

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2019-2020

CENTRE

DE SERVICES PARTAGÉS

DU QUÉBEC



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2019-2020

CENTRE

DE SERVICES PARTAGÉS

DU QUÉBEC

Cette publication a été réalisée par Infrastructures technologiques Québec dans le contexte où le dépôt de ce document est effectué après la fin des activités du Centre de services partagés du Québec.

Une version accessible de ce document est en ligne sur le site <https://www.quebec.ca/gouv/ministere/secretariat-conseil-tresor/organismes-lies/>.
Si vous éprouvez des difficultés techniques, veuillez communiquer avec la Direction des communications par courriel à l'adresse webitq@itq.gouv.qc.ca

Pour plus d'information :

Direction des communications, Infrastructures technologiques Québec
880, chemin Sainte-Foy, 10^e étage
Québec (Québec) G1S 2L2
Site Web : Quebec.ca/gouv/infrastructures-technologiques

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

Bibliothèque et Archive du Canada, 2020

ISBN 978-2-550-87449-2 (version imprimée)
ISSN : 1911-7906 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-87450-8 (version électronique)
ISSN : 1911-7914 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays

© Gouvernement du Québec – 2020

MESSAGE DE LA MINISTRE



Monsieur François Paradis

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

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2019-2020 du Centre de services partagés du Québec portant sur l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2020.

Ce rapport fait état des résultats obtenus et des principales réalisations dans les domaines d'activité sous la responsabilité du Centre de services partagés du Québec.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

La ministre responsable de l'Administration gouvernementale et présidente du Conseil du trésor, ministre responsable des Relations canadiennes et de la Francophonie canadienne et ministre responsable des Institutions démocratiques et de la Réforme électorale,

Original signé

Sonia LeBel

Québec, septembre 2020

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL	3
DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	4
RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE L'AUDIT INTERNE	5
1. L'ORGANISATION	7
1.1 L'organisation en bref	7
1.2 Les faits saillants	10
2. LES RÉSULTATS	13
2.1 Plan stratégique	13
2.2 Déclaration de services aux citoyens	31
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	32
3.1 Utilisation des ressources humaines	32
3.2 Utilisation des ressources informationnelles	34
4. ANNEXE I – AUTRES EXIGENCES	35
4.1 Gestion et contrôle des effectifs	35
4.2 Développement durable	37
4.3 Plan d'action relatif à l'occupation et à la vitalité des territoires 2018-2022	43
4.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	45
4.5 Accès à l'égalité en emploi	46
4.6 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et des administrateurs publics du Centre de services partagés du Québec	51
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	59
4.8 Emploi et qualité de la langue française	60
4.9 Politique de financement des services publics	61
5. ANNEXE II – AUTRE INFORMATION	62
RESSOURCES FINANCIÈRES ET BUDGÉTAIRES	62
ÉTATS FINANCIERS	64
LOIS ET RÈGLEMENTS	88
GOUVERNANCE	90

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL



C'est pour moi un grand plaisir de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2019-2020 du Centre de services partagés du Québec (le Centre).

L'année 2019-2020 représente la deuxième année de la mise en œuvre du Plan stratégique 2018-2021 du Centre. Elle a aussi été marquée par la sanction de la Loi, visant, principalement, à instituer le Centre d'acquisitions gouvernementales (CAG) et Infrastructures technologiques Québec (ITQ).

Dans ce contexte, la continuité des opérations, la satisfaction de la clientèle ainsi que le redéploiement des services sont demeurés des priorités tout au long de l'exercice. Plusieurs grands projets ont continué à progresser. Je parle, entre autres, du Programme de consolidation des centres de traitement informatique (CCTI), du Réseau gouvernemental de télécommunication (RGT), du projet APOGE (Amélioration des processus et des outils de gestion de l'exploitation) et des Communications IP centralisées.

Je profite de l'occasion pour remercier l'ensemble du personnel de sa collaboration, son expertise et son engagement à maintenir une prestation de services de qualité dans un contexte de transition organisationnelle. Je remercie également les membres du conseil d'administration de leur contribution et de leur assiduité dans la gouvernance du Centre.

Le président-directeur général,

Original signé

Christian Lessard

Québec, le 24 août 2020

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de notre responsabilité. Cette responsabilité concerne la fiabilité de l'information et des données qui y figurent ainsi que celle des contrôles afférents.

Les données du Rapport annuel de gestion 2019-2020 du Centre de services partagés du Québec décrivent fidèlement la mission, la vision, les valeurs et les domaines d'activité du Centre en 2019-2020. Ce rapport précise les objectifs et les résultats relatifs au Plan stratégique 2018-2021, au Plan d'action de développement durable 2018-2021 et à la Déclaration de services aux citoyens.

La Direction de l'audit interne a évalué le caractère plausible et la cohérence de l'information et a rédigé un rapport de validation en ce sens. Le Vérificateur général du Québec a audité les états financiers.

À notre connaissance, les données et les renseignements présentés dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables, de sorte qu'ils traduisent la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2020.

Le président-directeur général,

Le vice-président principal aux solutions d'affaires et aux services d'infrastructures,

Le vice-président à la gestion corporative et contractuelle et des services aux organisations,

Original signé

Original signé

Original signé

Christian Lessard

Guy Rochette

Benoît Simard

Québec, août 2020

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE L'AUDIT INTERNE

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2019-2020 du Centre de services partagés du Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction du Centre de services partagés du Québec.

Notre responsabilité consistait à évaluer la qualité et la cohérence de l'information en nous basant sur notre analyse. Les travaux visaient à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2019-2020 du Centre de services partagés du Québec nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de l'audit interne,

Original signé

Carole Bédard

Août 2020

1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

Mission du Centre

Le Centre a pour mission de fournir ou de rendre accessibles aux organismes publics (OP) les biens et les services dont ils ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, notamment en matière de ressources humaines, financières, matérielles, informationnelles et communicationnelles. À cette fin, il vise notamment à rationaliser et à optimiser les services de soutien administratif aux organismes tout en s'assurant de leur qualité et de leur adéquation aux besoins de ces organismes. Il se préoccupe de la disponibilité de ses services en région et des retombées économiques régionales de son action. Il privilégie également le développement d'une expertise en matière de services administratifs.

Clientèle

Le Centre offre une gamme très diversifiée de services et il intervient dans tous les domaines de l'administration. Il traite principalement avec les OP, les établissements des réseaux de la santé et des services sociaux (RSSS) et de l'éducation, les municipalités et la population. Le Centre agit également à titre d'Éditeur officiel du Québec. Au 31 mars 2020, le catalogue de services du Centre couvre les huit domaines suivants :

- Appels d'offres et acquisitions
- Communications
- Ressources financières
- Ressources humaines
- Ressources matérielles
- Services de documentation
- Services Web
- Technologies de l'information

Contexte

Création du Centre d'acquisitions gouvernementales (CAG) et d'Infrastructures technologiques Québec (ITQ)

Le 21 mars 2019, le gouvernement du Québec a annoncé la création :

- du CAG, consacré à l'acquisition, pour le compte des OP, des biens et des services dont ils ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, notamment en procédant à des regroupements afin d'optimiser les acquisitions gouvernementales;
- d'ITQ, qui fournit aux OP des services en infrastructures technologiques et en systèmes de soutien communs permettant notamment de soutenir de tels organismes dans l'exercice de leurs fonctions et dans leur prestation de services afin de favoriser leur transformation numérique.

Le projet de loi n° 37 visant à instituer le CAG et ITQ a été présenté le 18 septembre 2019. Son objectif est d'améliorer la performance de l'État et sa capacité à rendre des services de qualité par la mise en valeur de l'expertise gouvernementale en acquisitions et en technologies de l'information et de rehausser l'impact des autres services offerts par le Centre en les plaçant sous la responsabilité de ministères et organismes (MO) qui offrent le même genre de services.

L'Assemblée nationale a adopté, le 20 février 2020, le projet de loi n° 37, visant principalement, à instituer le CAG et ITQ, lequel a été sanctionné le 21 février 2020.

Transition organisationnelle et gestion du changement

La continuité des opérations, la satisfaction de la clientèle ainsi que le redéploiement des services sont demeurés des priorités depuis l'annonce du gouvernement à cet égard en mars 2019. Les équipes ont ainsi redoublé d'efforts afin de maintenir la qualité des services existants tout en poursuivant la transition vers la mise en place des nouvelles entités et le transfert de certains services vers d'autres organisations gouvernementales.

Chiffres clés

Chiffres clés	Description
1977	Employés (réguliers et occasionnels) au 31 mars 2020
562,5 M\$	En charges
546,9 M\$	En revenus
4	Centres de traitement informatique
12 471	Terminaux actifs sur le réseau pour le Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR)
560 900 km²	Superficie du territoire couvert par le RENIR
3 300	Liens pour le Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM), qui répondent aux besoins des établissements du RSSS et d'une centaine d'OP
1 613 635	Paies traitées par SAGIR (Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources)
90 289	Candidatures reçues et traitées dans le cadre des processus de qualification à portée gouvernementale par l'entremise du système Emplois en ligne
43 050	Utilisateurs servis par le Centre d'assistance SAGIR
1 114 000	Factures traitées dans le système SAGIR

1.2 Les faits saillants

Appui du Centre pour faire face à la pandémie de la COVID-19

À partir du 14 mars 2020, date de déclaration de l'état d'urgence sanitaire au Québec, le Centre a déployé des efforts importants pour permettre aux MO de maintenir leurs services auprès de la population; il a été engagé dans l'approvisionnement en matériel sanitaire et ses efforts ont également permis l'accès au matériel informatique et bureautique requis pour le maintien de la prestation de travail du personnel de l'État.

Consolidation des centres de traitement informatique (CCTI)

Dès la mise en place du programme CCTI, en février 2019, un centre d'expertise en infonuagique (CEI) a été créé pour soutenir les OP identifiés dans leur appropriation des enjeux d'exploitation technologique, de sécurité et de développement informatique en matière d'infonuagique. De plus, des prestataires de services se sont qualifiés pour accompagner les OP dans leurs travaux de migration et d'intégration.

Bonification du catalogue d'offres infonuagiques

Un deuxième appel d'intérêt a été publié le 31 janvier 2020 dans le but de sélectionner de nouvelles offres en infonuagique externe adaptées à divers besoins en matière de sécurité. Cet appel d'intérêt a fait suite à une première vague de qualification de neuf fournisseurs, en mars 2020, par le courtier en infonuagique.

Au 31 mars 2020, le catalogue d'offres en infonuagique comportait 182 offres d'outils de collaboration et de bureautique. Celui-ci est disponible sur le Portail d'approvisionnement du Centre à l'adresse suivante : <http://www.portail.approvisionnement-quebec.gouv.qc.ca/>. Un total de 51 contrats ont été conclus avec ces fournisseurs d'offres pour une valeur approximative de 148 M\$.

Déploiement du Réseau gouvernemental de télécommunication (RGT)

Lié à la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023, le RGT offrira, lorsqu'il sera complété, une gamme de services de pointe. Ceux-ci soutiendront la mise en œuvre de projets structurants tels que le programme de CCTI, le virage infonuagique et le Dossier santé Québec (DSQ).

En 2019-2020, le Centre a procédé à deux appels d'offres publics visant à obtenir des services d'accès local à Internet et des services de réseau étendu point à point dans le contexte de la mise en œuvre du RGT. Celui-ci remplacera graduellement le Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM), qui permet aux 34 établissements du RSSS et à près de 100 MO dans quelque 3 200 établissements au Québec d'offrir leur prestation de service.

Déploiement d'APOGE

Un important chantier ayant pour but l'amélioration des processus et des outils de gestion de l'exploitation (APOGE) pour les services et les infrastructures du Centre est en cours de déploiement. La phase 1 de ce projet, qui vise à établir une solution logicielle de soutien à la gestion des services en technologies de l'information (outil de billetterie) en mode infonuagique (SaaS), s'est terminée en mars 2020.

Déploiement du service centralisé de téléphonie IP

En 2019-2020, le Centre a mené les travaux de mise en œuvre technologique de la nouvelle offre du service Communications IP centralisées (CIC) qui vise à mettre en application une solution de téléphonie IP en mode infonuagique pour l'ensemble des OP. Ces travaux ont permis d'amorcer le projet pilote, qui touche dix OP.

Mise à niveau du progiciel de gestion intégré à la base de SAGIR

En juin 2019, le Centre a mis en service la nouvelle version du progiciel de gestion intégrée (PGI) à la base des Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR). L'objectif principal de ce progiciel est d'assurer la pérennité, la stabilité et l'intégrité de ces solutions. Les activités de migration vers la nouvelle version se sont déroulées durant une période plus courte que prévu, soit du 15 au 25 juin 2019. Après une réouverture progressive, les MO ont eu de nouveau accès à SAGIR le 2 juillet 2019.

La mise en production a nécessité les efforts soutenus de plusieurs membres du personnel du Centre et des responsables des secteurs d'activité, soit le Contrôleur des finances (ressources financières), le Secrétariat du Conseil du trésor (ressources humaines et matérielles), la Sûreté du Québec (aspects liés à la Loi sur la police) ainsi que de certains MO, soit le ministère des Finances, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, Revenu Québec, le ministère des Transports et le ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles.

Remplacement des ordinateurs centraux

Les ordinateurs de la plateforme centrale (PFC), qui traitent un fort volume d'opérations, ont été remplacés au cours de l'exercice 2019-2020. Cette étape s'est déroulée sans aucun impact sur les opérations des clients (plus de 70) qui utilisent quotidiennement cette plateforme pour servir les citoyens.

Nouvelle Politique d'acquisitions écoresponsables

La nouvelle Politique d'acquisitions écoresponsables, approuvée en février 2020, définit les principes du Centre en matière d'acquisition de biens et de services écoresponsables. La politique est bonifiée par l'ajout du concept d'économie circulaire, c'est-à-dire un système de production, d'échanges et de consommation visant à optimiser l'utilisation des ressources à toutes les étapes du cycle de vie d'un bien ou d'un service, dans une logique circulaire.

Modernisation des activités de disposition des biens à l'encan

Au printemps 2019, à la suite du succès obtenu lors d'un projet pilote de ventes aux enchères en ligne, tenu le 1^{er} décembre 2018 à Montréal, ce mode de fonctionnement a été intégré de façon permanente aux encans de Québec et de Montréal.

Poursuite du plan stratégique

L'année 2019-2020 est la deuxième année d'application du Plan stratégique 2018-2021. Le contexte de transition organisationnelle a nécessité une révision des actions basée sur des critères de pertinence, de pérennité et d'amélioration de la qualité des services. Parmi les principales réalisations, notons :

- la poursuite des travaux visant à doter de niveaux de services tous les services d'affaires inscrits au catalogue Web de services du Centre, ce qui a permis d'atteindre un taux de 100 %;
- la hausse de 10,9 points de pourcentage, par rapport au résultat de 2018-2019, des biens et des services écoresponsables acquis par le Centre, qui ont atteint 36,2 %;
- l'évolution positive et significative du taux d'appropriation des mesures éthiques par le personnel du Centre qui s'est élevé à 80,1 %, soit 2,1 % au-dessus de la cible;
- l'obtention de la certification Entreprise en santé qui atteste que l'organisation favorise le maintien et l'amélioration, de façon durable, de l'état de santé de son personnel.

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au plan stratégique

Sommaire des résultats 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2018-2021

Orientation 1 : Bonifier l'approche de la relation avec la clientèle

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Page
1.1 Évaluer les services d'affaires en continu	Proportion des services d'affaires priorités qui ont été évalués	80 % au 31 mars 2020	80 %	17
1.2 Améliorer la prestation de services	Proportion de services d'affaires dotés de niveaux de services (valeur de départ : 62 %)	82 % au 31 mars 2020	100 %	18
	Nombre de rencontres tenues par le PDG avec la clientèle annuellement			18
	Taux de satisfaction de la clientèle (valeur de départ mesurée par sondage)	Aucune	s. o.	18
1.3 Fournir à la clientèle une information de gestion améliorée	Proportion des MO dont l'entente de services partagés dispose d'annexes	Aucune	s. o.	19
	Proportion de MO disposant d'un relevé de services	Aucune	s. o.	19

Orientation 2 : Implanter une gestion axée sur l'amélioration continue

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Page
2.1 Renforcer la gouvernance des projets organisationnels	Adoption du cadre organisationnel de gestion de projets	Aucune	s. o.	20
	Taux d'application du cadre organisationnel de gestion de projets	60 % au 31 mars 2020	70 %	20
2.2 Accroître l'agilité organisationnelle	Nombre de processus internes optimisés			21
	Taux d'application de la méthodologie Agile	20 % au 31 mars 2020	57 %	21
2.3 Garantir le bon état de santé des actifs applicatifs du Centre	Dépôt d'une stratégie	Aucune	s. o.	22
	Taux d'actifs applicatifs en bon état de santé (valeur de départ : 65 %)			22

Orientation 3 : Mettre en valeur les réalisations du Centre

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Page
3.1 Promouvoir la valeur ajoutée des services du Centre	Proportion de services dont les économies gouvernementales sont estimées (valeur de départ : 14 %)	35 % au 31 mars 2020	42 %	23
	Proportion de la clientèle qui perçoit positivement la valeur ajoutée des services du Centre (valeur de départ mesurée par sondage)	Aucune	s. o.	23
3.2 Accroître la contribution du Centre à la Stratégie gouvernementale de développement durable	Taux d'application des principes de développement durable dans les projets d'envergure	60 % au 31 mars 2020	100 %	24
	Proportion de biens et de services écoresponsables acquis par le Centre et par la clientèle	Par le Centre : Augmentation de 2 points de pourcentage en 2019-2020 Par la clientèle : Cible à établir en 2019-2020 pour 2020-2021	Par le Centre : Augmentation de 10,9 points de pourcentage Par la clientèle : Annulée	25
3.3 Poursuivre le développement d'une culture d'éthique et d'intégrité	Dépôt d'un plan d'action découlant du diagnostic basé sur la Norme ISO 37001 – Système de management anti-corruption	Aucune	s. o.	26
	Pourcentage d'activités réalisées	À partir de 2019-2020 : 100 % des actions prévues au plan d'action réalisées, annuellement	96,7 %	26
	Taux d'appropriation, par le personnel, des questions liées à l'éthique (valeur de départ : 75 %)	78 % en 2019-2020	80,1 %	27

Orientation 4 : Positionner le Centre comme un employeur attrayant et mobilisateur

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Page
4.1 Offrir un milieu de travail mobilisateur	Obtention de la certification Entreprise en santé	Obtention de la certification Entreprise en santé (prévue en 2020-2021)	Obtenue	28
	Taux de mobilisation du personnel (valeur de départ : 71 %)			29
4.2 Fidéliser le personnel	Taux de départ volontaire (valeur de départ : 15,2 %)	12,5 % en 2019-2020	20,04 %	29
4.3 Intensifier le développement des compétences des employés	Nombre moyen de jours de formation, par employé (valeur de départ : 1,1 jour)	3 jours en 2019-2020	2,4 jours	30
	Proportion d'employés qui ont suivi la formation sur l'orientation vers la clientèle	60 % en 2019-2020	52 %	30

Note : Les sections grisées représentent des cibles qui ont fait l'objet d'une révision.

Résultats détaillés 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2018-2021

ENJEU 1 : L'expérience client

Orientation 1 : Bonifier l'approche de la relation avec la clientèle

OBJECTIF 1.1 : Évaluer les services d'affaires en continu

Indicateur 1 : Proportion des services d'affaires priorités qui ont été évalués

	2018-2019	2019-2020
Cibles	65 % au 31 mars 2019	80 % au 31 mars 2020
Résultats	67 % Atteinte	80 % au 31 mars 2020 Atteinte

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

En 2019-2020, le Centre a respecté son engagement d'évaluer quatre services destinés à sa clientèle. Ainsi, le nombre de services évalués est passé de 20 (67 %) en 2018-2019 à 24 (80 %) en 2019-2020, sur un total de 30 services, tel qu'indiqué au plan stratégique.

Une méthodologie et des outils ont été développés pour évaluer les services et assurer une uniformité d'application par les dépositaires de services. Un cadre de gouvernance de l'évaluation des services d'affaires, qui a pour objectifs de définir les principales responsabilités et de coordonner les différentes actions que doivent entreprendre les dépositaires de services et les autres intervenants de l'organisation, a également été réalisé.

OBJECTIF 1.2 : Améliorer la prestation de services

Indicateur 1 : Proportion de services d'affaires dotés de niveaux de services (valeur de départ : 62 %)

	2018-2019	2019-2020
Cibles	66 % au 31 mars 2019	82 % au 31 mars 2020
Résultats	66 % Atteinte	100 % Atteinte

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

L'instauration d'une approche d'amélioration de la prestation de services au Centre s'appuie notamment sur l'établissement de niveaux de services. Ceux-ci portent principalement sur les délais, la disponibilité et la conformité aux standards. Formulés comme des engagements ou des objectifs, les niveaux de services sont publiés au catalogue Web de services du Centre.

Au 31 mars 2020, tous les services commercialisables, inscrits au catalogue Web de services, étaient dotés de niveaux de service, soit un total de 62 services. À noter que, parmi les 12 services qui ont été dotés de niveaux de service en 2019-2020, Conception ou production de matériel de formation en ligne a été transféré au Secrétariat du Conseil du trésor le 13 janvier 2020.

Indicateur 2 : Nombre de rencontres tenues par le PDG avec la clientèle annuellement

	2018-2019	2019-2020
Cibles	20 en 2018-2019	
Résultats	20 Atteinte	

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Les activités prévues consistaient à acquérir une plus grande connaissance relativement à la satisfaction ainsi qu'aux besoins de la clientèle et à en tenir compte dans la prestation de services du Centre. À la suite de l'annonce du gouvernement concernant le redéploiement des activités du Centre, il a été décidé de surseoir à la tournée prévue. Trois rencontres avec les représentants des comités clientèle ont toutefois été tenues.

Indicateur 3 : Taux de satisfaction de la clientèle (valeur de départ mesurée par sondage)

	2018-2019	2019-2020
Cibles	Cible pour 2020-2021 à définir	Aucune cible
Résultats	Valeur de départ mesurée et cible établie Atteinte	S. o.

OBJECTIF 1.3 : Fournir à la clientèle une information de gestion améliorée

Indicateur 1 : Proportion des MO dont l'entente de services partagés dispose d'annexes

	2018-2019	2019-2020
Cibles	Aucune cible	Aucune cible
Résultats	61 % s. o.	s. o.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Des travaux associés à l'entente de services partagés pour les services en technologies de l'information ont été effectués pour deux annexes. L'annexe portant sur le service d'entretien d'équipements bureautiques harmonisé en 2018-2019 a été appliquée en 2019-2020 à 46 MO. Quant à l'annexe portant sur le soutien bureautique, elle a été harmonisée avec le modèle d'entente organisationnel et sera appliquée en 2020-2021.

Indicateur 2 : Proportion de MO disposant d'un relevé de services

	2018-2019	2019-2020
Cibles	Aucune cible	Aucune cible
Résultats	s. o.	s. o.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Au printemps 2019, un projet pilote a été réalisé auprès de cinq MO. Les résultats démontrent que le projet doit être repositionné et qu'il y aurait une plus grande valeur ajoutée si on réalisait des travaux d'optimisation de l'information financière. Des travaux portant sur l'élaboration d'une grille tarifaire unique se poursuivent dans le but de répondre aux nouvelles attentes signifiées par la clientèle.

Résultats détaillés 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2018-2021

ENJEU 2 : La performance de l'organisation

Orientation 2 : Implanter une gestion axée sur l'amélioration continue

OBJECTIF 2.1 : Renforcer la gouvernance des projets organisationnels

Indicateur 1 : Adoption du cadre organisationnel de gestion de projets

	2018-2019	2019-2020
Cibles	31 mars 2019	Aucune
Résultats	Cadre adopté en novembre 2018 Atteinte	s. o.

Indicateur 2 : Taux d'application du cadre organisationnel de gestion de projets

	2018-2019	2019-2020
Cibles	Aucune cible	60 % au 31 mars 2020
Résultats	s. o.	70 %

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

En 2019-2020, le cadre de gestion des risques de projets en technologies de l'information (TI) a été déposé sur l'intranet du Centre. Le bureau de projets effectue le suivi des projets mentionnés et il en évalue les risques et les bénéfices.

Le cadre de gestion de projets a été appliqué à cinq des sept projets suivants, qui sont inscrits au portefeuille pluriannuel des investissements en ressources informationnelles (PIRIP) :

- 1- Service de gestion des identités et des accès (SGIA)
- 2- Système de paie (SGR7)
- 3- Couverture urbaine pour les communications de groupe en radiocommunication (PUR)
- 4- CCTI phase 2
- 5- Système de gestion des acquisitions gouvernementales (SGAG)

OBJECTIF 2.2 : Accroître l'agilité organisationnelle

Indicateur 1 : Nombre de processus internes optimisés

	2018-2019	2019-2020
Cibles	4 au 31 mars 2019	
Résultats	4 Atteinte	

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

À la suite de l'annonce de l'intention du gouvernement de redéployer les activités du Centre, aucune cible particulière n'a été prévue au plan d'action 2019-2020 relativement à l'optimisation de processus internes. Toutefois, une stratégie intégrée organisationnelle en amélioration continue a été élaborée. Cette stratégie a pour but de soutenir la performance du Centre dans son ensemble tout en harmonisant les pratiques en amélioration continue au sein de l'organisation, dont l'optimisation des processus internes.

Indicateur 2 : Taux d'application de la méthodologie Agile

	2018-2019	2019-2020
Cibles	Aucune cible	20 % au 31 mars 2020
Résultats	s. o.	57 % Atteinte

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Pour l'année 2019-2020, plusieurs réalisations ont fait rayonner la culture Agile-Lean dans l'organisation. Cette approche favorise l'adaptation au changement, l'interaction entre les individus ainsi que la collaboration avec les clients et les utilisateurs. Un bureau de culture et performance Agile-Lean a été créé pour intégrer les pratiques et assurer une meilleure cohérence dans l'organisation. Ce virage aura des retombées positives sur la qualité des services offerts à la clientèle.

La méthodologie Agile a été appliquée aux quatre projets suivants, sur un total de sept inscrits au PIRIP :

- 1- SGIA
- 2- PUR
- 3- CCTI phase 2
- 4- SGAG

OBJECTIF 2.3 : Garantir le bon état de santé des actifs applicatifs du Centre

Indicateur 1 : Dépôt d'une stratégie

	2018-2019	2019-2020
Cibles	31 mars 2019	Aucune cible
Résultats	La stratégie a été déposée en avril 2019 Atteinte	s. o.

Indicateur 2 : Taux d'actifs applicatifs en bon état de santé (valeur de départ : 65 %)

	2018-2019	2019-2020
Cibles	Aucune cible	
Résultats	s. o.	

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Un portrait des actifs en ressources informationnelles (RI) a été réalisé en décembre 2019. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement* (RLRQ, chapitre G-1.03). Dans le contexte du redéploiement des activités du Centre vers d'autres organismes, la stratégie adoptée en 2019 a été de traiter les composantes matérielles et de reporter en 2020 la mise à jour des systèmes. Plusieurs projets structurants sont toutefois en cours de réalisation, notamment APOGE, ce qui aura un effet positif sur l'état de santé des applicatifs.

Résultats détaillés 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2018-2021

ENJEU 3 : Le rayonnement de l'organisation

Orientation 3 : Mettre en valeur les réalisations du Centre

OBJECTIF 3.1 : Promouvoir la valeur ajoutée des services du Centre

Indicateur 1 : Proportion de services dont les économies gouvernementales sont estimées (valeur de départ : 14 %)

	2018-2019	2019-2020
Cibles	20 % au 31 mars 2019	35 % au 31 mars 2020
Résultats	30 % Atteinte	42 % Atteinte

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Au 31 mars 2020, l'évaluation des économies gouvernementales (EG) a été réalisée pour 26 des 62 services indiqués au catalogue de services, pour un total cumulatif de 42 %. Au cours de l'année 2019-2020, les trois services suivants ont fait l'objet d'une l'évaluation des EG :

- 1- Wi-Fi RITM;
- 2- Gestion des centres de traitement informatique et hébergement d'équipement informatique;
- 3- Transfert sécurisé de fichiers.

Au 31 mars 2019, l'évaluation des EG était basée sur 74 services offerts par le Centre.

Indicateur 2 : Proportion de la clientèle qui perçoit positivement la valeur ajoutée des services du Centre (valeur de départ mesurée par sondage)

	2018-2019	2019-2020
Cibles	Aucune cible	Aucune cible
Résultats	Valeur de départ mesurée et cible établie Atteinte	s. o.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

En 2019-2020, les activités consistaient à poursuivre la mise en œuvre des moyens prévus au Plan de communication 2018-2021. À la suite de l'annonce de l'intention du gouvernement de redéployer les activités du Centre, aucune action n'a été prévue pour l'année 2019-2020 et le sondage organisationnel planifié pour 2020-2021 a été annulé.

OBJECTIF 3.2 : Accroître la contribution du Centre à la Stratégie gouvernementale de développement durable

Indicateur 1 : Taux d'application des principes de développement durable dans les projets d'envergure

	2018-2019	2019-2020
Cibles	Aucune cible	60 % au 31 mars 2020
Résultats	s. o.	100 % Atteinte

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Depuis 2018-2019, conformément au cadre de gestion de projet, les principes de développement durable doivent être pris en considération pour tous projets en RI inscrits au PIRIP. Ces principes sont appliqués dans les deux projets suivants de plus de 5 M\$:

- 1- PUR : les principes de développement durable associés à la santé et à la qualité de vie, la protection de l'environnement ainsi que la prévention et la protection du patrimoine culturel.
- 2- Programme de CCTI : les principes de développement durable qui permettent de diminuer l'empreinte écologique des centres de traitement informatique à l'échelle gouvernementale. Les infrastructures du Centre seront ainsi davantage alignées sur les exigences écoénergétiques actuelles et favoriseront une économie verte.

Indicateur 2 : Proportion de biens et de services écoresponsables acquis par le Centre et par la clientèle

	2018-2019	2019-2020
Cibles	Par le Centre : augmentation de 1 point de pourcentage en 2018-2019	Par le Centre : augmentation de 2 points de pourcentage en 2019-2020 Par la clientèle : cible à établir en 2019-2020 pour 2020-2021
Résultats	Augmentation de 7,3 points de pourcentage Atteinte	Par le Centre : augmentation de 10,9 points de pourcentage Atteinte Par la clientèle : Annulé

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

En 2019-2020, la proportion des biens et des services écoresponsables acquis par le Centre a atteint 36,2 %. Cela représente une hausse de 10,9 points de pourcentage par rapport au résultat de 2018-2019 et de 18,2 % par rapport à la valeur de départ de 18 %. Les biens et services écoresponsables acquis par le Centre sont constitués principalement de micro-ordinateurs, de serveurs et de papeterie de bureau.

Dans le contexte du redéploiement des activités du Centre, il a été convenu de surseoir à l'établissement d'une cible d'acquisition de biens et services écoresponsables pour la clientèle.

OBJECTIF 3.3 : Poursuivre le développement d'une culture de l'éthique et de l'intégrité

Indicateur 1 : Dépôt d'un plan d'action découlant du diagnostic basé sur la Norme ISO 37001 – Système de management anti-corruption

	2018-2019	2019-2020
Cibles	31 mars 2019	Aucune
Résultats	Les actions découlant du diagnostic ont été incluses dans le Plan de gestion intégrée des risques Partiellement atteinte	s. o.

Indicateur 2 : Pourcentage d'activités réalisées

	2018-2019	2019-2020
Cibles	Aucune cible	À partir de 2019-2020 : 100 % des actions prévues au plan d'action réalisées, annuellement
Résultats	s. o.	96,7 % Non atteinte

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Le Centre assure un suivi rigoureux en matière de gestion intégrée des risques, qui inclut des actions portant précisément sur la collusion et la corruption dans les contrats publics, et il fait état des contrôles effectués ainsi que des mesures d'atténuation appliquées. Pour ce faire, le Centre prépare un plan d'action annuel et dépose, chaque année, un bilan des actions réalisées.

En 2019-2020, les actions suivantes ont été réalisées en matière de gestion des risques de corruption et de collusion :

- Travaux pour l'élaboration d'une attestation de non-conflit d'intérêts pour les ressources externes;
- Formation continue aux conseillers en acquisitions;
- Analyse de risques relative aux postes pour lesquels une habilitation sécuritaire est exigée.

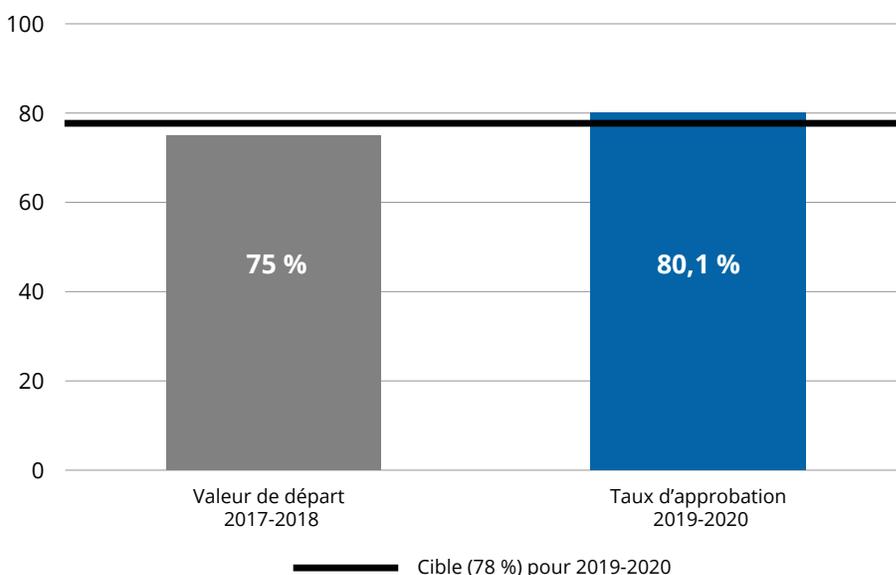
Indicateur 3 : Taux d'appropriation, par le personnel, des questions liées à l'éthique (valeur de départ : 75 %)

	2018-2019	2019-2020
Cibles	Aucune	78 % en 2019-2020
Résultats	S. o.	80,1 % Atteinte

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Le Centre s'est engagé à poursuivre le développement d'une culture de l'éthique et de l'intégrité, notamment par la réalisation d'activités visant à sensibiliser le personnel et les gestionnaires. Pour mettre en perspective les retombées des actions réalisées et mesurer le taux d'appropriation par le personnel des questions liées à l'éthique, un sondage a été mené en septembre 2019 auprès du personnel.

Le taux de réponse au sondage a été de 59,6 %, soit 1 147 questionnaires remplis sur un total de 1 923 employés et employées. L'analyse a porté sur les réponses de membres du personnel qui avaient plus de six mois de service au Centre, soit 929 personnes. Globalement, les résultats du sondage ont indiqué une évolution positive et significative avec un taux d'appropriation sur les questions liées à l'éthique de 80,1 %, soit 2,1 % au-dessus de la cible. Le résultat est également supérieur à la cible de 80 % fixée au plan stratégique pour l'année 2020-2021. De plus, ce résultat représente une amélioration de 5,1 % par rapport à la valeur de départ de 75 % mesurée lors du sondage de 2017-2018.



Cette amélioration s'explique principalement par les efforts déployés par le Centre dans la mise en œuvre d'actions de sensibilisation menées au cours des deux dernières années. Les résultats ont été communiqués aux membres du personnel.

Résultats détaillés 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2018-2021

ENJEU 4 : La mobilisation et l'expertise des ressources humaines

Orientation 4 : Positionner le Centre comme un employeur attrayant et mobilisateur

OBJECTIF 4.1 : Offrir un milieu de travail mobilisateur

Indicateur 1 : Obtention de la certification Entreprise en santé

	2018-2019	2019-2020
Cibles	Aucune	Obtention de la certification Entreprise en santé (cible prévue en 2020-2021)
Résultats	s. o.	Obtenue Atteinte

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Le Centre a obtenu la certification Entreprise en santé décernée par le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) en novembre 2019 pour quatre édifices situés à Québec.

Cette certification comporte quatre sphères d'intervention : les pratiques de gestion, l'environnement de travail, les saines habitudes de vie et l'équilibre travail – vie personnelle. Le Centre a lancé son deuxième plan d'action annuel Entreprise en santé en avril 2019. Dans le cadre de ce plan, les actions suivantes ont été réalisées :

- **Tenir un mois de la reconnaissance par les pairs :**
 - ◇ Publication hebdomadaire d'actualités sur l'intranet, proposant différentes activités.
- **Renouveler l'offre de services en ergonomie de bureau et en assurer la visibilité :**
 - ◇ Mise à jour de la page intranet en ergonomie pour outiller davantage le personnel et diffusion d'une actualité qui en fait mention;
 - ◇ Au total, 256 interventions et suivis d'intervention ont été réalisés durant l'année 2019-2020 comparativement à 221 en 2018-2019, ce qui représente une augmentation de 16 %.
- **Organiser une compétition amicale de « nombre de pas » en équipe et diffuser des capsules d'information relatives à l'activité physique :**
 - ◇ Tenue de la compétition amicale du 8 au 19 avril 2019;
 - ◇ Diffusion de quatre capsules dans l'intranet du Centre.

Indicateur 2 : Taux de mobilisation du personnel (valeur de départ : 71 %)

s. o.	2018-2019	2019-2020
Cibles	Aucune	
Résultats	s. o.	

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Dans le contexte du redéploiement des activités du Centre, la tenue du sondage sur la mobilisation, prévue au printemps 2019, a été reportée. Le personnel a toutefois été sondé pour connaître ses principales préoccupations à cet égard, ce qui a permis au Centre d'adapter sa stratégie de gestion du changement en vue de favoriser la fidélisation et la mobilisation de son effectif.

OBJECTIF 4.2 : Fidéliser le personnel

Indicateur : Taux de départ volontaire (valeur de départ : 15,2 %)

s. o.	2018-2019	2019-2020
Cibles	14 % en 2018-2019	12,5 % en 2019-2020
Résultats	17,29 % Non atteinte	20,04 % Non atteinte

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Au 31 mars 2020, le Centre présentait un taux de départ volontaire de 20,04 %, soit 7,54 % de plus que la cible de 12,5 % établie pour 2019-2020.

En mars 2019, le gouvernement a annoncé le redéploiement des activités du Centre. Dès la mi-juin, des actions associées à la gestion du changement ont été réalisées, dont la création d'une section dans l'intranet du Centre consacrée à la transition organisationnelle, la réalisation d'un sondage auprès des membres du personnel et la création d'une foire aux questions.

Les actions suivantes visant à fidéliser le personnel et à accroître l'attractivité du Centre ont également été réalisées :

- Déploiement d'une nouvelle offre de service alimentaire dans deux édifices situés à Québec;
- Ouverture d'une nouvelle salle multifonctionnelle au 880, chemin Sainte-Foy;
- Réalisation des mesures découlant du plan d'action Entreprise en santé 2019-2020;
- Tenue d'activités de mobilisation par le Réseau jeunesse du Centre.

OBJECTIF 4.3 : Intensifier le développement des compétences des employés

Indicateur 1 : Nombre moyen de jours de formation, par employé (valeur de départ : 1,1 jour)

	2018-2019	2019-2020
Cibles	2,5 jours par employé en 2018-2019	3,0 jours par employé en 2019-2020
Résultats	2,7 jours par employé Atteinte	2,4 jours par employé en 2019-2020 Non atteinte

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La diminution du nombre moyen de jours de formation découle notamment du fait que le Centre a dû réaliser des travaux pour se doter d'un système de gestion des inscriptions. Cette responsabilité était auparavant assumée par le Centre de leadership et de développement des compétences (CLDC), qui ne relève plus du Centre depuis le 13 janvier 2020. De plus, des séances de formation et différentes autres activités de perfectionnement des compétences prévues en mars n'ont pu être offertes compte tenu de la situation liée à la pandémie de la COVID-19.

Indicateur 2 : Proportion d'employés qui ont suivi la formation sur l'orientation vers la clientèle

	2018-2019	2019-2020
Cibles	30 % en 2018-2019	60 % en 2019-2020
Résultats	8 % Non atteinte	52 % en 2019-2020 Non atteinte

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Le Centre a poursuivi l'offre des trois formations portant sur le service à la clientèle, et destinées à l'ensemble du personnel :

- 1- L'approche client renouvelée : le rôle de chef d'équipe (1 journée);
- 2- Le sens du service à la clientèle et l'expérience client – contacts fréquents (1 journée);
- 3- Le sens du service à la clientèle et l'expérience client – contacts occasionnels (1/2 journée).

La proportion des membres du personnel qui ont suivi la formation sur l'orientation vers la clientèle au 31 mars 2020 était de 52 % (1 033 personnes¹ sur un total de 1 977). Dans le contexte de la pandémie de la COVID-19, huit séances ont dû être annulées en mars. Considérant qu'une séance peut compter un maximum de 20 personnes, ce sont 160 employés et employées potentiels de plus qui auraient pu être formés, ce qui aurait fait passer la proportion du personnel formé de 52 % à 60 %. On peut ainsi supposer que le Centre aurait atteint sa cible.

1. Les membres du personnel qui ont participé aux travaux des groupes tests ou suivi une formation équivalente en 2018-2019 ont été considérés dans le calcul des résultats obtenus. Ceux qui ont participé à plus d'une formation ont été comptés une seule fois.

2.2 Déclaration de services aux citoyens

La Déclaration de services aux citoyens exprime les engagements que le Centre a pris envers les citoyens du Québec. Elle indique les modalités qui leur permettent de formuler un commentaire ou de déposer une plainte.

À cet égard, les produits et services offerts directement à la population par le Centre sont : la Bibliothèque Cécile-Rouleau, le Centre d'assistance en dotation, la disposition des biens excédentaires, Les Publications du Québec (édition officielle et *Gazette officielle du Québec*), la gestion des droits d'auteur sur les œuvres de l'État, le processus de qualification et enfin les renseignements sur les programmes d'accès à l'égalité et le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).

Les engagements du Centre dans sa Déclaration de services aux citoyens portent sur l'accessibilité des services, la courtoisie à l'accueil, la confidentialité, l'équité, la transparence ainsi que les délais de traitement.

Lorsqu'une plainte ou un commentaire d'un citoyen ou d'une citoyenne est reçu, les engagements sont les suivants :

- **un délai de cinq jours ouvrables ou moins** à compter de la réception pour l'envoi d'un accusé de réception à la suite d'une plainte ou d'un commentaire transmis par la poste, par télécopieur ou par courriel;
- **un délai de vingt jours ouvrables ou moins suivant sa réception** pour le traitement d'une plainte.

En 2019-2020, le Centre a reçu 38 plaintes formulées par des citoyens ou citoyennes. Un accusé de réception a été envoyé par le Centre dans la totalité des cas. Le délai de transmission de l'accusé de réception de cinq jours ouvrables ou moins a été respecté dans 100 % des cas, avec un délai moyen d'un jour.

Quant au délai de traitement d'une plainte en vingt jours ouvrables ou moins, celui-ci a été respecté par le Centre dans 100 % des cas, avec un délai moyen de dix jours.

Sommaire des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultats 2019-2020	Résultats 2018-2019	Résultats 2017-2018
Envoi d'un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables ou moins à compter de la réception de la plainte	Proportion des plaintes ayant fait l'objet d'accusé de réception respectant le délai prévu	100 %	100 %	100 %	100 %
Traitement de la plainte dans les 20 jours ouvrables ou moins suivant sa réception	Proportion de réponses fournies dans le délai prévu	100 %	100 %	100 %	94 %

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Le tableau suivant présente la répartition par domaine d'activité de l'effectif en poste au 31 mars 2020. Une augmentation globale de 3 % a été enregistrée, principalement dans les secteurs des RI et des ressources humaines.

La variation en RI s'explique par l'accroissement du nombre d'embauches, notamment en services bureautiques, pour le programme de CCTI, ainsi que pour la phase 7 du programme SAGIR (SGR7). En ressources humaines, l'augmentation des effectifs est causée par une dotation accrue des emplois dans le secteur de la rémunération, consécutive à l'ajout de nouveaux clients. De nouvelles candidatures issues de récents processus de qualification ont permis de pourvoir ces postes.

Effectif au 31 mars 2020², incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires

Secteur d'activité	2019-2020	2018-2019	ÉCART
Acquisitions	93	98	- 5
Communications	85	93	- 8
Ressources financières	121	115	6
Ressources humaines	377	348	29
Ressources informationnelles	894	857	37
Ressources matérielles	185	185	0
Administration	222	218	4
Total	1 977	1914	63

2. Les données excluent les participants au programme PDEIPH et les effectifs de Revenu Québec en redéploiement.

Formation et perfectionnement du personnel

Avec une somme totale de 2,3 M\$ en formation pour l'année civile 2019, soit l'équivalent de 1,4 % de la masse salariale, le Centre respecte l'objectif de 1 % fixé par la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* (RLRQ, chapitre D-8.3).

Évolution des dépenses en formation

Répartition des dépenses en formation	2019	2018
Proportion de la masse salariale (%)	1,4	1,5
Nombre moyen de jours de formation par personne	2,8	2,6
Somme allouée par personne	1 181,94 \$	1 215,13 \$

Les données sont présentées sur la base de l'année civile.

Jours de formation selon les catégories d'emploi

Catégorie d'emploi	2019	2018
Cadre ³	219,3	249,6
Professionnel	2 993,0	2 864,0
Fonctionnaire ⁴	2 300,9	1 698,6

Les données sont présentées sur la base de l'année civile.

Taux de départ volontaire du personnel régulier

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Taux de départ volontaire (%)	20,04 % ⁵	17,29 %	16,40 %

Taux d'employés ayant reçu des attentes et taux d'employés dont la performance a été évaluée

	2019-2020
Taux d'employés ayant reçu des attentes (%)	66 %
Taux d'employés dont la performance a été évaluée (%)	48 %

3. Cette catégorie d'emploi inclut le personnel d'encadrement ainsi que les titulaires d'un emploi de niveau supérieur.

4. Cette catégorie d'emploi inclut les ouvriers, le personnel de bureau et les techniciens et assimilés.

5. Selon les données extraites le 16 avril 2020 à l'exclusion des employés du PDEIPH et des effectifs de Revenu Québec en redéploiement.

3.2 Utilisation des ressources informationnelles

Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles

Les sommes consacrées aux investissements et aux dépenses en ressources informationnelles sont présentées dans le Rapport annuel de gestion 2019-2020 selon le cadre prévu à la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement* (chapitre G-1.03).

Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2019-2020

Type d'intervention	Investissements (k\$)	Dépenses (k\$)
Projet ¹	7 861,1	11 018,4
Activités ²	25 327,5	297 077,6
Total	33 188,6	308 096,0

- 1 Interventions en ressources informationnelles constituant des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*.
2. Toutes autres interventions en ressources informationnelles, récurrentes et non récurrentes, qui ne constituent pas des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi.

4. ANNEXE I – AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion et contrôle des effectifs

La *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État* (RLRQ, chapitre G-1.011) (LGCE) prévoit qu'un organisme public doit faire état, dans son rapport annuel, de l'application des dispositions prévues concernant le dénombrement de ses effectifs, exprimé en heures rémunérées. Cet état doit notamment présenter le total de l'effectif et sa répartition par catégories d'emploi.

De plus, lorsqu'un organisme public s'est vu attribuer une limite d'effectif en période de contrôle, il doit :

- Indiquer si cette limite a été respectée et, dans la négative, mentionner l'ampleur du dépassement ainsi que les moyens pris pour rectifier la situation;
- Inscrire les renseignements relatifs aux contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, déterminés par le Conseil du trésor.

Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020⁶

Catégorie	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3
Personnel d'encadrement	193 408,51	280,78	193 689,29	106,06
Personnel professionnel	1 909 280,31	27 823,15	1 937 103,46	1 060,67
Personnel de bureau, technicien et assimilés	1 274 675,96	29 358,77	1 304 034,73	714,03
Ouvriers, personnel d'entretien et de service	54 614,04	1 212,72	55 826,76	30,57
Total 2019 – 2020	3 431 978,82	58 675,42	3 490 654,24	1 911,33
Total 2018-2019			3 352 865,24	1 835,88

Au 31 mars 2020, le Centre présentait un dépassement de 14 615,58 heures rémunérées (HR), soit l'équivalent d'environ huit équivalents temps complet (ETC)⁷, ce qui correspond à 0,4 % de son effectif total.

6. Les données du tableau excluent les 51 025,35 HR associées au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) et au redéploiement des effectifs de Revenu Québec.

7. Le niveau d'effectifs autorisés du Centre, qui inclut les 74 651,09 HR associées au PDEIPH et au redéploiement des effectifs de Revenu Québec, s'élève à 3 527 064 HR. Si l'on soustrait les HR réelles, le dépassement est de 14 615,58 (8 ETC).

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (en affaire ou non)	5	217 171 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	107	159 279 717 \$
Total des contrats de service	112	159 496 888 \$

4.2 Développement durable

Plan d'action de développement durable 2018-2021

Le Centre a adopté un nouveau Plan d'action de développement durable (PADD) en mars 2019 pour la période 2018-2021.

En tant qu'acteur important en matière d'acquisitions gouvernementales avec une clientèle composée de nombreux MO ainsi que d'organisations des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'éducation, le Centre entend jouer un rôle de chef de file en acquisitions écoresponsables.

Les tableaux suivants présentent les résultats obtenus pour l'année 2019-2020 relativement aux actions indiquées au PADD 2018-2021. Certaines cibles ont été modifiées par rapport à sa version initiale pour tenir compte de l'annonce du redéploiement des activités du Centre.

No	Actions	Indicateurs	Cible 2019-2020	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
1	Bonifier les aspects écoresponsables de l'offre de services du Centre	Révision, mise en œuvre et vérification de l'application de la Politique d'acquisitions écoresponsables	Révision, d'ici mars 2019, de la Politique d'acquisitions écoresponsables	Bien que la révision ait été complétée en 2018-2019, des travaux complémentaires ont été réalisés en 2019-2020.	ATTEINT – Avant ou à la date prévue
1	Bonifier les aspects écoresponsables de l'offre de services du Centre	Révision, mise en œuvre et vérification de l'application de la Politique d'acquisitions écoresponsables	Adoption et entrée en vigueur, d'ici mars 2020, de la politique	La Politique d'acquisitions écoresponsables a été adoptée et est entrée en vigueur le 7 février 2020.	ATTEINT – Avant ou à la date prévue
1	Bonifier les aspects écoresponsables de l'offre de services du Centre	Révision, mise en œuvre et vérification de l'application de la Politique d'acquisitions écoresponsables	Au 31 mars 2021, production d'un rapport sur l'application de la politique	s. o.	NON ATTEINT – Non débuté
1	Bonifier les aspects écoresponsables de l'offre de services du Centre	Liste de contrôle pour des acquisitions écoresponsables révisée et intégrée dans le manuel des pratiques d'affaires destiné aux conseillers en acquisition	Révision, d'ici mars 2019, de la liste de contrôle	Des travaux complémentaires ont été réalisés afin d'améliorer l'outil pour les conseillers en acquisition.	ATTEINT – Avant ou à la date prévue

No	Actions	Indicateurs	Cible 2019-2020	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
1	Bonifier les aspects écoresponsables de l'offre de services du Centre	Liste de contrôle pour des acquisitions écoresponsables révisée et intégrée dans le manuel des pratiques d'affaires destiné aux conseillers en acquisition	Intégration, d'ici le 31 août 2020, de la liste au manuel des pratiques d'affaires	La révision de la liste de contrôle est complétée à 95 % au 31 mars 2020 et elle sera intégrée au manuel des pratiques d'affaires.	NON ATTEINT – Débuté
1	Bonifier les aspects écoresponsables de l'offre de services du Centre	Augmentation de la proportion des paiements par dépôt direct effectués auprès des fournisseurs	Augmentation, d'ici mars 2020, de 10 points de pourcentage des paiements effectués par dépôt direct auprès des fournisseurs (taux initial de 40 % en 2018)	Le pourcentage des paiements effectués par dépôt direct est passé de 45,6 % au 31 mars 2019 à 51,6 % au 31 mars 2020.	ATTEINT – Avant ou à la date prévue
2	Contribuer à la mobilité durable et à l'optimisation des pratiques d'utilisation des systèmes de collaboration à distance	Taux d'immeubles à bureaux du Centre permettant l'accès au Wi-Fi	D'ici mars 2020, 100 % des immeubles à bureaux du Centre offriront l'accès au Wi-Fi	Au 31 mars 2020, 100 % des immeubles à bureaux du Centre ont l'accès au Wi-Fi.	ATTEINT – Avant ou à la date prévue
2	Contribuer à la mobilité durable et à l'optimisation des pratiques d'utilisation des systèmes de collaboration à distance	Mettre sur pied un projet pilote visant la consultation en ligne dans le cadre du Programme d'aide aux employés (PAE) pour les personnes travaillant en région	D'ici le 31 mars 2019, effectuer le bilan du projet pilote et évaluer la pertinence d'ajouter la consultation en ligne à l'offre de services de la Direction des services d'aide aux employés	La poursuite du projet pilote a démontré que l'application retenue n'est pas concluante. Il a été décidé de ne pas poursuivre le projet pilote.	ATTEINT – Après la date prévue

No	Actions	Indicateurs	Cible 2019-2020	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
2	Contribuer à la mobilité durable et à l'optimisation des pratiques d'utilisation des systèmes de collaboration à distance	Intégrer les meilleures pratiques d'affaires pour le remplacement et l'achat de véhicules	D'ici septembre 2019, les meilleures pratiques d'affaires sont déterminées et partagées avec les unités administratives détenant les véhicules	Les meilleures pratiques d'affaires ont été partagées le 5 juin 2019 avec les unités administratives détenant les véhicules.	ATTEINT – Avant ou à la date prévue
2	Contribuer à la mobilité durable et à l'optimisation des pratiques d'utilisation des systèmes de collaboration à distance	Intégrer les meilleures pratiques d'affaires pour le remplacement et l'achat de véhicules	D'ici mars 2020, les meilleures pratiques sont intégrées dans le système de gestion des connaissances	Cet objectif a été suspendu dans le contexte du redéploiement des activités du Centre.	NON ATTEINT – Non débuté
2	Contribuer à la mobilité durable et à l'optimisation des pratiques d'utilisation des systèmes de collaboration à distance	Élaboration d'un aide-mémoire en écoconduite pour les véhicules de promenade du Centre, et formation aux conducteurs de véhicules de promenade	D'ici septembre 2019, 100 % des véhicules sont dotés d'un aide-mémoire	L'aide-mémoire, sous la forme d'un dépliant, a été envoyé aux unités possédant les véhicules du Centre en octobre 2019.	ATTEINT – Après la date prévue
2	Contribuer à la mobilité durable et à l'optimisation des pratiques d'utilisation des systèmes de collaboration à distance	Élaboration d'un aide-mémoire en écoconduite pour les véhicules de promenade du Centre, et formation aux conducteurs de véhicules de promenade	D'ici mars 2020, 100 % des conducteurs de véhicules sont formés à l'écoconduite	Dans le contexte du redéploiement des activités du Centre, cette action est suspendue.	NON ATTEINT – Non débuté

No	Actions	Indicateurs	Cible 2019-2020	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
2	Contribuer à la mobilité durable et à l'optimisation des pratiques d'utilisation des systèmes de collaboration à distance	Promotion de l'écoconduite	D'ici mars 2021, 100 % du personnel est sensibilisé à l'écoconduite	Une actualité dans l'intranet incluant l'aide-mémoire en écoconduite a été diffusée le 5 septembre 2019.	ATTEINT – Avant ou à la date prévue
2	Contribuer à la mobilité durable et à l'optimisation des pratiques d'utilisation des systèmes de collaboration à distance	Pourcentage de réduction du niveau d'émissions de GES pour les véhicules légers du Centre	Réduction, d'ici mars 2020, de 9 % des émissions de GES comparativement au niveau de 2009-2010	En 2019-2020, le Centre a diminué ses émissions de 45 % par rapport au niveau de 2009-2010.	ATTEINT – Avant ou à la date prévue
2	Contribuer à la mobilité durable et à l'optimisation des pratiques d'utilisation des systèmes de collaboration à distance	Pourcentage de réduction du niveau d'émissions de GES pour les véhicules légers du Centre	Réduction, au 31 mars 2021, de 2 % des émissions de GES comparativement au niveau de 2019-2020	s. o.	NON ATTEINT – Non débuté
3	Élaborer une politique en développement durable et sur la responsabilité sociale	Adoption d'une politique sur la responsabilité sociale et le développement durable au Centre	D'ici mars 2021, rédaction et adoption de la politique	s. o.	NON ATTEINT – Débuté
4	Développer un outil d'analyse de la prise en des principes de développement durable dans les dossiers d'affaires de 5 M\$ et plus	Intégration du nouvel outil dans les processus de gestion de projets (dossiers d'affaires)	Intégration, d'ici mars 2019, de l'outil dans les processus de gestion de projets	Atteint en 2018-2019	ATTEINT – Avant ou à la date prévue

No	Actions	Indicateurs	Cible 2019-2020	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
4	Développer un outil d'analyse de la prise en compte des principes de développement durable dans les dossiers d'affaires de 5 M\$ et plus	Taux d'application des principes de développement durable dans les projets de 5 M\$ et plus dans les dossiers d'affaires	Au 31 mars 2020, 60 % des projets prennent en compte les principes de développement durable	En 2019-2020, 100 % des projets de 5 M\$ et plus prennent en compte les principes de développement durable.	ATTEINT – Avant ou à la date prévue
4	Développer un outil d'analyse de la prise en compte des principes de développement durable dans les dossiers d'affaires de 5 M\$ et plus	Taux d'application des principes de développement durable dans les projets de 5 M\$ et plus dans les dossiers d'affaires	Au 31 mars 2021, 100 % des projets prennent en compte les principes de développement durable	s. o.	ATTEINT – Avant ou à la date prévue
5	Mettre en valeur les pratiques écoresponsables du Centre	Mise en œuvre du plan de communication en développement durable pour l'ensemble des actions	Mettre en œuvre le plan de communication à 50 % en 2019-2020 et à 100 % en 2020-2021	Au 31 mars 2020, le plan de communication est mis en œuvre à 67 %.	ATTEINT – Avant ou à la date prévue
6	Développer des connaissances à l'égard des marchés de produits écoresponsables	Création d'un système de partage des connaissances en développement durable à l'égard des biens et des services écoresponsables à l'usage des conseillers en acquisition	D'ici décembre 2019, le système de partage des connaissances aux conseillers en acquisition est implanté	Dans le contexte du redéploiement des activités du Centre, cette action a été suspendue.	NON ATTEINT – Non débuté
7	Modifier les lignes de conduite internes sur les contrats lors des appels d'offres sur invitation	Nombre d'entreprises d'économie sociale qui ont été sollicitées lors d'un appel d'offres sur invitation	D'ici septembre 2019, l'offre de services des entreprises d'économie sociale est déterminée	Au 31 mars 2020, l'offre de services des entreprises d'économie sociale n'était pas encore déterminée.	NON ATTEINT – Débuté

No	Actions	Indicateurs	Cible 2019-2020	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
7	Modifier les lignes de conduite internes sur les contrats lors des appels d'offres sur invitation	Nombre d'entreprises d'économie sociale qui ont été sollicitées lors d'un appel d'offres sur invitation	D'ici septembre 2019, les nouvelles lignes de conduite internes sont modifiées	Dans le contexte du redéploiement des activités du Centre, cette action est reportée.	NON ATTEINT – Débuté
7	Modifier les lignes de conduite internes sur les contrats lors des appels d'offres sur invitation	Nombre d'entreprises d'économie sociale qui ont été sollicitées lors d'un appel d'offres sur invitation	D'ici mars 2020, les effets de la modification des lignes de conduite internes sont mesurés et une cible est fixée	Dans le contexte du redéploiement des activités du Centre, cette action est reportée.	NON ATTEINT – Non débuté
8	Informar les entreprises qui font affaire avec le gouvernement du Québec sur les pratiques et les modèles d'affaires verts et responsables	Proportion de rencontres avec des fournisseurs et des prestataires de services, dans le cadre de regroupements d'achats, durant lesquelles une sensibilisation sur le développement durable a été effectuée	D'ici mars 2020, 100 % des rencontres avec les fournisseurs et les prestataires de services dans les regroupements d'achats ont traité de la question du développement durable	Au 31 mars 2020, 100 % des rencontres ont traité du développement durable.	ATTEINT – Avant ou à la date prévue

4.3 Plan d'action relatif à l'occupation et à la vitalité des territoires 2018-2022

L'article 9 de la *Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires* (RLRQ, chapitre O-1.3) (LAOVT) prévoit que les MO assujettis présentent et rendent publique, dans une planification pluriannuelle, leur contribution à l'atteinte des objectifs de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022. De plus, l'article 14 de la LAOVT mentionne les différentes exigences en matière de reddition de comptes.

À cet égard, le Centre a adopté le Plan d'action relatif à l'occupation et à la vitalité des territoires 2018-2022 (PAOVT) en mars 2018. L'objectif poursuivi par ce plan est de maintenir l'accessibilité et l'offre de services du Centre dans les régions, notamment dans les domaines des ressources humaines, financières, matérielles, informationnelles et communicationnelles. Pour l'année 2019-2020, les actions entreprises sont indiquées ci-dessous.

OBJECTIF : Maintenir l'accessibilité et l'offre de services dans les régions en matière de ressources humaines, financières, matérielles, informationnelles et communicationnelles

Action	État de réalisation
Prise en compte de la régionalisation dans les stratégies d'acquisition	En continu

Une grille indiquant les retombées sur l'économie régionale est intégrée depuis juin 2018 au manuel des pratiques d'affaires, qui est l'outil de soutien aux conseillers en acquisition. Un élément portant sur les facteurs de l'économie régionale est également présent dans une infobulle du formulaire de demande d'acquisition destiné aux clients. Ces actions permettent de tenir compte en continu de la régionalisation dans les stratégies d'acquisition.

Action	État de réalisation
Disponibilité en région du service de dotation des postes offerts au gouvernement du Québec par l'entremise du système de dotation en ligne	En continu

La majorité des processus de qualification publiés par le Centre visent à pourvoir des postes dans toutes les régions du Québec.

Action	État de réalisation
Organisation des séances d'examen dans les diverses régions administratives	En continu

L'organisation et la tenue de séances d'examen ont lieu dans plusieurs régions administratives. En 2019-2020, 1 571 séances d'examen ont été organisées et tenues dans les 17 régions administratives du Québec.

Action	État de réalisation
Tenue d'événements promotionnels en emploi en région	En continu

L'organisation et la tenue d'événements promotionnels impliquant la participation des MO sont une responsabilité confiée au Centre. En 2019-2020, 46 activités ont été réalisées dans huit régions administratives.

Action	État de réalisation
Coordination, soutien et promotion du Programme gouvernemental de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) au sein des ministères et organismes présents en région	En continu

Dans le cadre du PDEIPH, 26 nouveaux projets relatifs à l'emploi ont été mis en œuvre dans huit régions administratives.

Action	État de réalisation
Offre de services de mobilité cellulaire à tarif avantageux par le biais de regroupements d'achats	En continu

Conformément à sa mission visant l'optimisation et la rationalisation des ressources gouvernementales, le Centre a procédé en juin 2015 à un appel d'offres concernant l'acquisition de services de mobilité cellulaire. Cet appel d'offres visait à sélectionner des prestataires pour offrir des produits et des services de mobilité cellulaire aux organismes publics sur l'ensemble du territoire québécois. En octobre 2015, un contrat à exécution sur demande d'une durée maximale de dix ans a donc été conclu par le Centre avec deux prestataires de services de télécommunications, soit Rogers Communications Inc. et TELUS Communications Inc.

Une première option de renouvellement a été exercée, assurant ainsi la disponibilité des services aux membres par les mêmes prestataires jusqu'au mois d'octobre 2021. En mai 2019, comme le prévoit le contrat, les prestataires ont été invités à soumettre de nouveaux tarifs, inférieurs ou égaux à ceux initialement soumis, pour l'ensemble des produits et services offerts dans le but d'en assurer la compétitivité.

À la suite de cette actualisation des prix, TELUS est devenu, le 21 octobre 2019, le prestataire de services de premier rang, et Rogers celui de deuxième rang. En raison d'une offre de services limitée de ces prestataires aux Îles-de-la-Madeleine, le Centre a renouvelé une entente d'un an avec Bell Mobilité Inc. Pour cette région, l'objectif était de rendre disponibles, aux mêmes tarifs que ceux dont bénéficient les autres membres du regroupement, l'ensemble des services attendus par les clients de ce secteur, et ce, depuis le 1^{er} juin 2019.

L'offre de services cellulaires aux MO demeure compétitive au regard des économies qui en découlent.

4.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2019-2020	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
1. Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations ⁸	1		
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) ⁹		1	
3. Le nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22		1	
4. Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations : Parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), excluant ceux auxquels il a été mis fin (point 3), identifiez à quelle catégorie d'acte répréhensible ils se rapportent.			
• Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi			
• Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie			
• Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui			
• Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité			
• Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement			
• Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible identifié précédemment			
5. Le nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations		0	
6. Parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés			-
7. Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé		0	
8. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 ¹⁰		0	

8. Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

9. Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, un divulgateur peut invoquer dans sa divulgation que son gestionnaire a utilisé les biens de l'État à des fins personnelles et qu'il a contrevenu à une loi du Québec en octroyant un contrat sans appel d'offres.

10. Le transfert de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise

4.5 Accès à l'égalité en emploi

À titre d'organisme dont le personnel est nommé en application de la *Loi sur la fonction publique* (RLRQ, chapitre F-3.1.1), le Centre doit rendre compte dans son rapport annuel de gestion de ses résultats en matière d'accès à l'égalité en emploi.

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2020

Nombre de personnes occupant un poste régulier
1 881*

* Ce nombre n'inclut pas le personnel occasionnel.

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2019-2020

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
215	130	129	66

Membres des minorités visibles et ethniques (MVE), anglophones, Autochtones et personnes handicapées

Embauche des membres des groupes cibles en 2019-2020¹¹

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2019-2020	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'Autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)
Régulier	215	48	0	1	4	52	24,2
Occasionnel	130	22	2	1	2	26	20,0
Étudiant	129	21	0	1	2	24	18,6
Stagiaire	66	19	0	2	0	21	31,8

en charge de la divulgation par le responsable du suivi est répertorié à ce point.

11. Les groupes cibles ne sont pas exclusifs et une même personne peut être présente dans plus d'un groupe.

Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi

Statut d'emploi	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Régulier (%)	24,2	17,7	24,9
Occasionnel (%)	20,0	16,5	17,3
Étudiant (%)	18,6	20,4	20,4
Stagiaire (%)	31,8	22,9	11,1

Rappel de l'objectif

La fonction publique a fixé un objectif d'embauche qui prévoit que 25 % des personnes recrutées doivent être des membres des groupes cibles, soit les minorités visibles ou ethniques (MVE), les personnes handicapées, les Autochtones ou les anglophones.

Évolution de la présence des membres des groupes cibles (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2019 (%)	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2018 (%)
Anglophones	15	0,8	16	0,9	17	1,0
Autochtones	15	0,8	15	0,8	16	0,9
Personnes handicapées	28	1,5	25	1,4	25	1,4

Rappel de l'objectif

Pour les personnes handicapées, atteindre un taux de représentativité de 2 % de l'effectif régulier au sein de l'organisation.

Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel ¹² – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2019 (%)	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2018 (%)
MVE Montréal/Laval	16	39,0	10	27,0	14	36,8
MVE Outaouais/Montérégie	0	0	0	0,0	0	0,0
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	0	0	0	0,0	0	0,0
MVE Capitale-Nationale	252	13,4	206	11,3	192	10,8
MVE Autres régions	0	0	0	0,0	0	0,0

Rappel des cibles de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, les cibles régionales à atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, sont les suivantes :

- Montréal/Laval : 41 %
- Outaouais/Montérégie : 17 %
- Estrie/Lanaudière/Laurentides : 13 %
- Capitale-Nationale : 12 %
- Autres régions : 5 %

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2020

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	3	2,7

Rappel de la cible de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, la cible de représentativité est de 6 % pour l'ensemble du personnel d'encadrement.

12. Le taux de présence des membres des minorités visibles et ethniques dans l'effectif régulier et occasionnel est calculé en fonction du nombre de membres du personnel présents dans les régions visées.

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2019-2020 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total ¹³
Nombre total de personnes embauchées	215	130	129	66	475
Nombre de femmes embauchées	128	85	73	32	284
Taux d'embauche des femmes (%)	59,5	65,4	56,6	48,5	59,8

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2020

Groupe cible	Personnel d'encadrement ¹⁴	Personnel professionnel ¹⁵	Personnel technicien	Personnel de bureau	Agentes et agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Effectif total (hommes et femmes)	114	1 064	547	143	0	13	1 881
Femmes	57	467	372	90	0	0	986
Taux de représentativité des femmes (%)	50,0	43,9	68,0	62,9	-	-	52,4

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Le Centre a adopté et rendu public un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Un comité a été mis sur pied pour veiller à l'application de ce plan d'action.

Par ailleurs, les gestionnaires du Centre ont été sensibilisés en continu à l'importance d'accorder la priorité d'embauche, le cas échéant, à des membres de groupes cibles lors de la dotation d'emplois réguliers.

13. Le total ne correspond pas à l'addition des colonnes. Certaines personnes peuvent se trouver dans deux colonnes, mais elles ne sont comptées qu'une seule fois dans le total.

14. Cette catégorie d'emploi comprend les cadres et les titulaires d'un emploi de niveau supérieur.

15. Cette catégorie d'emploi comprend les ingénieurs, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

Nombre de dossiers soumis au Centre en lien avec le PDEIPH

Automne 2018 (cohortes 2019-2020)	Automne 2017 (cohortes 2018-2019)	Automne 2016 (cohortes 2017-2018)
1	3	1

Nombre de nouveaux participants et de nouvelles participantes au PDEIPH accueillis du 1^{er} avril au 31 mars

2019-2020	2018-2019	2017-2018
1	1	1

Autres mesures ou actions en 2019-2020 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Note aux gestionnaires – Appel de projets dans le cadre du programme PDEIPH	Personnes handicapées	Tous les gestionnaires du Centre
Note aux gestionnaires – Promotion de la page Web du SCT consacrée à la gestion de la diversité	Femmes, membres des minorités visibles et ethniques, personnes handicapées, anglophones et Autochtones	Tous les gestionnaires du Centre
Actualité intranet – Promotion de la Semaine québécoise des rencontres interculturelles	Minorités visibles et ethniques (diversité ethnoculturelle)	Tout le personnel du Centre
Installation d'un ouvre-porte automatique pour accéder à la nouvelle cafétéria du 1500, rue Cyrille-Duquet et aménagement d'une toilette et d'une douche adjacentes à la salle pour personnes à mobilité réduite	Personnes handicapées	Tous les employés du 1500, rue Cyrille-Duquet

4.6 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et des administrateurs publics du Centre de services partagés du Québec

Au cours de l'année 2019-2020, aucun cas ou manquement n'a été constaté par les instances disciplinaires, qui aurait été lié au Code d'éthique et de déontologie des administratrices et des administrateurs publics du Centre.

Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics du Centre, applicable aux membres du conseil d'administration, a été adopté par le conseil d'administration le 15 juin 2018 en remplacement du Code d'éthique et de déontologie applicable aux membres du conseil d'administration du Centre adopté par le conseil d'administration le 7 avril 2006.

MISE EN CONTEXTE

Le Centre est une personne morale instituée en vertu de la *Loi sur le Centre de services partagés du Québec* (RLRQ, chapitre C-8.1.1). Les affaires du Centre sont administrées par un conseil d'administration composé de onze membres nommés par le gouvernement, dont un président-directeur général. Au moins six membres autres que le président-directeur général sont issus de l'Administration gouvernementale, dont au moins un doit œuvrer dans une région autre que celle de Montréal ou de Québec. Le président et le vice-président du conseil d'administration sont désignés par le gouvernement.

Le Centre fournit des biens et services aux OP dans plusieurs domaines : appels d'offres et acquisitions, communications, ressources financières, humaines et matérielles, services de documentation, services Web et technologies de l'information.

Chaque année, le Centre offre des services de qualité pour générer des économies en temps et en argent pour le gouvernement du Québec et ainsi contribuer à assurer la pérennité des services aux citoyens. Au 31 mars 2020, on compte 1 977 employés (réguliers et occasionnels) qui contribuent à la réalisation de cette mission.

Une des conditions de succès repose sur l'adhésion des administrateurs publics aux valeurs du Centre et sur leur engagement à les respecter et à en faire la promotion. De plus, les administrateurs publics doivent en tout temps être guidés par des principes d'éthique et d'intégrité ainsi que par des règles de déontologie, qui contribueront à préserver la confiance des citoyens et clients envers le Centre et l'administration publique.

1. Définitions

Administrateur public : Désigne tout membre du conseil d'administration, dont le président-directeur général, et les vice-présidents du Centre de services partagés du Québec. Un administrateur public peut agir à temps partiel ou non.

Centre : Le Centre de services partagés du Québec, institué en vertu de la *Loi sur le Centre de services partagés du Québec*.

Conflit d'intérêts : Désigne, sans limiter la portée générale de cette expression, une situation réelle, apparente ou potentielle où un administrateur public est susceptible de favoriser ses intérêts personnels ou ceux d'un proche, directement ou indirectement, au détriment de ceux d'une autre personne.

Information confidentielle : Toute information concernant le Centre, qui a notamment trait aux stratégies d'acquisition ou de développement des affaires, au processus contractuel ou qui, si elle était connue d'une personne qui n'est pas un administrateur public, serait de nature à lui procurer un avantage quelconque si elle en prenait connaissance. Les informations touchant les clients du Centre sont également visées, de même que toute information protégée ou à l'égard de laquelle le droit d'accès est restreint en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1).

2. Dispositions générales

2.1 Objet

Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens et des OP dans l'intégrité et l'impartialité du Centre, de favoriser la transparence au sein du Centre et de responsabiliser ses administrateurs publics.

2.2 Champ d'application

Les dispositions du code s'appliquent à tous les administrateurs publics du Centre.

2.3 Dispositions préliminaires et interprétation

2.3.1 Le code est établi conformément à l'article 34 du *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (RLRQ, chapitre M-30, r. 1).

2.3.2 L'administrateur public est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (RLRQ, chapitre M-30), le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* ainsi que ceux établis dans le code. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

2.3.3 L'administrateur public doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions et à l'image du Centre.

3. Principes d'éthique

3.1 Mission et valeurs

3.1.1 Le Centre a pour mission de fournir ou de rendre accessibles aux OP 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.

À cette fin, le Centre vise à rationaliser et à optimiser les services de soutien administratif aux organismes tout en s'assurant de leur qualité et de leur adéquation aux besoins des organismes. Il 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.

3.1.2 L'administrateur public contribue, dans le cadre de son mandat, à la réalisation de la mission du Centre et à la bonne administration de ses biens. Sa contribution doit être faite dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité, équité et indépendance.

3.1.3 L'administrateur public agit dans les limites de pouvoirs qui lui sont conférés, dans le meilleur intérêt du Centre, et respecte les lois et règlements en vigueur. Il remplit ses devoirs et obligations de bonne foi.

3.1.4 L'administrateur public fait preuve de leadership dans la promotion des valeurs du Centre, soit le sens du service, la performance, la collaboration, l'expertise ainsi que l'éthique et l'intégrité. Ces valeurs servent également de guide dans sa réflexion et dans sa prise de décision.

3.1.5 L'administrateur public agit avec loyauté et courtoisie et entretient à l'égard de toute personne des relations fondées sur la bonne foi et le respect.

3.2 Séances du conseil d'administration

Lors des séances, l'administrateur public siégeant au conseil d'administration agit de manière à favoriser la tenue des délibérations dans un esprit de collaboration.

Il contribue aux délibérations au meilleur de sa compétence pour être en mesure de servir les intérêts du Centre. À cette fin, il maintient ses connaissances à jour.

4. Règles générales de déontologie

4.1 Discrétion, confidentialité et devoir de réserve

- 4.1.1 L'administrateur public est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.
- 4.1.2 L'administrateur public ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.
- 4.1.3 L'administrateur public doit prendre les précautions nécessaires pour protéger toute information à laquelle il a ou a eu accès dans le cadre de ses fonctions.
- 4.1.4 L'administrateur public doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisans.
- 4.1.5 L'administrateur public doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions sur des questions touchant la mission du Centre.
- 4.1.6 Le président du conseil d'administration, le président-directeur général et l'administrateur public à temps plein doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.
- 4.1.7 L'administrateur public siège au conseil d'administration, à l'exception du président et du président – directeur général, doit s'abstenir de discuter des activités du Centre avec les représentants des médias ou du public, à moins d'en avoir obtenu expressément l'autorisation du président-directeur général.

4.2 Conflit d'intérêts

- 4.2.1 L'administrateur public doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer par écrit tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise, une association ou une autre forme d'entité susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, le tout conformément aux modalités prescrites à l'article 4.2.8.

- 4.2.2 L'administrateur public à temps plein ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise, une association ou une autre forme d'entité mettant en conflit son intérêt personnel et celui du Centre. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre administrateur public qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise, une association ou une autre forme d'entité qui met en conflit son intérêt personnel et celui du Centre doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise, l'association ou l'autre forme d'entité dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

- 4.2.3 L'administrateur public doit éviter de se placer dans une situation qui laisse un doute raisonnable sur sa capacité d'exercer ses fonctions avec intégrité, impartialité et loyauté envers le Centre.
- 4.2.4 L'administrateur public doit éviter de se trouver dans une situation où il pourrait tirer profit, directement ou indirectement, de l'influence de son pouvoir de décision en raison des fonctions qu'il occupe au sein du Centre.
- 4.2.5 L'administrateur public qui n'agit pas à temps plein ne doit pas se servir de son statut de membre du conseil d'administration du Centre dans le cadre de la promotion ou de l'exercice de ses activités professionnelles ou d'affaires.
- 4.2.6 L'administrateur public est notamment en conflit d'intérêts lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté ou semblé porté à préférer certains d'entre eux au détriment du Centre ou y trouver un avantage direct ou indirect, actuel ou éventuel, personnel ou en faveur d'un tiers.
- 4.2.7 Dans le cas où le Code ne prévoit pas la situation de conflit d'intérêts, l'administrateur public doit déterminer si son comportement respecte ce à quoi le Centre peut raisonnablement s'attendre du comportement d'un administrateur public dans ces circonstances. Il doit également déterminer si une personne raisonnablement bien informée pourrait conclure que ses intérêts personnels risquent d'influencer ses décisions et de nuire à son objectivité et à son impartialité dans l'exercice de ses fonctions au Centre.

L'administrateur public qui siège au conseil d'administration et qui fait face à une situation qui pourrait constituer un conflit d'intérêts doit en saisir, sans délai, le président du conseil d'administration afin que celui-ci détermine s'il y a ou non conflit d'intérêts de même que les mesures à prendre, le cas échéant.

L'administrateur public qui ne siège pas au conseil d'administration confronté à une même situation doit en informer le président-directeur général afin que celui-ci détermine s'il y a ou non conflit d'intérêts de même que les mesures à prendre, le cas échéant.

L'administrateur public doit, dans tous les cas, dénoncer la situation sans délai conformément aux modalités prescrites au deuxième alinéa de l'article 4.2.8.

- 4.2.8 Lors de sa nomination, l'administrateur public doit dénoncer, en remplissant la déclaration d'intérêts de l'annexe B, tout intérêt direct ou indirect que lui ou une personne liée détient dans un organisme, une entreprise, une association ou toute autre forme d'entité qui est susceptible de le mettre en conflit d'intérêts.

La déclaration d'intérêts doit être mise à jour annuellement, et dès qu'un changement à cet égard survient au cours de son mandat. Dans ce dernier cas, il le fait sans délai.

La déclaration d'intérêts est remise au secrétaire général du Centre, qui la conserve.

4.3 Utilisation des biens et des services du Centre à des fins personnelles

L'administrateur public ne doit pas confondre les biens du Centre avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers. Il en va de même des services mis à sa disposition par le Centre.

4.4 Non-ingérence

L'administrateur public ne peut utiliser son statut pour tenter d'influencer, à son profit personnel ou à celui d'un tiers, la décision d'un employé du Centre.

4.5 Cadeaux, marques d'hospitalité et autres avantages

4.5.1 L'administrateur public ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage qui lui est offert dans l'exercice de ses fonctions, et ce, quelle qu'en soit la valeur.

4.5.2 L'administrateur public ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur, un avantage ou une considération pour lui-même ou un tiers.

4.6 Après-mandat

4.6.1 L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service du Centre.

4.6.2 L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant le Centre, ou un autre organisme ou une entreprise, une association ou toute autre forme d'entité avec laquelle le Centre avait des rapports au cours de l'année qui a précédé la fin de l'exercice de ses fonctions.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle le Centre est partie et au sujet de laquelle il détient de l'information non disponible au public.

L'administrateur public en fonction ne peut traiter, dans les circonstances qui sont prévues à l'alinéa précédent, avec l'administrateur public qui y est visé dans l'année qui suit la fin de ses fonctions.

5. Modalités d'application

5.1 Adhésion

5.1.1 Le respect du code fait partie des devoirs et obligations de l'administrateur public.

5.1.2 L'administrateur public doit prendre connaissance du code et le respecter. Il doit confirmer son adhésion au code en complétant, lors de sa nomination, de son renouvellement, et à la cessation de ses fonctions, la déclaration d'adhésion de l'annexe A.

La déclaration d'adhésion est remise au secrétaire général du Centre, qui la conserve.

5.1.3 En cas de doute sur la portée ou l'application d'une disposition, l'administrateur public doit consulter le président du conseil d'administration ou le secrétaire général du Centre.

5.2 Rôle du président du conseil d'administration

5.2.1 Le président du conseil d'administration a notamment pour mandat de :

- a) S'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs publics;
- b) S'assurer que les déclarations des annexes A et B sont complétées par les administrateurs publics;
- c) Fournir à l'administrateur public qui en fait la demande un avis sur toute déclaration ou toute autre question de nature éthique ou déontologique;
- d) Informer le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif de tout manquement au code reproché à un administrateur public.

5.2.2 Le président du conseil d'administration peut demander l'avis du comité de gouvernance et d'éthique du Centre, du secrétaire général du Centre, du secrétaire adjoint à l'éthique et aux emplois supérieurs, de la Direction des affaires juridiques ou de conseillers ou d'experts externes sur toute question qu'il juge à propos.

5.2.3 Le président du conseil d'administration reçoit et assure le suivi de tout avis ou questionnement provenant d'un membre du comité de direction du Centre lorsqu'un dossier concernant le président-directeur général risque de mettre ce dernier en conflit d'intérêts.

5.3 Rôle du comité de gouvernance et d'éthique

- 5.3.1 Le comité de gouvernance et d'éthique, composé de membres du conseil d'administration, appuie le conseil d'administration dans la mise en œuvre d'une gouvernance fondée sur les principes d'efficacité, de transparence et de reddition de comptes.
- 5.3.2 Le comité exécute tout mandat relatif à l'éthique et la déontologie que le conseil d'administration lui confie. Il exerce aussi un rôle-conseil auprès du président du conseil d'administration sur l'interprétation du code et son application à des cas particuliers, avérés ou hypothétiques.
- 5.3.3 Le comité peut prendre connaissance des déclarations d'intérêts prévues à l'article 4.2.8 ainsi que des avis rendus dans le cadre de l'application du code.

5.4 Rôle du secrétaire général du Centre

- 5.4.1 Le secrétaire général reçoit et conserve les déclarations d'intérêts et les déclarations d'adhésion au code respectivement produites conformément aux articles 4.2.8 et 5.1.2.

Il remet sans délai copie de toute déclaration d'intérêts au président du conseil d'administration. Après analyse, le secrétaire général lui formule tout avis ou recommandation qu'il juge approprié lorsqu'il estime qu'il y a une possibilité de conflit d'intérêts potentiel, apparent ou réel.
- 5.4.2 Le secrétaire général conserve également les avis obtenus dans le cadre de l'application du code et les remet sans délai au président du conseil d'administration.
- 5.4.3 Le secrétaire général prend les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies par les administrateurs publics dans le cadre de l'application du code.
- 5.4.4 Le secrétaire général informe le président du conseil d'administration et les présidents des comités relevant du conseil d'administration de toute possibilité de conflit d'intérêts potentiel, apparent ou réel pour un administrateur public en regard des sujets prévus à l'ordre du jour d'une séance.

5.5 Processus disciplinaire

En cas de contravention à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* ou au code, l'administrateur public sera soumis au processus disciplinaire prévu aux articles 37 et suivants du *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*.

5.6 Diffusion du code

Le Centre s'assure de la diffusion du Code dans un objectif de transparence.

5.7 Entrée en vigueur

Le code entre en vigueur le 15 juin 2018.

4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Pour l'année 2019-2020, le nombre total de demandes d'accès aux documents, traitées en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1) s'est élevé à 45.

Nombre total de demandes reçues	
	45

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais

	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications
0 à 20 jours	27	6	1
21 à 30 jours	10	1	0
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	0
Total	37	7	1

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	Dispositions invoquées de la <i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels</i> (RLRQ, chapitre A-2.1)
Acceptée (entièrement)	10	1	0	
Partiellement acceptée	16	3	0	Articles 1, 9, 13, 14, 21, 22, 23, 24, 28, 28.1, 29, 30, 31, 33, 34, 35, 37, 38, 39, 41, 42, 47, 48, 53, 54, 63.1 et 95
Refusée (entièrement)	2	0	0	Article 9 de la Charte des droits et libertés de la personne
Autres	9	3	1	Articles 47, 3 ^e et 4 ^e paragraphes du 1 ^{er} aliéna, 48 et désistement

Mesures d'accommodement et avis de révision

Nombre total de demandes d'accès qui ont fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	2

4.8 Emploi et qualité de la langue française

Les MO soumis à la *Loi sur l'administration publique* ont la responsabilité de veiller à appliquer la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, adoptée en 2011. Selon les consignes publiées par le Secrétariat du Conseil du trésor, les MO doivent rendre compte des éléments présentés dans les tableaux suivants.

Comité permanent et mandataire

Questions	Réponse
Avez-vous un mandataire ?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle ?	50 ou plus
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ?	Non
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation ?	Non

Statut de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponse
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation ?	Oui
Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée :	6 mai 2014
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ?	Non

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponse
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application ?	Non
Sinon, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour faire connaître votre politique linguistique et pour former le personnel quant à son application ?	s. o.*

* Considérant l'adoption, le 20 février 2020, du projet de Loi visant principalement à instituer le CAG et ITQ et le redéploiement de certains services du CSPQ au sein d'autres MO, les activités entourant la mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle ont été reportées après la création des deux nouvelles entités.

4.9 Politique de financement des services publics

La Politique de financement des services publics vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement de ces services pour maintenir leur qualité et en garantir la pérennité tout en assurant la transparence du processus tarifaire et la reddition de comptes. Elle s'applique à toutes les organisations gouvernementales qui offrent des biens et services à la population, aux entreprises ainsi qu'aux municipalités et au gouvernement fédéral.

Les méthodes de fixation des tarifs en usage contribuent à la mise en œuvre de cette politique. D'une part, la politique de tarification du Centre indique que la facturation doit être basée sur le coût complet des produits et services offerts et que celle-ci doit refléter la consommation réelle des clients. D'autre part, un processus annuel d'établissement et de révision de la tarification est prévu pour, lorsque c'est nécessaire, modifier certains tarifs en fonction des variations du coût complet. Sauf exception, les tarifs prennent effet le 1^{er} avril de chaque année.

La plus récente révision tarifaire a été mise en application le 1^{er} avril 2018, puisqu'un gel tarifaire a été approuvé pour l'année financière 2019-2020.

Les tarifs des produits des Publications du Québec sont fixés selon une analyse particulière, par publication. Quant à la *Gazette officielle du Québec*, sa tarification est fixée par le *Règlement sur la Gazette officielle du Québec* (RLRQ, chapitre C-8.1.1, r. 1) qui prévoit une indexation annuelle du tarif en fonction de l'indice des prix à la consommation.

En 2019-2020, les revenus totaux du Centre s'élèvent à 546,9 M\$, dont 22,4 M\$ (soit environ 4,1 % des revenus) proviennent de la clientèle visée par la Politique de financement des services publics.

Comme le démontre le tableau suivant, les principaux secteurs d'activité concernés sont les technologies de l'information, les communications et les appels d'offres et acquisitions. En effet, ces trois secteurs sont à l'origine de 97,1 % des revenus provenant de la clientèle visée par la politique.

Revenus provenant de la clientèle visée par la politique de financement des services publics

Secteur d'activité	2019-2020 (k\$)	Base de fixation
Technologies de l'information	10 216,1	Coût de revient
Communications	5 849,0	
Appels d'offres et acquisitions	5 701,0	
Services de documentation	406,3	
Ressources matérielles	196,5	
Ressources humaines	32,8	
Services Web	4,1	
Total	22 405,8	

5. ANNEXE II – AUTRE INFORMATION

Ressources financières et budgétaires

REVENUS

Pour l'exercice 2019-2020, les revenus ont connu une hausse globale de 1,8 % par rapport à l'exercice 2018-2019. Ils sont passés de 537,4 M\$ à 546,9 M\$.

Répartition des revenus par catégories de clients

Catégorie de clients	2019-2020 (en M\$)	2018-2019 (en M\$)
Ministères et organismes budgétaires	266,5	249,5
Organismes autres que budgétaires et fonds spéciaux	117,7	128,8
Crédits versés par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT)	99,6*	97,3*
Entreprises privées**	15,9	17,6
Retraite Québec et autres fiduciaires	12,0	11,2
Réseau de la santé	7,1	6,1
Municipalités	3,8	3,3
Réseau de l'éducation	2,7	1,9
Entreprises du gouvernement	1,7	1,7
Autres :		
CNESST	16,4	15,5
Gouvernement du Canada	0,9	2,0
Autres	2,6	2,5
Total des revenus	546,9	537,4

* Aux états financiers, les crédits versés par le SCT sont présentés dans les revenus de biens et services (96,8 M\$) et dans les contributions du gouvernement du Québec (2,8 M\$).

** Les revenus d'entreprises privées incluent les revenus provenant d'individus.

Répartition des revenus par domaine d'activité

Domaine d'activité	2019-2020 En M\$	2018-2019 En M\$
Technologies de l'information	379,8	372,6
Communications	54,7	54,6
Ressources humaines	36,2	34,1
Services de documentation	27,4	27,5
Appels d'offres et acquisitions	20,8	20,3
Ressources matérielles	17,9	19,1
Ressources financières	9,5	8,7
Services Web	0,6	0,5
Total	546,9	537,4

CHARGES

Les charges pour l'exercice 2019-2020 présentent une hausse de 5,0 %, soit de 27,0 M\$ par rapport à 2018-2019.

INVESTISSEMENTS

En 2019-2020, le Centre a réalisé des investissements de 34,7 M\$, répartis comme suit :

Développement de systèmes informatiques et acquisition de logiciels	14,6 M\$
Acquisition d'équipements spécialisés et autres	7,5 M\$
Projet SAGIR	6,1 M\$
Infrastructures de communication pour le RENIR	4,6 M\$
Acquisition d'équipements informatiques et de logiciels	1,0 M\$
Améliorations locatives	0,9 M\$

ÉTATS FINANCIERS

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers du Centre de services partagés du Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées et qui respectent les normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

Le Centre de services partagés du Québec reconnaît qu'il est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification et de gestion des risques dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers du Centre de services partagés du Québec, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification et de gestion des risques pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le président-directeur général,

Original signé

Christian Lessard

Le vice-président à la gestion corporative et contractuelle et des services aux organisations,

Original signé

Benoît Simard

Québec, le 22 juillet 2020

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers du Centre de services partagés du Québec (le « Centre »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2020, et l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation de la dette nette, et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Centre au 31 mars 2020, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Fondement de l'opinion

J'ai effectué mon audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui m'incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Je suis indépendante du Centre conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et je me suis acquittée des autres responsabilités déontologiques qui m'incombent selon ces règles. J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Observation

J'attire l'attention sur la note 3 des états financiers, qui explique la dissolution du Centre et son remplacement par deux nouveaux organismes. Mon opinion n'est pas modifiée à l'égard de ce point.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité du Centre à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider le Centre ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière du Centre.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant mon opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, j'exerce mon jugement professionnel et je fais preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, je conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- j'acquies une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne du Centre;
- j'apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité du Centre à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener le Centre à cesser son exploitation;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Je communique aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et mes constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que j'aurais relevée au cours de mon audit.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Pour la vérificatrice générale du Québec,

Original signé

Alain Fortin, CPA auditeur, CA

Directeur général d'audit par intérim

Québec, le 22 juillet 2020

CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC
ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2020

	2020		2019
	Budget	Réel	Réel
REVENUS			
Biens et services	544 500 000 \$	551 348 096 \$	541 893 625 \$
Escomptes et rabais sur ventes	(6 200 000)	(7 337 096)	(7 366 776)
Contributions du gouvernement du Québec	2 800 000	2 796 900	2 796 900
Autres revenus	-	84 420	107 609
	<u>541 100 000</u>	<u>546 892 320</u>	<u>537 431 358</u>
CHARGES			
Traitements et avantages sociaux	150 600 000	159 056 898	144 145 532
Services professionnels et auxiliaires	86 600 000	86 266 847	70 088 303
Transport et communications	88 300 000	83 533 169	91 932 725
Entretien, réparations et support informatique	65 500 000	69 067 257	67 773 317
Placement médias	25 700 000	32 131 948	31 858 685
Location - immeubles et autres	27 800 000	29 334 391	27 063 766
Droits d'auteurs et licences	17 900 000	16 016 975	14 889 411
Frais financiers	10 300 000	8 800 200	9 482 502
Poste et messageries	8 500 000	8 510 349	9 028 434
Fournitures et approvisionnement	7 800 000	8 116 555	6 730 951
Formation et perfectionnement	1 500 000	841 964	1 024 104
Amortissement des immobilisations corporelles	60 900 000	59 374 042	60 570 935
Perte à la disposition des immobilisations corporelles		531 082	335 588
Autres	300 000	900 163	598 452
	<u>551 700 000</u>	<u>562 481 840</u>	<u>535 522 705</u>
(DÉFICIT) EXCÉDENT DE L'EXERCICE	(10 600 000) \$	(15 589 520)	1 908 653
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE		102 732 759	100 824 106
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE (note 12)		<u>87 143 239 \$</u>	<u>102 732 759 \$</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE
AU 31 MARS 2020

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
ACTIFS FINANCIERS		
Avances au fonds général du fonds consolidé du revenu (note 4)	30 169 617 \$	16 328 254 \$
Créances (note 5)	109 389 361	142 391 802
Stocks destinés à la vente	4 445 574	4 850 481
	<u>144 004 552</u>	<u>163 570 537</u>
PASSIFS		
Emprunts temporaires (note 7)	177 254 032	189 140 582
Charges à payer et frais courus (note 8)	61 511 033	62 487 202
Effet à payer au gouvernement du Québec (note 6)	854 137	-
Revenus perçus d'avance	755 286	887 304
Dette à long terme (note 9)	157 070 381	169 788 293
Provision pour congés de maladie (note 10)	21 936 368	22 697 545
Provision pour vacances (note 10)	17 157 434	16 317 633
	<u>436 538 671</u>	<u>461 318 559</u>
DETTE NETTE	<u>(292 534 119)</u>	<u>(297 748 022)</u>
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations corporelles (note 11)	356 699 756	382 027 087
Stocks de fournitures	2 588 332	2 398 823
Charges payées d'avance	20 389 270	16 054 871
	<u>379 677 358</u>	<u>400 480 781</u>
EXCÉDENT CUMULÉ (note 12)	<u>87 143 239 \$</u>	<u>102 732 759 \$</u>
OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 13)		
ÉVENTUALITÉS (note 18)		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présidente du conseil d'administration,

Le président-directeur général,

Original signé

Original signé

Guylaine Rioux

Christian Lessard

CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC
ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2020

	2020		2019
	Budget	Réel	Réel
(DÉFICIT) EXCÉDENT DE L'EXERCICE	(10 600 000) \$	(15 589 520) \$	1 908 653 \$
Variations dues aux immobilisations corporelles :			
Acquisitions	(67 000 000)	(34 494 610)	(50 991 528)
Amortissement	60 900 000	59 374 042	60 570 935
Pertes à la disposition		531 082	335 588
Produits de disposition		171 733	554
Intérêts capitalisés	(200 000) \$	(254 916)	(521 378)
		<u>25 327 331</u>	<u>9 394 171</u>
Acquisition de stocks de fournitures		(253 279)	(1 472 027)
Acquisition de charges payées d'avance		(40 225 512)	(36 459 008)
Utilisation de stocks de fournitures		63 770	101 822
Utilisation de charges payées d'avance		35 891 113	31 602 828
		<u>(4 523 908)</u>	<u>(6 226 385)</u>
DIMINUTION DE LA DETTE NETTE DE L'EXERCICE		5 213 903	5 076 439
DETTE NETTE AU DÉBUT DE L'EXERCICE		(297 748 022)	(302 824 461)
DETTE NETTE À LA FIN DE L'EXERCICE		<u>(292 534 119) \$</u>	<u>(297 748 022) \$</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

**CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC
ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2020**

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
(Déficit) Excédent de l'exercice	(15 589 520) \$	1 908 653 \$
Éléments sans incidence sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles	59 374 042	60 570 935
Frais financiers capitalisés aux emprunts temporaires	3 895 452	3 968 196
Pertes à la disposition des immobilisations corporelles	531 082	335 588
	<u>48 211 056</u>	<u>66 783 372</u>
Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement (note 14)	31 296 993	(34 229 484)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	<u>79 508 049</u>	<u>32 553 888</u>
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(37 604 967)	(53 471 601)
Produits de disposition d'immobilisations corporelles	171 733	554
	<u>(37 433 234)</u>	<u>(53 471 047)</u>
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	<u>(37 433 234)</u>	<u>(53 471 047)</u>
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Emprunts temporaires excluant les frais financiers capitalisés	39 030 000	21 340 032
Remboursement des emprunts temporaires	(54 545 540)	(28 981 416)
Nouvelle dette à long terme	949 515	1 333 691
Remboursement de la dette à long terme	(13 667 427)	(13 334 865)
	<u>(28 233 452)</u>	<u>(19 642 558)</u>
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	<u>(28 233 452)</u>	<u>(19 642 558)</u>
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE	13 841 363	(40 559 717)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	16 328 254	56 887 971
	<u>16 328 254</u>	<u>56 887 971</u>
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	<u>30 169 617 \$</u>	<u>16 328 254 \$</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 MARS 2020

1. CONSTITUTION ET OBJET

Le Centre de services partagés du Québec (Centre) est une personne morale, mandataire de l'État, créée en vertu de la *Loi sur le Centre de services partagés du Québec* (RLRQ, chapitre C-8.1.1) entrée en vigueur le 6 décembre 2005. Le Centre 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, informationnelles et communicationnelles.

Dans la réalisation de sa mission, le Centre peut notamment exercer les fonctions suivantes et rendre les services suivants :

- 1° acheter et louer pour les organismes publics les biens meubles;
- 2° favoriser la réutilisation des biens des organismes publics et en disposer lorsqu'ils ne sont plus requis;
- 3° développer et fournir des produits et services en matière de technologies de l'information et de télécommunication et en assurer la gestion et la maintenance;
- 4° développer et fournir des solutions d'affaires en gestion des ressources;
- 5° fournir tout autre service, professionnel ou autre, dont les organismes publics peuvent avoir besoin, tels l'impression, l'édition, la publication, la commercialisation, le placement médias, l'audiovisuel, les expositions, la reprographie, le courrier et l'entretien de l'équipement;
- 6° procéder à des regroupements de services et les gérer;
- 7° gérer les droits d'auteurs des documents des organismes publics, conformément aux normes élaborées conjointement par le ministre de la Culture et des Communications et le président du Conseil du Trésor, et veiller à leur application;

La loi constitutive précise que les sommes reçues par le Centre doivent être affectées au paiement de ses obligations. Le surplus, s'il en est, est conservé par le Centre à moins que le gouvernement en décide autrement.

En vertu de l'article 984 de la *Loi sur les impôts* (RLRQ, c. I-3) et de l'article 149 de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (L.R.C., 1985, 5e suppl.), le Centre n'est pas assujéti aux impôts sur le revenu.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Référentiel comptable

Aux fins de la préparation de ses états financiers, le Centre utilise prioritairement le *Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public*. L'utilisation de toute autre source dans l'application de méthodes comptables doit être cohérente avec ce dernier.

Utilisation d'estimations

La préparation des états financiers du Centre par la direction, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont la durée de vie utile des immobilisations et la provision pour congés de maladie. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

État des gains et pertes de réévaluation

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté compte tenu qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur et que les transactions en devises sont négligeables à la fin de l'exercice.

Instruments financiers

L'avance au fonds général du fonds consolidé du revenu et les créances (excluant les taxes à la consommation à recevoir) sont classés dans la catégorie des actifs financiers et sont évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les emprunts temporaires, les charges à payer et frais courus (excluant les avantages sociaux à payer et les taxes à la consommation à payer), l'effet à payer au gouvernement du Québec, la dette à long terme et la provision pour vacances sont classés dans la catégorie des passifs financiers et sont évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les coûts de transaction sont ajoutés à la valeur comptable des éléments classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement lors de la comptabilisation initiale.

Opérations interentités

Les opérations interentités sont des opérations conclues entre entités contrôlées par le gouvernement du Québec ou soumises à son contrôle conjoint.

Les actifs reçus sans contrepartie d'une entité incluse au périmètre comptable du gouvernement du Québec sont constatés à leur valeur comptable. Quant aux services reçus à titre gratuit, ils ne sont pas comptabilisés. Les autres opérations interentités ont été réalisées à la valeur d'échange, c'est-à-dire au montant convenu pour la contrepartie donnée en échange de l'élément transféré ou du service fourni.

REVENUS

Biens et services

Les revenus provenant de la prestation de services et des ventes de biens sont constatés lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- Il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord;
- La livraison a eu lieu ou les services ont été rendus;
- Le prix de vente est déterminé ou déterminable;
- Le recouvrement est raisonnablement assuré.

Les revenus perçus d'avance sont virés aux résultats en fonction des services rendus.

Contributions du gouvernement du Québec

Les contributions du gouvernement du Québec qui sont des paiements de transfert sont constatées dans l'exercice au cours duquel surviennent les faits qui donnent lieu à ces revenus, dans la mesure où elles sont autorisées et que le Centre a satisfait à tous les critères d'admissibilité, s'il en est. Elles sont présentées en contributions reportées lorsque les stipulations imposées par le cédant créent une obligation répondant à la définition d'un passif. Si un passif est créé, la comptabilisation à titre de revenu a lieu au fur et à mesure que les conditions relatives au passif sont remplies.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

ACTIFS FINANCIERS

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique du Centre consiste à présenter les avances au fonds général du fonds consolidé du revenu dans la trésorerie et équivalents de trésorerie.

Stocks destinés à la vente

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. Le coût des produits finis comprend les coûts d'acquisition ainsi que les coûts de transport.

PASSIFS

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées gouvernementaux, étant donné que le Centre ne dispose pas d'information suffisante pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Congés de maladie et de vacances

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par la direction. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

Les obligations découlant des congés de vacances dus aux employés du Centre sont comptabilisées à titre de passif. La charge annuelle est comptabilisée selon les avantages gagnés par les employés au cours de l'exercice.

Aucun calcul d'actualisation concernant la provision pour vacances n'est jugé nécessaire puisque le Centre estime que les vacances accumulées sont majoritairement prises dans l'exercice suivant.

ACTIFS NON FINANCIERS

De par leur nature, les actifs non financiers sont généralement utilisés afin de rendre des services futurs.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire et pour les périodes suivantes :

Améliorations locatives	2 à 15 ans
Équipements spécialisés	3 à 15 ans
Infrastructure de radiocommunication	5 à 30 ans
Équipement informatique	2 à 15 ans
Mobilier et équipement de bureautique	3 à 5 ans
Matériel roulant	3 à 5 ans
Systèmes informatiques et logiciels	3 à 15 ans
Stratégie d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR)	9 à 22 ans

CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 MARS 2020

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

ACTIFS NON FINANCIERS (SUITE)

Immobilisations corporelles (suite)

Les immobilisations corporelles en cours de développement sont amorties lorsqu'elles se trouvent en état d'utilisation pour la production de biens ou la prestation de services.

Les intérêts sur les dettes liées aux immobilisations sont capitalisés pendant la période de développement.

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité du Centre de fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattache à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur nette comptable, son coût est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations sont imputées aux résultats de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

Stocks de fournitures

Les stocks de fournitures se composent de fournitures qui seront consommées dans le cours normal des opérations au cours du ou des prochains exercices financiers. Ces stocks sont évalués au moindre du coût et du coût de remplacement. Le coût est déterminé selon la méthode du premier entré, premier sorti.

3. OPÉRATION DE RESTRUCTURATION

En vertu de la Loi visant principalement à instituer le Centre d'acquisitions gouvernementales et Infrastructures technologiques Québec (LQ 2020, c 2) sanctionnée le 21 février 2020, le Centre devait cesser ses activités le 31 mai 2020. En raison de la pandémie mondiale de la COVID-19, le gouvernement du Québec a suspendu, par le décret n°496-2020, l'entrée en vigueur de la Loi visant principalement à instituer le Centre d'acquisitions gouvernementales et Infrastructures technologiques Québec. Le 8 juillet 2020, le décret 788-2020 est venu fixé la date de dissolution au 31 août 2020. Les activités et ressources du Centre et, par conséquent, les actifs et les passifs associés seront transférés à ces deux nouveaux organismes, ainsi qu'à d'autres ministères ou organismes. Le principal objectif visé par cette loi est d'améliorer la performance de l'État et sa capacité à rendre des services de qualité. La restructuration prévoit le maintien de l'exécution des missions actuelles du Centre. L'incidence financière de cette restructuration ne peut actuellement pas faire l'objet d'une estimation fiable.

4. AVANCES AU FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Ces avances portent intérêt au taux d'emprunt du Québec à 1 jour. Au 31 mars 2020, le taux d'intérêt de ces avances est de 0,25 % (2019 : 1,75 %).

5. CRÉANCES

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Comptes clients - biens et services	99 856 348 \$	134 307 792 \$
Taxes à la consommation	9 533 013	8 083 810
Autres	-	200
	<u>109 389 361 \$</u>	<u>142 391 802 \$</u>

CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 MARS 2020

6. EFFET À PAYER AU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

L'effet à payer au gouvernement du Québec ne porte pas intérêt. Il représente les sommes devant être transférées au gouvernement du Québec, relativement aux banques de congés de maladie, aux banques de vacances ainsi qu'aux banques de temps supplémentaire, qui étaient gagnées par les employés du Centre avant leur transfert découlant de l'opération de restructuration décrite à la note 3. L'effet à payer au 31 mars 2020, calculé par le gouvernement du Québec s'établit à 854 137 \$ et sera payé au cours du prochain exercice financier.

7. EMPRUNTS TEMPORAIRES

Le gouvernement du Québec a autorisé, par décret, le Centre à instituer un régime d'emprunts lui permettant d'emprunter à court terme ou au moyen d'une marge de crédit, auprès d'institutions financières ou auprès du ministre des Finances, à titre de gestionnaire du Fonds de financement, ou à long terme, auprès du ministre des Finances, à titre de gestionnaire du Fonds de financement, et ce, pour un montant n'excédant pas 271,4 millions de dollars (2019 : 414,6 millions de dollars) jusqu'au 31 mai 2020. Cette limite concerne uniquement les emprunts temporaires, les nouvelles dettes à long terme et les refinancements de dette à long terme pour la période couverte par le décret.

Les emprunts temporaires portent intérêt au taux moyen des acceptations bancaires de 30 jours plus 0,05 % (2019 : taux moyen des acceptations bancaires de 30 jours plus 0,30 %). Le taux au 31 mars 2020 est de 1,28 % (2019 : 2,28 %).

8. CHARGES À PAYER ET FRAIS COURUS

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Fournisseurs et frais courus	51 222 189 \$	55 013 932 \$
Traitements	2 689 132	1 715 534
Avantages sociaux	3 928 596	2 464 273
Intérêts à payer	1 644 934	1 801 130
Taxes à la consommation	862 690	629 367
Autres	1 163 492	862 966
	<u>61 511 033 \$</u>	<u>62 487 202 \$</u>

CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 MARS 2020

9. DETTE À LONG TERME

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Dû au gouvernement du Québec, sans intérêt et sans modalité de remboursement	20 229 859 \$	20 229 859 \$
Emprunts auprès de la Société québécoise des infrastructures portant intérêt à des taux variant de 2,15 % à 4,60 % remboursables par versements mensuels variant de 517 \$ à 27 740 \$ et venant échéance entre le 1 ^{er} août 2020 et le 1 ^{er} janvier 2035.	9 933 838	10 731 534
Emprunts auprès du Fonds de financement portant intérêts à des taux effectifs variant de 2,62 % à 4,37 % remboursable par versements semestriels variant de 1 615 667 \$ à 4 975 782 \$ et par des versements finaux variant de 2 095 064 \$ à 44 848 103 \$ et venant à échéance entre le 1 ^{er} décembre 2020 et le 1 ^{er} décembre 2029.	126 906 684	138 826 900
	<u>157 070 381 \$</u>	<u>169 788 293 \$</u>

Les versements en capital et intérêts des prochains exercices sur les dettes à long terme s'établissent comme suit :

	<u>Capital</u>	<u>Intérêts et autres frais</u>	<u>Total</u>
2021	95 335 920 \$	5 252 497 \$	100 588 417 \$
2022	4 816 393	1 106 630	5 923 023
2023	4 793 287	969 693	5 762 980
2024	4 471 959	839 603	5 311 562
2025	4 326 226	721 444	5 047 670
2026 et suivants	23 041 610	1 867 026	24 908 636
Indéterminés	20 229 859	-	20 229 859
	<u>157 015 254 \$</u>	<u>10 756 893 \$</u>	<u>167 772 147 \$</u>

CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 MARS 2020

10. PROVISIONS POUR CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES

	2020		2019	
	Congés de maladie	Vacances	Congés de maladie	Vacances
Solde au début	22 697 545 \$	16 317 633 \$	23 142 185 \$	15 666 464 \$
Charge de l'exercice	5 453 819	11 981 144	5 043 970	11 411 438
Prestations versées au cours de l'exercice	(5 870 095)	(10 802 146)	(5 488 610)	(10 760 269)
Transferts d'employés	(344 901)	(339 197)	-	-
Solde à la fin	<u>21 936 368 \$</u>	<u>17 157 434 \$</u>	<u>22 697 545 \$</u>	<u>16 317 633 \$</u>

Le Centre dispose d'un programme d'accumulation de congés de maladie qui donne lieu à des obligations dont il assume les coûts en totalité.

Depuis le 1er avril 2017, les fonctionnaires peuvent accumuler les journées non utilisées de congés de maladie auxquels ils ont droit jusqu'à un maximum de 20 jours. Au 30 septembre, toute journée excédant ce maximum est payable à 100 % avant la fin de l'année civile. Il n'y a aucune possibilité d'utiliser ces journées dans un contexte de départ en préretraite. Des mesures transitoires sont appliquées jusqu'au 31 mars 2022. Pour les professionnels, les mêmes modalités s'appliquent depuis le 1er avril 2019 ainsi que l'application de mesures transitoires jusqu'au 31 mars 2024.

Les obligations de ce programme augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services à l'entité, jusqu'à concurrence de 20 jours. La valeur de ces obligations est établie à l'aide d'une méthode qui répartit les coûts du programme sur la durée moyenne de la carrière active des employés. Le programme ne fait l'objet d'aucune capitalisation.

Les mesures transitoires prévoient notamment les modalités d'utilisation des journées non utilisées de congés de maladie des employés qui excédaient 20 jours au 31 mars 2017 pour les fonctionnaires et au 31 mars 2019 pour les professionnels. À l'échéance de la période transitoire, les journées de congé de maladie qui seront toujours inutilisées seront payées à 70 %.

Les hypothèses économiques à long terme utilisées pour déterminer la valeur actuarielle des obligations au titre des congés de maladie sont les suivantes :

	2020	2019
Taux d'indexation	Entre 3,00 % et 3,65 %	Entre 3,05 % et 4,08 %
Taux d'actualisation	Entre 0,81 % et 2,70 %	Entre 2,11 % et 2,84 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	16 ans	15 ans

CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 MARS 2020

11. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	COÛT - 2020				Solde à la fin
	Solde au début	Acquisitions¹	Transferts	Dispositions et ajustements	
Terrain	16 986 \$	- \$	- \$	- \$	16 986 \$
Améliorations locatives	28 249 035	426 779	537 405	(1 191 846)	28 021 373
Équipements spécialisés	139 094 469	100 098	1 717 744	(521 574)	140 390 737
Infrastructure de radiocommunication ²	230 227 955	864 349	2 115 210	(1 156 845)	232 050 669
Équipement informatique	96 295 846	1 013 127	16 186 778	(13 301 771)	100 193 980
Mobilier et équipement de bureautique	1 691 581	137 267	-	(13 097)	1 815 751
Matériel roulant	821 763	46 434	-	(114 713)	753 484
Systèmes informatiques et logiciels	72 880 470	17 939	2 313 350	(6 046 796)	69 164 963
SAGIR	249 578 790	-	30 991 745	(962 116)	279 608 419
Projets en cours de développement:					
Projet SAGIR	24 901 359	6 090 386	(30 991 745)	-	-
Autres systèmes informatiques	13 343 587	14 627 483	(18 500 128)	51 350	9 522 292
Améliorations locatives	80 620	506 236	(537 405)	(24 251)	25 200
Équipements spécialisés	3 529 510	7 223 041	(1 717 744)	(99 003)	8 935 804
Infrastructure de radiocommunication ²	2 062 851	3 696 387	(2 115 210)	-	3 644 028
	<u>862 774 822 \$</u>	<u>34 749 526 \$</u>	<u>- \$</u>	<u>(23 380 662) \$</u>	<u>874 143 686 \$</u>
	AMORTISSEMENT CUMULÉ - 2020				Valeur nette comptable
	Solde au début	Amortissement de l'exercice	Dispositions et ajustements	Solde à la fin	
Terrain	- \$	- \$	-	- \$	16 986 \$
Améliorations locatives	16 899 449	2 112 811	(1 153 950)	17 858 310	10 163 063
Équipements spécialisés	101 259 827	11 623 680	(480 525)	112 402 982	27 987 755
Infrastructure de radiocommunication ²	103 493 686	11 967 465	(1 156 845)	114 304 306	117 746 363
Équipement informatique	54 006 254	14 502 169	(13 029 263)	55 479 160	44 714 820
Mobilier et équipement de bureautique	1 432 182	180 124	(12 955)	1 599 351	216 400
Matériel roulant	661 693	16 085	(114 713)	563 065	190 419
Systèmes informatiques et logiciels	49 053 388	7 380 184	(6 046 796)	50 386 776	18 778 187
SAGIR	153 941 256	11 591 524	(682 800)	164 849 980	114 758 439
Projets en cours de développement:					
Projet SAGIR	-	-	-	-	-
Autres systèmes informatiques	-	-	-	-	9 522 292
Améliorations locatives	-	-	-	-	25 200
Équipements spécialisés	-	-	-	-	8 935 804
Infrastructure de radiocommunication ²	-	-	-	-	3 644 028
	<u>480 747 735 \$</u>	<u>59 374 042 \$</u>	<u>(22 677 847) \$</u>	<u>517 443 930 \$</u>	<u>356 699 756 \$</u>

¹ Les frais financiers capitalisés concernant les immobilisations corporelles au cours de l'exercice totalisent un montant de 254 916 \$.

² Certaines infrastructures de radiocommunication sont érigées sur des terrains du domaine de l'État dont le Centre est administrateur.

CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 MARS 2020

11. IMMOBILISATIONS CORPORELLES (SUITE)

	COÛT - 2019				
	Solde au début	Acquisitions¹	Transferts	Dispositions et ajustements	Solde à la fin
Terrain	16 986 \$	- \$	- \$	- \$	16 986 \$
Améliorations locatives	27 257 951	1 344 561	38 949	(392 426)	28 249 035
Équipements spécialisés	134 035 292	1 940 179	3 219 782	(100 784)	139 094 469
Infrastructure de radiocommunication ²	221 346 790	1 418 373	8 299 037	(836 245)	230 227 955
Équipement informatique	78 919 404	6 825 080	14 824 804	(4 273 442)	96 295 846
Mobilier et équipement de bureau	1 724 117	4 939	-	(37 475)	1 691 581
Matériel roulant	824 463	-	-	(2 700)	821 763
Systèmes informatiques et logiciels	72 937 645	-	1 985 212	(2 042 387)	72 880 470
SAGIR	249 578 790	-	-	-	249 578 790
Projets en cours de développement:					
Projet SAGIR	11 948 040	12 953 319	-	-	24 901 359
Autres systèmes informatiques	10 971 228	19 182 375	(16 810 016)	-	13 343 587
Améliorations locatives	44 903	74 666	(38 949)	-	80 620
Équipements spécialisés	3 306 199	3 588 201	(3 219 782)	(145 108)	3 529 510
Infrastructure de radiocommunication ²	6 180 675	4 181 213	(8 299 037)	-	2 062 851
	<u>819 092 483 \$</u>	<u>51 512 906 \$</u>	<u>- \$</u>	<u>(7 830 567) \$</u>	<u>862 774 822 \$</u>
	AMORTISSEMENT CUMULÉ - 2019				
	Solde au début	Amortissement de l'exercice	Dispositions et ajustements	Solde à la fin	Valeur nette comptable
Terrain	- \$	- \$	- \$	- \$	16 986 \$
Améliorations locatives	15 097 186	2 194 690	(392 427)	16 899 449	11 349 586
Équipements spécialisés	89 876 466	11 484 145	(100 784)	101 259 827	37 834 642
Infrastructure de radiocommunication ²	91 584 598	12 682 555	(773 467)	103 493 686	126 734 269
Équipement informatique	44 060 310	14 093 093	(4 147 149)	54 006 254	42 289 592
Mobilier et équipement de bureau	1 176 847	292 811	(37 476)	1 432 182	259 399
Matériel roulant	646 557	17 836	(2 700)	661 693	160 070
Systèmes informatiques et logiciels	41 263 908	9 829 902	(2 040 422)	49 053 388	23 827 082
SAGIR	143 965 353	9 975 903	-	153 941 256	95 637 534
Projets en cours de développement:					
Projet SAGIR	-	-	-	-	24 901 359
Autres systèmes informatiques	-	-	-	-	13 343 587
Améliorations locatives	-	-	-	-	80 620
Équipements spécialisés	-	-	-	-	3 529 510
Infrastructure de radiocommunication ²	-	-	-	-	2 062 851
	<u>427 671 225 \$</u>	<u>60 570 935 \$</u>	<u>(7 494 425) \$</u>	<u>480 747 735 \$</u>	<u>382 027 087 \$</u>

¹ Les frais financiers capitalisés concernant les immobilisations corporelles au cours de l'exercice totalisent un montant de 521 378 \$.

² Certaines infrastructures de radiocommunication sont érigées sur des terrains du domaine de l'État dont le Centre est administrateur.

CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 MARS 2020

12. EXCÉDENT CUMULÉ

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Cumul des excédents nets des déficits, depuis la création du Centre	60 517 645 \$	76 107 165 \$
Apport initial du gouvernement du Québec	<u>26 625 594</u>	<u>26 625 594</u>
	<u>87 143 239 \$</u>	<u>102 732 759 \$</u>

L'apport initial du gouvernement du Québec était constitué des excédents cumulés par le Fonds des services gouvernementaux et le Fonds de l'information gouvernementale au 5 décembre 2005.

13. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

Contrats de location

Le Centre est engagé en vertu de différents contrats de location relativement à des photocopieurs ainsi que des services d'hébergement en colocation pour des serveurs informatiques pour des paiements minimums totaux de 17 798 706 \$ (2019: 2 963 848 \$).

Autres

Le Centre a également contracté d'autres engagements concernant des services d'entretien, de télécommunication ainsi que de droits d'auteurs et licences pour un montant total de 13 807 972 \$ (2019: 25 213 000 \$). Les versements liés à ces engagements se répartissent comme suit :

	<u>Contrats de location</u>	<u>Autres</u>	<u>Total</u>
2021	2 233 166 \$	7 762 556 \$	9 995 722 \$
2022	1 981 135	4 493 822	6 474 957
2023	1 792 782	1 105 984	2 898 766
2024	1 690 234	57 498	1 747 732
2025	10 101 389	388 112	10 489 501
	<u>17 798 706 \$</u>	<u>13 807 972 \$</u>	<u>31 606 678 \$</u>

Le Centre a conclu divers types de contrats ayant pour but de réaliser sa mission. Ceux-ci incluent une clause qui permet au Centre d'y mettre fin en tout temps, et ainsi, de ne payer que les sommes relatives aux travaux réalisés. Ces contrats ne sont pas inclus dans le tableau précédent.

CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 MARS 2020

14. FLUX DE TRÉSORERIE

Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement :

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Créances	33 002 441 \$	(5 772 893) \$
Stocks destinés à la vente	404 907	453 364
Effet à recevoir du gouvernement du Québec	-	361 608
Charges à payer et frais courus	1 612 810	(23 270 753)
Effet à payer au gouvernement du Québec	854 137	-
Revenus perçus d'avance	(132 018)	19 046
Provision pour congés de maladie	(761 177)	(444 640)
Provision pour vacances	839 801	651 169
Stocks de fournitures	(189 509)	(1 370 205)
Charges payées d'avance	(4 334 399)	(4 856 180)
	<u>31 296 993 \$</u>	<u>(34 229 484) \$</u>

Informations supplémentaires

Intérêts versés	5 778 508 \$	6 246 002 \$
Intérêts reçus	321 863 \$	510 123 \$
Acquisitions d'immobilisations corporelles financées par les charges à payer et frais courus au 31 mars	7 557 369 \$	10 146 348 \$
Intérêts capitalisés aux immobilisations corporelles	254 916 \$	521 378 \$

CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 MARS 2020

15. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régimes de retraite

Les membres du personnel du Centre participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) ou au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1^{er} janvier 2020, le taux de cotisation pour le RREGOP est passé de 10,88 % à 10,63 % de la masse salariale admissible et le taux pour le RRPE et le RRAS, qui fait partie du RRPE, est passé de 12,82 % à 12,29 % de la masse salariale admissible.

Les cotisations versées par l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE. Pour l'année civile 2019, cette compensation a été établie à 2,97 % de la masse salariale admissible qui doit être versée par l'employeur, pour les participants au RRPE et au RRAS ainsi qu'un montant équivalent pour la partie à verser par les employeurs. Pour l'année civile 2020, le montant de compensation à verser par l'employeur (part des participants et part de l'employeur) qui sera déterminé par Retraite Québec sera basé sur la perte assumée par la caisse des participants du RRPE en raison du transfert de participants en provenance du RREGOP. Ainsi, le Centre a constaté un montant de compensation correspondant à 5,94 % de la masse salariale admissible pour l'année civile 2019 et estimé à 6,00 % de la masse salariale admissible pour l'année civile 2020

Les cotisations du Centre, incluant le montant de compensation à verser au RRPE et au RRAS, imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 11 740 302 \$ (2019 : 11 420 968 \$). Les obligations du Centre envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

16. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

La direction a mis en place des politiques et des procédés en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les impacts potentiels.

Les risques financiers importants auxquels le Centre est exposé sont les suivants: risque de crédit, risque de liquidité et risque de marché.

Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque que le Centre subisse une perte financière si les contreparties font défaut d'exécuter les conditions des contrats. Les principaux risques de crédit pour le Centre sont liés aux avances au fonds général du fonds consolidé du revenu et aux créances à l'exception des taxes à la consommation à recevoir.

Le risque de crédit associé à ces actifs financiers est réduit puisque la plupart de ces sommes sont à recevoir des entités gouvernementales et paragouvernementales.

Le tableau suivant présente le classement chronologique des créances au 31 mars.

	2020	2019
Créances non en souffrance	4 255 593 \$	3 060 580 \$
Créances en souffrance:		
Moins de 30 jours	76 558 465	84 854 727
de 30 à 60 jours	10 999 446	10 981 286
plus de 60 jours	8 042 844	35 411 399
	<u>99 856 348 \$</u>	<u>134 307 992 \$</u>

16. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS (SUITE)

Risque de crédit (suite)

Le Centre doit faire des estimations en ce qui a trait à la provision pour créances douteuses. Le type de clients, l'historique de paiement, les raisons pour lesquelles les comptes sont en souffrance et le secteur d'activité qui a donné lieu à la créance sont tous des éléments considérés dans la détermination du moment auquel les comptes en souffrance doivent faire l'objet d'une provision; les mêmes facteurs sont pris en considération lorsqu'il s'agit de déterminer s'il y a lieu de radier les montants portés au compte de provision en diminution des créances. Les montants recouverts ultérieurement sur des comptes qui avaient été radiés sont crédités à la charge de créances douteuses dans la période d'encaissement.

La provision pour créances douteuses du Centre s'élève à 124 818 \$ (2019 : 124 818 \$).

Le Centre est d'avis que la provision pour créances douteuses est suffisante pour couvrir le risque de non-paiement.

Le Centre est aussi exposé au risque de crédit découlant de la concentration d'opérations avec des entités gouvernementales et paragouvernementales ayant des caractéristiques économiques similaires et qui seraient affectées de la même façon par l'évolution de la conjoncture. Le Centre est d'avis que ce risque est faible compte tenu que ces entités possèdent une excellente qualité de crédit.

CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 MARS 2020

16. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS (SUITE)

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que le Centre ne soit pas en mesure de satisfaire ses obligations financières lorsqu'elles viennent à échéance. Le Centre gère ce risque en tenant compte des besoins opérationnels et en recourant à ses facilités de crédit. Le Centre établit des prévisions budgétaires et de trésorerie afin de s'assurer qu'il dispose des fonds nécessaires pour satisfaire ses obligations.

Les flux de trésorerie contractuels relativement aux passifs financiers se détaillent comme suit :

	2020				
	Moins de 1 an	1 an à moins de 3 ans	3 ans à moins de 5 ans	5 ans et plus	Indéterminés
Effet à payer au gouvernement du Québec	854 137 \$	-	-	-	-
Emprunts temporaires	177 254 032	-	-	-	-
Charges à payer et frais courus	54 665 299	409 514	-	-	-
Dettes à long terme	100 588 417	11 686 003	10 359 232	24 908 636	20 229 859
Provision pour vacances	17 157 434	-	-	-	-
	<u>350 519 319 \$</u>	<u>12 095 517 \$</u>	<u>10 359 232 \$</u>	<u>24 908 636 \$</u>	<u>20 229 859 \$</u>
	2019				
	Moins de 1 an	1 an à moins de 3 ans	3 ans à moins de 5 ans	5 ans et plus	Indéterminés
Effet à payer au gouvernement du Québec	-	-	-	-	-
Emprunts temporaires	189 140 582	-	-	-	-
Charges à payer et frais courus	57 182 918	409 514	-	-	-
Dettes à long terme	19 346 133	106 241 114	10 808 642	29 529 241	20 229 859
Provision pour vacances	16 317 633	-	-	-	-
	<u>281 987 266 \$</u>	<u>106 650 628 \$</u>	<u>10 808 642 \$</u>	<u>29 529 241 \$</u>	<u>20 229 859 \$</u>

Par ailleurs, en vertu du décret 498-2019, daté du 15 mai 2019 et entré en vigueur le 1^{er} juin 2019, le gouvernement du Québec a autorisé des avances au Centre pour un montant maximum de 30 millions de dollars auprès du fonds général du fonds consolidé du revenu. Ces avances porteraient intérêt au taux préférentiel de la Banque Nationale du Canada et viendraient à échéance au plus tard le 31 mai 2024. Aux 31 mars 2020 et 2019, ces avances sont inutilisées et le taux d'intérêt est de 2,45 % (2019 : 3,95 %).

16. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS (SUITE)

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations du prix du marché. Le risque de marché comprend trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. Le Centre est exposé au risque de taux d'intérêt et au risque de change.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché.

La dette à long terme porte intérêt à des taux fixes pour la plupart des emprunts. Par conséquent, le risque de taux d'intérêt relativement aux flux de trésorerie auquel est exposé le Centre est minime et le risque de marché lié aux taux d'intérêt l'est également étant donné que le Centre prévoit le remboursement selon l'échéancier prévu.

Le Centre est surtout exposé aux risques associés aux variations des taux d'intérêt de ses emprunts temporaires à intérêts variables.

Au 31 mars 2020, si les taux d'intérêt sur les emprunts temporaires avaient enregistré une hausse ou une baisse de 1 %, toutes les autres variables étant demeurées constantes, les frais financiers auraient respectivement augmenté ou diminué d'environ 1 866 000 \$ (2019 : 1 863 000 \$).

Risque de change

Le risque de change est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des cours des monnaies étrangères.

Le Centre réalise des achats en dollar américain. Conséquemment, il est exposé au risque de change relié aux variations du dollar canadien par rapport au dollar américain.

À la date de l'état de la situation financière, le solde des charges à payer et frais courus en dollars américains est de 1 170 \$ (2019 : 608 002 \$). À cette date, le taux de change pour un dollar américain est de 1,296 (2019 : 1,339).

Au 31 mars 2020, si le taux de change avait enregistré une hausse ou une baisse de 10 %, les résultats et l'excédent cumulé auraient respectivement diminué ou augmenté d'environ 237 000 \$ (2019 : 540 000 \$).

17. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Le Centre est apparenté avec toutes les entités contrôlées par le gouvernement du Québec ou soumises à son contrôle conjoint. Il est également apparenté à ses principaux dirigeants, leurs proches parents, ainsi qu'avec les entités pour lesquelles une ou plusieurs de ces personnes ont le pouvoir d'orienter les décisions financières et administratives de ces entités. Les principaux dirigeants sont composés des membres du conseil d'administration et du comité de direction ainsi que du président directeur-général du Centre. Aucune transaction n'a été conclue entre le Centre et ses principaux dirigeants, leurs proches parents et les entités pour lesquelles ces personnes ont le pouvoir d'orienter les politiques financières et administratives.

La majorité des revenus du Centre sont générés par des opérations avec des entités apparentées. Les services rendus par le Centre aux entités avec lesquelles il est apparenté sont constatés à la valeur d'échange. Le Centre n'a conclu aucune opération importante avec des apparentés à une valeur différente de celle qui aurait été établie si les parties n'avaient pas été apparentées.

18. ÉVENTUALITÉS

Dans le cours normal de ses activités, le Centre est exposé à diverses réclamations et poursuites judiciaires. La direction est d'avis qu'une provision suffisante a été comptabilisée en fin d'exercice aux états financiers et que le règlement final de ces éventualités n'aura pas d'incidence défavorable importante sur la situation financière et les résultats d'exploitation du Centre.

LOIS ET RÈGLEMENTS

Loi constitutive du Centre

Loi sur le Centre de services partagés du Québec (RLRQ, chapitre C-8.1.1)

Règlements dont l'application relève du Centre

Règlement sur la Gazette officielle du Québec (RLRQ, chapitre C-8.1.1, r. 1)

Règlement intérieur du Centre de services partagés du Québec

Règlement numéro 2 sur la signature de certains actes, documents ou écrits du Centre de services partagés du Québec

Liste non exhaustive des lois et règlements qui peuvent être appliqués par le Centre

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1)

Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001)

Loi sur l'administration publique (RLRQ, chapitre A-6.01)

Code civil du Québec (chapitre CCQ 1991)

Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (RLRQ, chapitre C-1.1)

Charte de la Ville de Québec, capitale nationale du Québec (RLRQ, chapitre C-11.5)

Loi sur les cités et villes (RLRQ, chapitre C-19)

Code de procédure civile (RLRQ, chapitre C-25.01)

Code municipal du Québec (RLRQ, chapitre C-27.1)

Loi sur la Communauté métropolitaine de Montréal (RLRQ, chapitre C-37.01)

Loi sur la Communauté métropolitaine de Québec (RLRQ, chapitre C-37.02)

Loi sur la confiscation, l'administration et l'affectation des produits et instruments d'activités illégales (RLRQ, chapitre C-52.2)

Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1)

Loi sur le développement des entreprises québécoises dans le domaine du livre (RLRQ, chapitre D-8.1)

Loi sur la fonction publique (RLRQ, chapitre F-3.1.1)

Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement (RLRQ, chapitre G-1.03)

Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.011)

Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, chapitre M-30)

Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires (RLRQ, chapitre O-1.3)

Loi instituant l'Office Québec-Monde pour la jeunesse (RLRQ, chapitre O-5.2)

Loi sur les sociétés de transport en commun (RLRQ, chapitre S-30.01)

Loi sur la taxe de vente du Québec (RLRQ, chapitre T-0.1)

Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme (RLRQ, chapitre T-11.011)

Loi sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik (RLRQ, chapitre V-6.1)

Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1, r. 2)

Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1, r. 3)

Règlement sur les emprunts effectués par un organisme (RLRQ, chapitre A-6.001, r. 3)

Règlement sur les engagements financiers pris par un organisme (RLRQ, chapitre A-6.001, r. 4)

Règlement sur les contrats du commissaire à l'éthique et à la déontologie (RLRQ, chapitre C-23.1, r. 1)

Règlement sur les contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction des organismes visés à l'article 7 de la Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1, r. 1.1)

Règlement sur certains contrats d'approvisionnement des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1, r. 2)

Règlement sur certains contrats de services des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1, r. 4)

Règlement sur les contrats de travaux de construction des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1, r. 5)

Règlement sur les contrats des organismes publics en matière de technologies de l'information (RLRQ, chapitre C-65.1, r. 5.1)

Règlement sur la disposition des biens meubles excédentaires (RLRQ, chapitre C-65.1, r. 7.1)

Règlement sur le classement des fonctionnaires (RLRQ, chapitre F-3.1.1, r. 2)

Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique (RLRQ, chapitre F-3.1.1, r. 3)

Règlement concernant le processus de qualification et les personnes qualifiées (RLRQ, chapitre F-3.1.1.1, r. 3.1)

GOVERNANCE

Renseignements concernant les membres du comité

Le conseil d'administration est composé de onze membres, dont le président-directeur général du Centre. Au moins six membres, autres que le président-directeur général, sont issus de l'administration publique et au moins un de ces six membres doit travailler dans une région autre que celle de Montréal ou de Québec. Les membres du conseil d'administration sont nommés par le gouvernement du Québec, qui désigne parmi ceux-ci un président et un vice-président.

Les membres du conseil d'administration au 31 mars 2020* :



M^{me} Guylaine Rioux

présidente du conseil d'administration

Vice-présidente – Jeu responsable, communications et engagement sociétal, Loto-Québec (jusqu'au 24 février 2020)

Membre issue de l'administration gouvernementale



M. Richard Audet

vice-président du conseil d'administration

Sous-ministre associé aux technologies de l'information, ministère de la Santé et des Services sociaux (retraité depuis le 9 novembre 2019)

Membre issu de l'administration gouvernementale



M. Claude Beauchamp

Vice-président à l'indemnisation et à la réintégration au travail, Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail

Membre issu de l'administration gouvernementale



M^{me} Viviane Garneau

Vice-présidente – Immobilier, approvisionnement et administration, Fédération des caisses Desjardins du Québec

Membre indépendante



M. Christian Lessard

Président-directeur général, Centre de services partagés du Québec

Membre issu de l'administration gouvernementale



M. Pierre Miron

Vice-président exécutif – Technologies de l'information, iA Groupe financier

Membre indépendant



M. Marc Ouellet

Directeur principal de la surveillance, La Capitale groupe financier

Membre indépendant



M^{me} Christine Powers

Directrice principale, Arsenal conseils

Membre indépendante



M^{me} Colleen Thorpe

Directrice générale, Équiterre

Membre indépendante

Deux postes vacants

* En vertu de la Loi sur le Centre de services partagés du Québec, ces membres demeurent en fonction jusqu'à ce qu'ils soient remplacés ou nommés de nouveau.

Renseignements concernant le fonctionnement des comités

Le conseil d'administration a pour rôle d'administrer les affaires du Centre. Il exerce notamment les fonctions suivantes :

- Approuver les orientations et les politiques du Centre;
- Approuver le plan stratégique;
- Approuver les prévisions budgétaires;
- Approuver les états financiers;
- Adopter le rapport annuel de gestion;
- Adopter les règlements;
- Adopter les normes d'éthique et de déontologie;
- Adopter une politique d'examen et de traitement des plaintes;
- Déterminer les contrats et autres engagements financiers qui doivent être autorisés par le conseil d'administration, par le président-directeur général ou par un vice-président;
- Constituer tout comité, pourvoir à son fonctionnement et lui déléguer l'exercice des pouvoirs du conseil d'administration.

Le conseil d'administration agit par résolutions. Celles-ci sont exécutoires à partir du moment de leur adoption, à moins que le conseil n'en décide autrement.

Les membres du conseil d'administration se réunissent à huis clos à la fin de chaque séance ordinaire.

Activités du conseil

Pour l'exercice 2019-2020, le conseil a tenu huit séances et adopté quarante résolutions, dont les suivantes :

- Approbation de la Politique de l'information et des communications du Centre;
- Approbation de la Politique de gestion des plaintes et des commentaires du Centre;
- Approbation de la Politique d'acquisitions écoresponsables du Centre;
- Approbation de la programmation des investissements et des dépenses en ressources informationnelles 2019-2024;
- Adoption du Rapport annuel de gestion 2018-2019 et approbation des états financiers au 31 mars 2019;
- Autorisation d'engagements financiers liés à des acquisitions de biens et de services, notamment dans le cadre de regroupements d'achats.

Le conseil d'administration a également autorisé la présentation de divers dossiers d'opportunité en technologies de l'information au Conseil du trésor afin d'obtenir l'autorisation de commencer la phase de planification de projets majeurs en ressources informationnelles.

Quatre comités constitués par le conseil d'administration

1. Comité de gouvernance et d'éthique

Le mandat du comité est d'appuyer le conseil d'administration dans la mise en œuvre d'une gouvernance fondée sur les principes d'efficacité, de transparence et d'imputabilité. Le comité est composé du président du conseil d'administration, de son vice-président et des présidents des comités constitués par le conseil. Le président-directeur général est également présent aux rencontres, sauf lorsqu'elles sont tenues à huis clos.

Un membre du conseil d'administration dont le profil présente des compétences en gouvernance, en éthique ou en développement durable peut également y être invité, de façon statutaire ou ponctuelle.

Fonctions du comité

- Élaborer des règles de gouvernance et exercer une vigie pour connaître les meilleures pratiques en matière de gouvernance.
- Veiller à l'application du règlement intérieur et à celle de la politique de gouvernance.
- Proposer au conseil d'administration des améliorations à la *Loi sur le Centre de services partagés du Québec*, au règlement intérieur ou à la politique de gouvernance afin de les modifier, s'il y a lieu.
- Réviser le code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics du Centre et assumer les fonctions qui y sont attribuées au comité.
- Approuver le code d'éthique proposé pour le personnel du Centre.
- Exercer un rôle stratégique de vigie concernant les dossiers du Centre en matière de développement durable.
- Élaborer des profils de compétences et d'expérience pour la nomination des membres du conseil et du président-directeur général du Centre.
- Élaborer des outils visant à évaluer le fonctionnement du conseil ainsi que le travail des membres.
- Élaborer un programme d'accueil et de formation continue pour les membres du conseil.
- Suivre la mise en œuvre du plan stratégique, en faire rapport aux membres du conseil et proposer des améliorations, s'il y a lieu.
- Demander l'aide d'un conseiller externe lorsque les circonstances l'exigent.
- Exercer toute autre fonction que peut lui déléguer le conseil d'administration.

Nombre de séances du comité

Au cours de l'exercice 2019-2020, le comité a tenu une seule séance. Toutefois, les sujets prévus à l'ordre du jour de trois séances annulées ont été intégrés et traités au conseil d'administration.

Membres (au 31 mars 2020)

M^{me} Guylaine Rioux, présidente

M. Richard Audet

M. Christian Lessard

M. Claude Beauchamp

M. Pierre Miron

M. Marc Ouellet

M^{me} Colleen Thorpe

2. Comité des ressources humaines et des relations avec la clientèle

Ce comité examine les enjeux, les orientations, les stratégies et les pratiques générales du Centre en matière de gestion des ressources humaines et de relations avec la clientèle et il formule des recommandations au conseil d'administration à cet égard. Le comité est composé d'au moins trois membres du conseil d'administration nommés par ce dernier.

Fonctions du comité

- Exercer un rôle stratégique de vigie des dossiers du Centre en matière de ressources humaines et de relations avec la clientèle.
- Suivre les grands dossiers du Plan stratégique 2018-2021 du Centre relatifs aux ressources humaines.
- Évaluer et suivre les actions relatives aux relations avec les ministères et organismes clients.
- Demander l'aide d'un conseiller externe lorsque les circonstances l'exigent.
- Exercer toute autre fonction que peut lui déléguer le conseil d'administration.

Nombre de séances du comité

Au cours de l'exercice 2019-2020, le comité a tenu trois séances.

Membres (au 31 mars 2020)

M. Claude Beauchamp, président

M^{me} Colleen Thorpe

Un poste vacant

3. Comité de vérification et de gestion des risques

Ce comité assiste le conseil d'administration dans le suivi des processus de reddition de comptes et des systèmes de contrôle de l'organisation. Il assume son rôle en formulant des observations et des conseils impartiaux sur des enjeux liés au domaine financier, aux risques, aux contrôles et aux exigences réglementaires applicables au Centre, à la qualité de l'information et à celle de la surveillance effectuée par la haute direction. Le comité est composé d'au moins trois membres du conseil d'administration nommés par ce dernier.

Fonctions du comité

- Approuver le plan annuel et pluriannuel de vérification interne et en exercer le suivi.
- Apprécier l'efficacité et l'efficience du Centre et prendre des dispositions pour que des mesures soient mises en place et appliquées, notamment l'étalonnage avec des organisations similaires.
- Assurer un suivi à l'égard des mécanismes mis en place par le Centre pour favoriser l'utilisation optimale des ressources.
- Veiller à ce que les mécanismes de contrôle interne soient appliqués, notamment en ce qui concerne la gestion contractuelle, et s'assurer qu'ils sont adéquats et efficaces.
- S'assurer qu'un processus de gestion des risques est implanté, qu'il est suivi et qu'il fait l'objet d'une reddition de comptes annuelle.
- Réviser toute activité susceptible de nuire à la bonne situation financière du Centre et qui est portée à son attention par le vérificateur interne ou un dirigeant.
- Examiner les états financiers avec le Vérificateur général du Québec (VGQ).
- S'assurer que les états financiers sont conformes aux principes comptables généralement reconnus et évaluer tout changement apporté à l'application de ces principes, méthodes et conventions comptables de même que la qualité des conventions comptables choisies.
- Recommander au conseil d'administration l'approbation des états financiers.
- Recommander au conseil d'administration l'approbation du plan d'action des risques majeurs.
- Veiller au suivi des recommandations de la vérification interne, du VGQ ou de tout autre organisme de contrôle (Commission de la fonction publique, Unité permanente anticorruption [UPAC], etc.) applicables au Centre.
- Examiner le cadre budgétaire et les budgets annuels du Centre (incluant le plan d'immobilisation) et en recommander l'approbation au conseil d'administration.
- S'assurer du suivi des budgets annuels du Centre et du plan d'immobilisation.
- Examiner les éléments du rapport annuel de gestion du Centre, en évaluer la cohérence et formuler, le cas échéant, des recommandations au conseil d'administration.
- Aviser le conseil d'administration dès qu'il découvre des opérations ou des pratiques de gestion qui ne sont pas saines ou qui ne sont pas conformes aux lois, aux règlements ou aux politiques du Centre.
- Demander toute vérification jugée nécessaire dans son champ de responsabilité et :
 - ◊ demander l'aide d'un consultant pour le conseiller ou l'assister lorsque les circonstances l'exigent;
 - ◊ se réunir, au besoin, avec les dirigeants du Centre et les représentants du VGQ.
- Exercer toute autre fonction que peut lui déléguer le conseil d'administration.

Nombre de séances du comité

Au cours de l'exercice 2019-2020, le comité a tenu cinq séances.

Membres (au 31 mars 2020)

M. Marc Ouellet, président

M^{me} Viviane Garneau

M^{me} Christine Powers

4. Comité des technologies de l'information

Ce comité exerce un suivi des stratégies d'affaires, des plans d'investissement et des risques liés aux TI et à la gestion contractuelle ainsi que celui des grands chantiers gouvernementaux dans ce domaine, qui sont sous la responsabilité du Centre. Il recommande au conseil d'administration l'approbation des dossiers d'investissement ou des engagements financiers ayant un impact important sur le Centre ou qui comportent des risques particuliers. Le comité est composé d'au moins trois membres du conseil d'administration nommés par ce dernier.

Fonctions du comité

- Apprécier les orientations et les stratégies en matière de TI.
- Examiner les stratégies d'affaires, le plan d'investissement, le processus de gestion des investissements et la reddition de comptes en TI et en recommander l'approbation.
- Examiner les dossiers d'affaires, les stratégies de réalisation et les stratégies d'approvisionnement relatifs aux projets en TI et en recommander l'approbation.
- Prendre connaissance des projets majeurs et en exercer un suivi régulier.
- Apprécier les processus de gestion, de suivi et de gouvernance au regard des TI.
- Apprécier les risques, les processus et les moyens relatifs à la sécurité de l'information et à la performance des infrastructures, des systèmes et des applications en TI.
- Apporter une contribution aux grands chantiers gouvernementaux en TI sous la responsabilité du Centre.
- Demander l'aide d'un conseiller externe lorsque les circonstances l'exigent.
- Exercer toute autre fonction que peut lui déléguer le conseil d'administration.

Nombre de séances du comité

Au cours de l'exercice 2019-2020, le comité a tenu sept séances.

Membres (au 31 mars 2020)

M. Pierre Miron, président

M. Richard Audet

M. Claude Beauchamp

Assiduité des administrateurs aux séances du conseil d'administration et de ses comités

Membres au 31 mars 2020	Conseil d'administration	Comité de gouvernance et d'éthique	Comité des ressources humaines et des relations avec la clientèle	Comité de vérification et de gestion des risques	Comité des technologies de l'information
Guylaine Rioux	6/8	1/1	-	-	-
Richard Audet	8/8	1/1	3/3*	-	6/7
Claude Beauchamp	5/8	0/1	3/3	-	5/7
Viviane Garneau	7/8	-	-	5/5	-
Christian Lessard (PDG)	8/8	1/1	-	-	-
Pierre Miron	7/8	1/1	-	-	6/7
Marc Ouellet	8/8	1/1	-	5/5	-
Christine Powers	7/8	-	-	5/5	-
Colleen Thorpe	7/8	0/1	3/3	-	-

* Membre temporaire jusqu'à ce que le poste vacant soit pourvu.

Renseignements sur la rémunération

Les membres du conseil d'administration ne sont pas rémunérés. Ils ont cependant droit au remboursement des dépenses faites dans l'exercice de leurs fonctions, et ce, aux conditions que le gouvernement détermine.

