsque le retard excède trois heures, un cas de non-disponibilité est comptabilisé.

Depuis trois ans, le Service aérien gouvernemental, n'enregistre aucun cas de non-disponibilité.

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

Le calcul de cet indicateur est fondé sur les données enregistrées dans la base du SGSAG et est alimenté par les éléments d'information décrits à l'objectif 1.

Le temps de retard est la différence entre l'heure de décollage réelle et l'heure de départ convenue lors de l'acceptation de la mission. L'heure de départ convenue tient compte d'un délai d'intervention de 60 minutes. Lorsque ce délai est dépassé et que le retard est imputable aux équipes du Service aérien gouvernemental, le temps de retard est enregistré et une explication est fournie.

Indicateur **Pourcentage des vols d'évacuation aéromédicale qui respectent le délai de départ fixé**

Cible	2006-2007	Résultats 2005-2006*	2004-2005*
95 %	89,1 %	90,9 %	93,6 %
Écart	- 5,9 %	- 1,1 %	+ 1,6 %

* La cible était de 92 %.

En 2006-2007, le nombre de retards imputables au Service aérien gouvernemental est de 107. Toutefois, il est important de noter l'augmentation du nombre de patients, des heures de vol et des missions au cours des trois dernières années. De plus, 11 retards, soit 10 % du nombre total, ont été causés par un problème mécanique imprévisible et intermittent sur l'avion-hôpital. Ce problème explique en majeure partie la diminution du taux de respect de l'heure de départ.

Nombre de missions, heures de vol et patients – EVAQ

	Résultats		
Nombre	**2006-2007**	**2005-2006**	**2004-2005**
Missions	985	940	885
Heures de vol[1]	2 904	2 849	2 724
Patients	1 802	1 730	1 609

[1] Pour le détail des heures de vol par type d'appareil, voir la section 4.1 concernant le parc d'aéronefs.

3.1.2 La surveillance aérienne du territoire

Le Service aérien gouvernemental exploite, pour le compte de la Sûreté du Québec, trois hélicoptères (Bell 206B, Bell 206LT et Bell 412).

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

Les données utilisées pour le calcul du taux de respect du délai d'intervention sont recueillies manuellement à partir des demandes de vols inscrites par les régulateurs de vol dans le système informatique SGSAG.

Le respect des délais d'intervention, établis par le Service aérien gouvernemental et la Sûreté du Québec, s'évalue à partir de l'écart entre l'heure à laquelle le personnel navigant et technique est avisé de la mission et l'heure à laquelle les pilotes signalent au régulateur qu'ils sont prêts pour le décollage. Si cet écart s'élève à plus de 60 minutes, un retard est alors déclaré par l'équipe du Service aérien gouvernemental.

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

Cible	2006-2007	Résultats 2005-2006*	2004-2005*
95 %	96,3 %	97 %	ND
Écart	+ 1,3 %	+ 2 %	

* La cible était de 92 %.

En 2006-2007, le délai d'intervention fixé n'a pas été respecté dans trois missions.

3.1.3 La lutte contre les incendies de forêt

Afin de satisfaire aux besoins de la Société de protection des forêts contre le feu, le Service aérien gouvernemental a répondu aux objectifs fixés dans son plan d'action en se dotant de deux indicateurs.

Objectif 4

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

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

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

Indicateur

Taux de respect du calendrier de mise en service des avions-citernes établi par la Société de protection des forêts contre le feu

Date limite	Nombre demandé	Cible	2006-2007	Résultats 2005-2006	2004-2005
15 avril	6	100 %	100 %	100 %	100 %
1er mai	12	100 %	83,3 %	100 %	100 %
15 mai	14	100 %	92,9 %	100 %	100 %
1er septembre	11	100 %	100 %	100 %	100 %
16 septembre	6	100 %	100 %	100 %	100 %
16 octobre	3	100 %	100 %	100 %	100 %

Le nombre d'avions disponibles, demandés pour le 1er mai, n'a pas été respecté puisque 10 avions ont été livrés au 1er mai 2006. Les travaux de maintenance hivernale des 12 premiers avions ont été menés à terme le 3 mai 2006, les deux derniers avions ont été remis en service le 11 mai et le 22 mai 2006. La livraison en retard des pièces et des imprévus majeurs dans l'entretien hivernal sont à l'origine de ces retards.

Objectif 5

Assurer la disponibilité quotidienne des avions-citernes lors de la saison des incendies de forêt

Les données nécessaires au calcul de la disponibilité viennent de la Société de protection des forêts contre le feu. Chaque année, en fin de saison, un graphique est produit, illustrant le nombre d'avions disponibles par jour, le nombre d'heures où les avions ont été requis et les heures de disponibilité du 15 avril au 31 octobre.

Le taux est calculé sur la base des heures où les avions-citernes sont requis pour combattre les incendies de forêt, soit des heures codées par la Société de protection des forêts contre le feu. Chaque jour, le nombre d'heures où les avions ont été disponibles est enregistré. Le taux de disponibilité est le total de ces heures divisé par le total des heures où les avions ont été requis. Ce calcul a été modifié pour s'adapter à la réalité, ce qui a entraîné un ajustement à la cible.

Indicateur — Taux moyen de disponibilité des avions-citernes pour une saison

Cible	2006-2007	Résultats 2005-2006*	2004-2005*
97 %	94,8 %	91,2 %	97,7 %
Écart	- 2,2 %	- 7,3 %	- 0,8 %

* La cible était de 98,5 %.

Les saisons de lutte contre les incendies de forêt sont imprévisibles et le nombre d'heures de vol varie d'une année à l'autre. La moyenne au cours des 5 dernières années s'élève à 2 779 heures de vol.

En 2006-2007, la flotte d'avions-citernes du Service aérien gouvernemental a effectué 2 534 heures de vol, soit 1 524 au Québec, 978 ailleurs au Canada et 32 à l'extérieur du Canada.

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

L'indicateur suivant permet de valider les efforts de promotion qui ont été faits au cours de l'année et la valeur de ces efforts sur le coût net d'utilisation du dispositif d'entraînement au vol (DEV). Les factures de location et les dépenses engendrées, des éléments nécessaires au calcul de cet indicateur, proviennent du système comptable.

Le coût net est obtenu en soustrayant les revenus de location de la dépense associée au dispositif d'entraînement au vol. Le taux de diminution s'obtient en comparant deux années subséquentes entre elles.

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

Cible	2006-2007	Résultats 2005-2006	2004-2005
Diminution de 5 % du coût net	257 849 $ -27,2 %	354 360 $ -34,3 %	539 098 $

Au cours de la dernière année, le Service aérien gouvernemental a accueilli des pilotes de l'Ontario et des pilotes de l'Espagne afin de contribuer, en partie, à leur formation sur le dispositif d'entraînement au vol.

Les dépenses brutes ont diminué considérablement, grâce à l'élimination de la dette associée à la création du DEV, passant de 552 018 $ en 2004-2005 à 317 141 $ en 2006-2007.

3.1.4 Le respect des ententes de service

Objectif 7

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

Un questionnaire a été soumis aux partenaires du Service aérien gouvernemental. Ce questionnaire portait sur l'accessibilité et l'accueil, le contrat, la qualité du service offert, le délai de réponse aux demandes de service et la rétroaction.

Le taux de satisfaction est obtenu sur le total des questions pour lesquelles une opinion a été émise, en considérant le nombre de questions pour lesquelles la réponse était « satisfait » ou plus.

En 2006-2007, le résultat global obtenu est de 90,7 %, variant de 90 % à 91,7 % pour les trois partenaires. L'augmentation de 5 % à 6 % du taux de respect, observée depuis le dernier exercice, est significative. Les améliorations soulevées par les partenaires concernent : l'information sur les rapports de vol, le contrôle en matière de confidentialité, les canaux de communication de même que l'accès à la zone sécurisée.

Objectif 8

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

Au cours de l'année 2006-2007, le Service aérien gouvernemental a effectué un sondage portant sur la satisfaction des personnes qui entrent en contact avec sa division du nolisement.

Le taux de satisfaction est calculé de la façon suivante : le nombre de personnes, satisfaites ou plus, sur le total des personnes ayant exprimé une opinion, converti en pourcentage.

Le taux global de satisfaction est de 99 %. Les points forts ressortant de l'analyse concernent la courtoisie et la compétence du personnel, la rapidité avec laquelle les rappels ont été effectués ainsi que la fiabilité, la disponibilité et la sécurité des appareils.

Objectif 9

Effectuer deux audits par année chez les transporteurs privés sous contrat avec le Service aérien gouvernemental

La préoccupation de sécurité et de qualité s'étend aux services offerts par les transporteurs privés. Le Service de l'assurance qualité du Service aérien gouvernemental, effectue des audits dont les conclusions sont inscrites dans un rapport.

En 2006-2007, trois transporteurs sur douze inscrits dans l'offre permanente ont fait l'objet d'un audit. Tous les transporteurs visés se sont conformés aux demandes d'actions correctives exprimées par le Service d'assurance qualité du Service aérien gouvernemental.

3.2 La collaboration avec le secteur privé

Objectif 10 Accroître la collaboration avec le secteur privé

Les données nécessaires pour valider l'accroissement de la collaboration avec le privé viennent du système comptable, pour les renseignements financiers, et de la base de données SGSAG, pour les renseignements sur les opérations. Pour mesurer l'accroissement, les deux dernières années sont comparées entre elles.

3.2.1 Le nolisement pour le compte des ministères et des organismes

Le 3 octobre 2006, le ministre des Services gouvernementaux concluait une entente de services avec l'Association québécoise des transporteurs aériens (AQTA) sous la raison sociale Aéronolisement inc. Ainsi, depuis le 5 février 2007, cette dernière agit à titre de mandataire de la ministre des Services gouvernementaux. La responsabilité de la gestion demeure cependant au sein du Service aérien gouvernemental qui continue de constituer l'offre permanente (liste de transporteurs préqualifiés) et assurer le contrôle de la qualité tant à l'égard du respect de l'offre permanente que de l'ensemble des opérations de vol. Les demandes de nolisement, dites « de nature particulière » parce qu'elles ne sont pas prévues à l'offre permanente, continuent d'être traitées par le Service aérien gouvernemental.

Les revenus associés au nolisement en 2006-2007 ont été de 4 685 790 $, soit 956 378 $ (+25,6 %) de plus qu'au cours de l'année 2005-2006. Le volet global des activités de nolisement du Service aérien gouvernemental a diminué de 138 nolisements (-14,7 %) par comparaison avec l'année 2005-2006.

3.2.2 La maintenance des appareils

Des travaux d'entretien de l'ordre de 733 093 $ ont été confiés au secteur privé en 2006-2007.

3.2.3 Les ressources informatiques

Le secteur de l'informatique fait habituellement appel au Centre de services partagés du Québec pour assurer les besoins informatiques de l'organisation. En 2006-2007, des contrats d'une valeur de 126 344 $ ont été attribués à des firmes externes pour réaliser des travaux de programmation, de documentation, de dépannage et de maintenance de systèmes.

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

En 2006-2007, le Service aérien gouvernemental a procédé à un appel d'offres public, en vue d'attribuer un contrat à un transporteur privé pour le service de vol sanitaire programmé dans les régions du nord-ouest québécois et de l'Abitibi-Témiscamingue, deux jours par semaine. Le contrat a été attribué le 16 juin 2006 à Air Creebec. Le contrat pour l'année 2006-2007 est d'une valeur de 527 040 $.

3.3 La sécurité aérienne et la qualité

Le Service aérien gouvernemental doit satisfaire aux exigences de Transports Canada (TC) pour conserver les certificats d'exploitation nécessaires aux opérations (aériennes et de maintenance) et aux exigences du Bureau de normalisation du Québec (BNQ) pour le respect de sa certification ISO 9001 : 2000. Au cours de l'année, toutes ces exigences ont été respectées.

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

Les délais observés proviennent du système informatique WinAir. Le délai moyen est obtenu en calculant le délai total sur le nombre de cas de non-conformité.

Indicateur — Délai moyen d'application des actions correctives, selon la source de l'audit

Cible	Résultats		
	Bureau de normalisation du Québec	Transports Canada	Service aérien gouvernemental
30 jours (TC et BNQ) 90 jours SAG	30 jours	24 jours	45 jours

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

Le nombre de cas de non-conformité est extrait de la base de données WinAir. L'addition pour chaque année de tous les cas de non-conformité par comparaison, d'une année à l'autre, dégage le taux de diminution des cas de conformité.

Indicateur — Pourcentage de variation des demandes d'actions correctives, selon la source d'audit

Cible	Résultats		
	Bureau de normalisation du Québec	Transports Canada	Service aérien gouvernemental
Diminution de 20 %	-50 % (-2)	-50 % (-2)	+ 6 % (+2)

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

Le Service de l'assurance qualité du Service aérien gouvernemental effectue des audits dans les secteurs de la Direction de la maintenance des aéronefs et des bases aériennes d'opérations.

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

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

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

Indicateur — Mise en place des recommandations dans les deux mois du dépôt du rapport

Investigations réalisées au cours de l'année	Date d'entrée	Nombre de recommandations	% dans les délais
Affaissement du train d'atterrissage principal d'un avion-citerne	27 mars 2006	3	100 %
Oubli d'un outil dans l'aile d'un aéronef	12 octobre 2006	4	75 %
Température de démarrage excédée	18 octobre 2006	7	60 %
Lumière du frein moteur restée allumée	13 novembre 2006	2	100 %

En 2006-2007, quatre investigations ont été réalisées et 16 recommandations ont été appliquées. De ce nombre, 12 ont été mises en place dans un délai de deux mois, soit 75 % des recommandations.

La santé et la sécurité au travail

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

Volume des accidents, des heures de travail perdues et des jours d'assignation temporaire

	Résultats[2]		
	2006	2005	2004
Nombre d'événements ayant généré une absence	10	ND	20
Gravité des accidents (heures perdues par événement)	27,7	ND	118
Fréquence des accidents (événements par employé)	0,05	ND	0,10
Jours de travail perdus	36	ND	295
Jours d'assignation temporaire	81	ND	70

[2] Selon l'année civile, soit du 1er janvier au 31 décembre.

Le nombre de jours de travail perdus a diminué considérablement depuis 2004, soit de 259 jours (87,8 %). Les assignations temporaires, au contraire, ont connu une légère augmentation de 15,7 %, ce qui représente 11 jours de plus qu'en 2004. Ces écarts s'expliquent principalement par le fait qu'en 2003 un travailleur occasionnel en assignation temporaire a été incapable d'effectuer les tâches allégées qui lui avaient été confiées ; il a été retiré complètement du lieu de travail, en 2004. De plus, les actions préventives, en matière de travail en hauteur, par exemple, ont permis de réduire le nombre d'accidents de 50 % soit de 20 à 10, de 2004 à 2006.

3.4 Les processus et les coûts

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

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

Nous ne disposons pas actuellement des données requises pour rendre compte des résultats concernant ces deux objectifs.

3.5 La planification de la main-d'œuvre

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

Cette donnée n'a pas été comptabilisée au cours de l'année.

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

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

Liste de déclarations d'aptitudes par corps d'emploi en vigueur au 31 mars 2007

Opérations			
Corps d'emploi	**Candidats disponibles**	**Corps d'emploi**	**Candidats disponibles**
Copilote d'avions d'affaires	27	Pilote d'hélicoptère	5
Commandant d'avions d'affaires	1	Répartiteur	3
Copilote d'avions-citernes	5	Agent de bord	40
Commandant d'avions-citernes	10		
Maintenance			
Corps d'emploi	**Candidats disponibles**	**Corps d'emploi**	**Candidats disponibles**
Technicien breveté	26	Technicien en avionique	2
Technicien non breveté	70	Magasinier (liste du MTQ)	132

De plus, à l'interne, la polyvalence est limitée en matière d'opérations directes. À l'intérieur d'un corps d'emploi spécialisé, il est possible, en donnant la formation adéquate, de muter un employé dans un autre secteur. Cependant, entre les corps d'emploi, les compétences de base ne sont pas compatibles et elles limitent la direction du Service aérien gouvernemental dans les affectations à l'interne. Dans le domaine de l'administration, il y a plus de polyvalence et de flexibilité.

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

Les attentes pour 2007-2008 ont été signifiées aux gestionnaires et le résultat des attentes liées à l'amélioration des compétences sera atteint au 31 mars 2008 comme le précise le plan d'action 2006-2009.

3.5.4 Le développement de la gestion des ressources humaines

Afin d'assurer une gestion adéquate d'une réduction inévitable de la main-d'œuvre le Service aérien gouvernemental a confié à un consultant le mandat d'analyser les activités de maintenance. Des recommandations seront ensuite formulées au regard de cette nouvelle réalité, en vue de l'organisation optimale des activités. De plus, en vue de la modernisation, d'autres secteurs du Service aérien gouvernemental ont été évalués, avec le même objectif d'optimisation des ressources dans un contexte de départs massifs à la retraite.

3.5.5 Le développement d'une culture éthique

Le personnel du Service aérien gouvernemental connaît les règles de confidentialité et d'éthique applicables dans l'Administration. Les renseignements relatifs aux différents aspects de la mission d'évacuation médicale et de vol sanitaire programmé, de même que les aspects liés au transport des membres du Conseil exécutif et à la surveillance du territoire, impliquent une discrétion exemplaire. Les employés du Service aérien gouvernemental, au cours de l'année 2006-2007, ont été sensibilisés de nouveau à cette responsabilité par l'équipe de direction.

3.6 La gestion des plaintes

Le Service aérien gouvernemental fait le suivi des plaintes déposées par les clients ou les fournisseurs depuis plusieurs années. Il s'est donné pour norme de prendre en charge toute plainte en moins de 48 heures et de la traiter dans un laps de temps ne dépassant pas cinq jours ouvrables.

Indicateur Nombre de plaintes

	Résultats	
2006-2007	**2005-2006**	**2004-2005**
4	0	0

En 2006-2007, quatre plaintes ont été déposées. Deux plaintes relativement aux bruits causés par les avions-citernes ont été déposées par les citoyens. Ces plaintes ont été traitées conformément à la politique de gestion des plaintes du Service aérien gouvernemental. Elles ont été prises en charge dans un délai de 48 heures. L'une a été réglée dans un délai de sept jours ouvrables et l'autre, dans la journée. Les deux autres plaintes ont concerné le processus de nolisement des aéronefs. Ces deux plaintes ont été réglées dans un délai de sept jours ouvrables à la satisfaction des plaignants.

4 Ressources utilisées

4.1 Le parc d'aéronefs

Au 31 mars 2007, le Service aérien gouvernemental disposait d'une flotte de vingt aéronefs. Ce parc d'aéronefs est identique à celui des deux dernières années et est constitué des aéronefs suivants : Challenger 601-1A, Challenger 601-3A, Dash 8-200, avions-citernes CL-215 (4), CL-215T (2) et CL-415 (8), Hélicoptères 206B, 206LT et Bell 412.

Heures de vol par type d'appareil et selon les services offerts

Type d'aéronef	2006-2007		2005-2006		2004-2005	
	Heures de vol		Heures de vol		Heures de vol	
	Prévues	Réelles	Prévues	Réelles	Prévues	Réelles
ÉVACUATIONS AÉROMÉDICALES						
Challenger 601-1A	2 375	1 936	2 375	2 259	1 700	1 991
Challenger 601-3A	250	839	250	445	250	517
Dash 8-200	200	129	200	145	150	216
TOTAL	**2 825**	**2 904**	**2 825**	**2 849**	**2 100**	**2 724**
TRANSPORT MULTIPATIENT						
Dash 8-200	925	1 012	925	1 374	780	910
Challenger 601-3A	s.o.	8	s.o.	20	s.o	6
TOTAL	**925**	**1 020**	**925**	**1 394**	**780**	**916**
TRANSPORT DES PERSONNES ET DES MARCHANDISES						
Challenger 601-3A	170	127	170	164	250	158
Dash 8-200	180	56	180	93	200	191
TOTAL	**350**	**183**	**350**	**257**	**450**	**349**
SURVEILLANCE AÉRIENNE DU TERRITOIRE						
Bell 206B	300	226	300	61	250	252
Bell 206LT	250	101	250	287	250	155
Bell 412	450	318	450	334	500	363
TOTAL	**1 000**	**645**	**1 000**	**682**	**1 000**	**770**
LUTTE CONTRE LES INCENDIES DE FORÊT						
4 CL-215 (P)	400	635	400	885	400	242
2 CL-215 (T)	250	259	250	495	250	184
8 CL-415	850	1 640	850	2 362	850	1 105
TOTAL	**1 500**	**2 534**	**1 500**	**3 742**	**1 500**	**1 531**
TOTAL DU PARC	**6 600**	**7 286**	**6 600**	**8 924**	**5 830**	**6 290**

En 2006-2007, le total des heures de vol du Service aérien gouvernemental est de 7 286.

Comparativement à 2005-2006, le nombre des heures de vol global a diminué de 1 638 heures, soit 18,4 % de moins. Cet écart est principalement attribuable à la lutte contre les incendies de forêt au Québec puisque cette activité a été importante en 2005.

4.2 Les ressources humaines

Au 31 mars 2007, le Service aérien gouvernemental comptait sur une équipe permanente se répartissant comme suit :

Répartition de l'effectif régulier autorisé (en ETC)

	Effectif autorisé		
Secteurs	**2006-2007**	**2005-2006**	**2004-2005**
Direction des opérations aériennes	81	81	76
Direction de la maintenance des aéronefs	56	59	70
Soutien aux opérations et services administratifs[3]	25	22	15
Total	**162**	**162**	**161**

[3] La variation de l'effectif entre les secteurs s'explique par une réorganisation interne.

De plus, pour répondre à des besoins ponctuels, le Service aérien gouvernemental a utilisé, au cours de l'exercice 2006-2007, 24 ETC occasionnels.

Consommation totale d'effectifs

	2006-2007	2005-2006	2004-2005
ETC réguliers	167,31	163,74	166,7
ETC occasionnels	24,04	29,74	29,1
Total	**191,35**	**193,48**	**195,8**

La représentativité des groupes cibles

Les membres de communautés culturelles et les autochtones représentent 1,9 % des employés du Service aérien gouvernemental. Aucun employé n'appartient aux groupes des anglophones ou des personnes handicapées.

La formation et le perfectionnement des ressources humaines

La formation du personnel navigant, du personnel d'entretien, du personnel des services en vol et du personnel de la régulation des vols constitue une activité majeure. La division de la formation du Service aérien gouvernemental offre plusieurs cours à l'interne qui, en 2006-2007, portaient notamment sur la maintenance initiale des avions-citernes, le service au sol, la contamination des surfaces et le vol à haute altitude-hypoxie. Ils comprenaient aussi un cours théorique destiné aux pilotes et portant sur le Dash 8-200 et sur les CL-215. De plus, des séances de formation spécialisée en aéronautique sont offertes à l'externe par des entreprises du secteur privé.

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

Sommes investies dans le perfectionnement

Coûts directs et indirects		
2006-2007	**2005-2006**	**2004-2005**
885 245 $	774 894 $	867 970 $

4.3 Les ressources financières

Le tableau suivant présente, par secteur d'activité, les résultats financiers de 2006-2007. Des états financiers complets sont présentés à la fin du présent document.

Résultats financiers 2006-2007 par secteur d'activité

Secteurs d'activité	2006-2007		2005-2006		2004-2005	
	Budget	Réel	Budget	Réel	Budget	Réel
Revenus ($)						
Transport des personnes[4]	22 070 009	20 606 456	22 930 034	21 167 878	19 657 648	20 239 688
Surveillance aérienne	3 758 103	3 484 569	3 781 989	3 498 203	3 931 357	3 565 186
Lutte contre les incendies de forêt	27 997 484	28 211 648	29 483 267	29 105 021	29 394 163	25 835 851
Nolisement[5]	3 803 000	4 685 790	3 500 000	3 729 412	5 700 000	3 853 236
Autres éléments	1 790 881	4 452 686	3 356 551	2 166 243	3 472 919	3 488 751
TOTAL	**59 419 477**	**61 441 149**	**63 051 842**	**59 666 757**	**62 156 087**	**56 982 712**
Dépenses ($)						
Transport des personnes	22 070 009	20 606 456	22 930 034	21 167 878	19 657 648	20 239 688
Surveillance aérienne	3 758 103	3 484 569	3 781 989	3 498 203	3 931 357	3 565 186
Lutte contre les incendies de forêt	27 777 400	27 883 436	29 263 664	28 847 618	29 176 289	25 597 142
Nolisement	3 777 053	4 669 054	3 500 000	3 717 572	5 603 355	3 880 186
Autres éléments	390 897	477 030	543 142	425 886	615 111	784 174
TOTAL	**57 773 462**	**57 120 545**	**60 018 830**	**57 657 157**	**58 983 760**	**54 066 376**
Excédent (déficit) ($)						
Transport des personnes	–	–	–	–	–	–
Surveillance aérienne	–	–	–	–	–	–
Lutte contre les incendies de forêt	220 084	328 212	219 603	257 403	217 874	238 709
Nolisement	25 947	16 736	96-645	11 840	96 645	(26 950)
Autres éléments	1 399 984	3 975 655	2 213 409	1 740 357	2 857 808	2 704 577
BÉNÉFICES NETS ($)	**1 646 015**	**4 320 604**	**3 033 012**	**2 009 600**	**3 172 327**	**2 916 336**

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

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

L'explication des écarts par secteur d'activité

- Le transport des personnes

L'exercice 2006-2007, s'est terminé avec une diminution des dépenses de 561 422 $, comparativement aux résultats de 2005-2006. Cette réduction s'explique principalement par la diminution des frais d'amortissement de 1 248 742 $, des intérêts sur le financement des aéronefs de 484 994 $ et des frais de remplacement de pièces de 183 993 $. D'un autre côté, les augmentations des dépenses pour la main-d'œuvre (641 434 $), le carburant (228 836 $), la location de moteurs lors de la réfection des moteurs de l'avion-hôpital (262 390 $) et pour les autres frais administratifs (144 749 $) totalisent un montant de 1 277 409 $.

Bien que la croissance des frais de main-d'œuvre ait été prévue au budget 2006-2007, des frais inattendus en raison de l'ajustement de services antérieurs provenant de la Commission de la santé et de la sécurité au travail (CSST), ont augmenté la dépense en main-d'œuvre de 247 963 $ pour l'ensemble des activités du Service aérien gouvernemental.

- La surveillance aérienne du territoire

La baisse des revenus et des dépenses d'exploitation, par rapport au budget 2006-2007, reflète une diminution des heures de vol effectuées par rapport aux heures de vol prévues. En effet, pour les trois hélicoptères de la Sûreté du Québec, le budget est établi sur la base de 1 000 heures de vol, alors que 645 heures ont été consommées, soit 35,5 % de moins qu'il n'était prévu. Les dépenses variables d'entretien et de réparation, et celles du carburant ont donc été réduites respectivement de 261 451 $ et de 103 971 $.

- La lutte contre les incendies de forêt

En 2006-2007, le Service aérien gouvernemental a connu une saison moins active qu'en 2005-2006. En effet, 2 534 heures de vol ont été effectuées comparativement à 3 742 heures en 2005-2006. Par conséquent, les revenus et les dépenses générés par cette activité ont diminué sensiblement. Les frais des programmes d'entretien et de réparation ainsi que les frais de carburant ont diminué respectivement de 1 100 335 $ et de 1 065 276 $.

D'un autre côté, bien que la croissance des frais de main-d'œuvre ait été prévue au budget 2006-2007, des frais inattendus pour l'ajustement de services antérieurs provenant de la Commission de la santé et de la sécurité au travail, ont augmenté la dépense en main-d'œuvre.

Enfin, il est intéressant de noter que 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 de ces activités réduit la facture assumée par le Québec.

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

	2006-2007	2005-2006	2004-2005
Dépenses totales	**27 883 436 $**	**28 847 618 $**	**25 597 142 $**
Facturation au Québec[6]	20 292 885 $	25 508 403 $	20 502 625 $
Facturation aux autres provinces canadiennes	4 723 345 $	898 053 $	2 973 473 $
Facturation au comté de Los Angeles	2 973 811 $	2 574 025 $	2 338 784 $
Autres facturations internationales et facturations diverses	221 607 $	124 540 $	20 969 $
Facturation totale des services	**28 211 648 $**	**29 105 021 $**	**25 835 851 $**
Excédent de la facturation sur les dépenses	**328 212 $**	**257 403 $**	**238 709 $**

[6] L'année 2005-2006 fut marquée par de nombreux et importants incendies de forêt au Québec, augmentant ainsi l'effort d'extinction des feux sur ce territoire, tout en réduisant considérablement la disponibilité d'aéronefs pour effectuer des opérations dans les autres provinces canadiennes. La mention « facturation au Québec » comprend les frais assumés par le gouvernement du Québec et l'entreprise privée.

- Le nolisement

En 2006-2007, les revenus associés au nolisement ont augmenté de 956 378 $ (+25,6 %) par rapport à 2005-2006.

L'augmentation des revenus et des dépenses pour ce service découle du nombre et du coût des nolisements auxquels ont eu recours les ministères et les organismes clients.

- Les autres éléments

Les intérêts sur le fonds d'amortissement, l'amortissement du gain ou de la perte de change, les revenus du dispositif d'entraînement de vol et les redevances reçues de Bombardier constituent les principaux revenus de l'item « Autres éléments » du tableau « Résultats financiers 2006-2007 par secteur d'activité ».

À ce titre, les revenus de 2006-2007 ont été supérieurs de 2 286 443 $ par rapport aux revenus de 2005-2006. Cette augmentation est principalement liée à un effet de conversion du taux de change de la livre sterling, sur la valeur du fonds d'amortissement et des intérêts gagnés durant l'année. Le taux de conversion de la livre sterling en devises canadiennes était de 2,2697 au 31 mars 2007, alors qu'il s'était établi à 2,0299 au 31 mars 2006. Les revenus d'intérêt et de gain de change sur le fonds d'amortissement se sont donc élevés à 3 783 576 $ en 2006-2007, alors qu'ils n'étaient que de 1 487 675 $ en 2005-2006, soit une augmentation de 2 295 901 $.

La fin du financement du dispositif d'entraînement de vol en 2005-2006 a également contribué à l'augmentation du bénéfice pour un montant de 85 332 $.

États financiers non vérifiés

Service aérien gouvernemental

pour l'année financière terminée le 31 mars 2007

Opérations de l'année financière terminée le 31 mars

Service aérien gouvernemental	2007 (non vérifiés)	2006 (non vérifiés)	2005 (non vérifiés)
REVENUS ($)			
Produits	45 713 771	46 641 154	43 209 348
Contributions pour acquisition d'aéronefs	11 269 655	10 940 281	10 791 581
	56 983 426	57 581 435	54 000 929
Coût des marchandises vendues ou des services rendus	54 459 306	54 916 792	50 989 001
REVENU BRUT ($)	2 524 120	2 664 643	3 011 928
Redevances	110 000	220 000	110 000
Autres revenus	564 147	377 647	344 039
	3 198 267	3 262 290	3 465 967
FRAIS D'ADMINISTRATION ($)			
Facturés par l'Administration québécoise	87 863	–	445 120
Autres frais d'administration	2 573 376	2 740 365	2 870 960
	2 661 239	2 740 365	3 316 080
BÉNÉFICE AVANT LES ÉLÉMENTS SUIVANTS ($)	537 028	521 925	149 887
Intérêts afférents au fonds d'amortissement	3 113 816	2 577 093	2 534 306
Amortissement du gain de change reporté – Fonds d'amortissement	669 760	(1 089 418)	232 143
BÉNÉFICE NET ($)	4 320 604	2 009 600	2 916 336
EXCÉDENT AU DÉBUT ($)	48 105 362	46 095 762	43 179 426
EXCÉDENT À LA FIN ($)	52 425 966	48 105 362	46 095 762

Bilan au 31 mars

Service aérien gouvernemental	2007 (non vérifiés)	2006 (non vérifiés)	2005 (non vérifiés)
ACTIF ($)			
À court terme			
Encaisse	21 744 506	11 858 290	9 405 599
Débiteurs	1 641 180	5 508 868	12 052 470
Stocks	5 186 802	5 289 093	4 935 898
Frais payés d'avance	712 155	436 905	263 837
	29 284 643	23 093 156	26 657 804
Placements – fonds d'amortissement (note 3)	53 065 509	44 674 161	47 383 310
Immobilisations (note 4)	140 101 604	154 224 745	164 300 533
	222 451 756	221 992 062	238 341 647
PASSIF ($)			
À court terme			
Créditeurs et frais courus (incluant créance à payer)	19 925 944	14 148 295	11 520 824
Versements sur la dette à long terme (note 5)	2 403 747	2 261 108	3 494 904
Versements sur les obligations découlant de contrats de location-acquisition (note 6)	12 128 473	11 608 979	11 480 988
	34 458 164	28 018 382	26 496 716
Dette à long terme (note 5)	73 094 44	75 509 964	78 770 637
Obligations découlant de contrats de location-acquisition (note 6)	61 133 863	73 626 608	86 049 961
Gain (perte) de change reporté – fonds d'amortissement	1 339 519	(3 268 254)	928 571
	170 025 790	173 886 700	192 245 885
EXCÉDENT ($)	52 425 966	48 105 362	46 095 762
	222 451 756	221 992 062	238 341 647

État des flux de trésorerie de l'année financière terminée le 31 mars

Service aérien gouvernemental	2006 (non vérifiés)	2005 (non vérifiés)	2004 (non vérifiés)
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION ($)			
Bénéfice net	4 320 604	2 009 600	2 916 336
Éléments sans incidence sur les flux de trésorerie			
Amortissement des immobilisations	15 617 478	16 733 812	15 139 473
Amortissement de la perte de change reporté – fonds d'amortissement	(669 760)	1 089 418	(232 143)
	19 268 322	19 832 830	17 823 666
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation			
Variation des débiteurs	3 867 688	6 543 602	820 987
Variation des stocks	102 291	(353 195)	(161 785)
Variation des frais payés d'avance	(275 250)	(173 068)	165 406
Variation des créditeurs et frais courus	5 777 649	2 627 471	4 689 987
Variation de l'avance inter secteur	–	–	1 800 000
	9 472 378	8 644 810	7 314 595
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	28 740 700	28 477 640	25 138 261
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT ($)			
Remboursement de la créance à payer	–	–	(200 434)
Remboursement de la dette à long terme	(2 273 081)	(4 494 469)	(5 363 167)
Remboursement des obligations découlant de contrats de location-acquisition	(11 973 251)	(12 295 362)	(12 444 062)
Placements dans un fonds d'amortissement	(8 391 348)	2 709 149	(45 313)
Gain de change reporté – fonds d'amortissement	5 277 533	(5 286 243)	(2 488 993)
Flux de trésorerie utilisés des activités de financement	(17 360 147)	(19 366 925)	(20 541 969)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT ($)			
Acquisition d'immobilisations	(1 494 337)	(6 658 024)	(368 056)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(1 494 337)	(6 658 024)	(368 056)
Augmentation (diminution) des espèces et quasi-espèces	9 886 216	2 452 691	4 228 236
Espèces et quasi-espèces au début	11 858 290	9 405 599	5 177 363
Espèces et quasi-espèces à la fin	21 744 506	11 858 290	9 405 599

Notes complémentaires
31 mars 2007

1. La constitution et l'objet

Le Fonds du service aérien gouvernemental, fonds spécial constitué par la Loi sur le Fonds du service aérien gouvernemental (L.R.Q., chapitre F-3.2.2), a pour objet le financement des services de transport aérien dans le cadre de fonctions ou de missions gouvernementales.

Le Fonds est administré par la ministre responsable des Services gouvernementaux.

Le mode de gestion financière et de financement du Fonds est celui prévu dans sa loi constitutive. Cette loi précise, notamment, que la gestion des sommes est confiée au ministre des Finances, que les intérêts produits par les sommes constituant le Fonds ne lui sont pas alloués (à l'exception du fonds d'amortissement) et que les surplus cumulés par le Fonds sont versés au Fonds consolidé du revenu aux dates et dans la mesure que détermine le gouvernement.

2. Les conventions comptables

Les états financiers du Fonds ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus. Ces états comprennent des montants estimés sur les meilleurs jugements et estimations.

Les stocks

Les stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette. Le coût est calculé selon la méthode de l'épuisement successif. Pour ce qui est des pièces démontées des aéronefs et retournées en inventaire, leur coût correspond à celui de leur remise en état de fonctionnement.

Les immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût ou à la valeur attribuée par le gouvernement du Québec.

Les immobilisations suivantes sont amorties sur leur durée de vie utile selon la méthode de l'amortissement linéaire et selon les taux ci-dessous :

Aéronefs	5 % et 6 2/3 %
Dispositif d'entraînement au vol	5 %
Équipement d'aéronefs	6 2/3 %, 8 7/8 %, 10 % et 20 %
Équipement et outillage d'avionique au sol	6 2/3 % et 20 %
Équipement de radiocommunication et de communication	10 %, 20 % et 33 1/3 %
Équipement informatique	20 %, 33 1/3 % et 50 %
Véhicules	20 %
Systèmes informatiques et logiciels d'exploitation	20 % et 33 1/3 %
Mobilier et équipement de bureautique	20 % et 33 1/3 %
Matériel de manutention et d'entrepôt	10 % et 20 %
Améliorations locatives	20 %

Les frais d'entretien et de réparations majeures des aéronefs sont amortis selon la méthode de l'amortissement proportionnel à l'utilisation.

En vertu d'un contrat de location-acquisition, les aéronefs sont amortis sur 20 ans avec un solde résiduel de 2 millions de dollars par avion, tandis que les frais afférents à l'acquisition de ces aéronefs sont amortis sur 13 ans, soit la durée des baux.

La conversion des devises étrangères

Des comptes d'actif et de passif en devises étrangères sont convertis en dollars canadiens au taux en vigueur à la date du bilan ; les comptes d'exploitation et les stocks sont convertis au taux de change prévalant à la date du paiement. Les gains ou les pertes matérialisées sur change étranger sont imputés aux opérations de l'année financière. Les gains ou les pertes non matérialisés sur change étranger sont amortis sur la durée résiduelle des obligations découlant de contrats de location-acquisition auxquels ils se rapportent.

Les régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes gouvernementaux interentreprises à prestations déterminées, compte tenu que le Fonds ne dispose pas d'information suffisante pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

3. Les placements – fonds d'amortissement

En vertu de la Loi sur les services gouvernementaux aux ministères et organismes publics, le gouvernement du Québec a créé, le 4 juin 1997, un fonds d'amortissement pour le Service aérien gouvernemental.

Ce fonds a pour objet d'acquitter, à partir des sommes qui le constituent et des revenus qu'il produit, les obligations financières échéant en 2008 et en 2009, relatives au financement par voie de crédit bail des huit avions-citernes CL-415. Ces sommes sont déposées auprès du ministre des Finances et sont gérées par ce dernier.

Les placements dans le fonds d'amortissement se détaillent comme suit :

	2007	2006
Encaisse	2 $	0 $
Intérêts courus	409 995 $	2 061 248 $
Billet, 5,67 %, échéant au 31 mars 2008 (valeur au marché au 31 mars 2005 et 2006 – n.d.)	52 655 512 $	42 612 913 $
	53 065 509 $	**44 674 161 $**

4. Les immobilisations

	2007			2006	2005
	Coût ou valeur attribuée	**Amortissement cumulé**	**Valeur nette**	**Valeur nette**	**Valeur nette**
Aéronefs[a]	84 423 297 $	44 518 770 $	39 904 527 $	44 298 012 $	48 691 497 $
Dispositif d'entraînement au vol	5 409 430 $	1 114 380 $	4 295 050 $	4 567 032 $	4 595 614 $
Frais d'entretien et de réparations majeures des aéronefs	7 622 016 $	3 752 881 $	3 869 135 $	5 329 251 $	2 114 535 $
Équipement d'aéronefs	3 444 516 $	1 621 477 $	1 823 039 $	1 078 879 $	1 078 150 $
Équipement et outillage d'avionique au sol	864 493 $	637 077 $	227 416 $	263 149 $	344 661 $
Équipement de radiocommunication et de communication	137 106 $	134 191 $	2 915 $	199 $	498 $
Équipement informatique	362 664 $	362 664 $	–	–	–
Véhicules	459 559 $	419 803 $	39 756 $	28 013 $	30 366 $
Systèmes informatiques et logiciels d'exploitation	433 917 $	417 876 $	16 041 $	23 694 $	40 367 $
Mobilier et équipement de bureautique	550 222 $	516 795 $	33 427 $	73 037 $	93 088 $
Matériel de manutention et d'entrepôt	150 226 $	148 902 $	1 324 $	6 048 $	12 410 $
Améliorations locatives	254 019 $	180 560 $	73 459 $	–	–
	104 111 465 $	53 825 376 $	50 286 089 $	55 667 314 $	57 001 186 $
Immobilisations détenues en vertu de contrats de location-acquisition (aéronefs)[a]	185 726 005 $	95 910 490 $	89 815 515 $	98 557 431 $	107 299 347 $
	289 837 470 $	**149 735 866 $**	**140 101 604 $**	**154 224 745 $**	**164 300 533 $**

[a] Au 31 mars 2007, le Service aérien gouvernemental dispose de vingt aéronefs (2005 et 2006 : 20), dont quatre ont été acquis du gouvernement du Québec, pour un montant symbolique d'un dollar chacun, et un autre du gouvernement du Canada pour un dollar également.

5. La dette à long terme

	2007	2006	2005
Dû au Fonds consolidé du revenu			
Sans intérêt et sans modalité de remboursement	43 032 636 $	43 032 636 $	43 032 636 $
Sans intérêt, remboursable à même les liquidités générées par la dépense annuelle d'amortissement sur les actifs transférés	43 032 636 $	43 032 636 $	43 032 636 $
Emprunts au fonds de financement, de 4,488 % à 6,88 %, remboursables par versements semi-annuels fixes, échéant le 1er décembre 2010	32 465 355 $	34 738 436 $	39 232 905 $
	75 497 991 $	77 771 072 $	82 265 541 $
Versements échéant en deçà d'un an	2 403 747 $	2 261 108 $	3 494 904 $
	73 094 244 $	75 509 964 $	78 770 637 $

Les versements en capital des cinq prochaines années et des années subséquentes sur les emprunts au fonds de financement s'établissent comme suit :

2008	2 403 747 $
2009	2 555 442
2010	18 936 124
2011	8 582 015
	32 465 355 $

6. Les obligations découlant de contrats de location-acquisition

	2007	2006	2005
Obligations découlant de contrats de location-acquisition, taux fixes et variables de 3,46 % à 7,06 %, échéant le 30 septembre 2009	73 262 336 $	85 235 587 $	97 530 949 $
Versements échéant en deçà d'un an	12 128 473 $	11 608 979 $	11 480 988 $
	61 133 863 $	73 626 608 $	86 049 961 $

Les paiements minimaux, exigibles sur les obligations découlant de contrats de location-acquisition, s'établissent comme suit :

2008	14 493 727 $
2009	36 854 000 $
2010	26 147 686 $
Total des paiements minimaux exigibles	77 495 413 $
Montant représentant les intérêts compris dans les paiements minimaux exigibles	4 233 077 $
	73 262 336 $
Versements échéant en deçà d'un an	12 128 473 $
	61 133 863 $

Parmi celles qui découlent des contrats de location-acquisition, les obligations relatives aux aéronefs de type CL-415 sont constituées de deux prêts pour chaque aéronef, le prêt A et le prêt B.

Les versements sur le prêt A, dont le solde au 31 mars 2007 est de 50 921 616 $ (2006 : 62 894 867 $), sont effectués en dollars canadiens.

Les versements sur le prêt B seront effectués en livres sterling à l'expiration des contrats, s'échelonnant de mars 2008 à septembre 2009. Le solde aux livres du prêt B au 31 mars 2007 et 2006 est de 22 340 720 $. Ce prêt est soumis à des fluctuations tout au long de la durée du bail en fonction de divers facteurs, tels que la dépense d'intérêt annuel, le taux de change, le taux d'imposition et l'allocation du coût en capital.

Ces fluctuations annuelles ne sont pas comptabilisées dans les états financiers du Fonds par la direction car on estime que le prêt B devrait, à l'échéance du contrat, correspondre, selon toute vraisemblance, au solde de ce prêt au 31 mars 2007.

7. Les dépenses par nature

	2007	2006	2005
Achat de marchandises et de services, et variation des stocks	17 122 186 $	18 11 352 $	14 334 276 $
Traitement et avantages sociaux	14 705 557 $	13 301 557 $	13 756 852 $
Services de transport et de communication	1 349 827 $	1 236 459 $	1 074 669 $
Services professionnels, administratifs et autres	2 348 627 $	2 129 313 $	3 117 617 $
Entretien et réparations	169 076 $	267 404 $	826 044 $
Loyers	1 412 947 $	1 352 157 $	1 228 283 $
Fournitures et approvisionnement	8 466 $	28 197 $	–
Amortissement des immobilisations	15 617 478 $	16 733 812 $	15 139 473 $
Intérêt sur la dette à long terme	1 858 642 $	2 299 541 $	2 778 202 $
Intérêt sur le contrat de location-acquisition	2 527 739 $	2 198 365 $	2 049 665 $
	57 120 545 $	57 657 157 $	54 305 081 $

8. Les régimes de retraite

Les membres du personnel du Fonds participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations du Fonds imputées aux résultats de l'année financière s'élèvent à 540 321 $ (2006 : 540 555 $). Les obligations du Fonds à l'égard de ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

9. Les opérations entre apparentés

Le Fonds est apparenté à tous les ministères et aux Fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

10. Les instruments financiers

Le Fonds exerce des activités d'investissement et de financement en livres sterling. La nature de ces activités expose le Fonds aux fluctuations des taux d'intérêt et des taux de change. Les actifs et passifs financiers visés sont les suivants :

	Coût (en dollars canadiens)
Placements – fonds d'amortissement (note 3)	53 065 509 $
Obligations découlant de contrats de location-acquisition	22 340 720 $

Services
gouvernementaux
Québec