



Rapport annuel de gestion

2008-2009





Rapport annuel de gestion 2008-2009



Cette publication a été rédigée par Services Québec.
Conception graphique : Parenthèses Communications

Il est possible d'obtenir de l'information complémentaire sur Services Québec
en consultant son site Internet, à l'adresse suivante :
www.servicesquebec.gouv.qc.ca (section Découvrir Services Québec).

Dans ce document, le genre masculin est employé dans le seul but d'alléger le texte.

ISSN 1911-785X

ISSN 1911-7868 (PDF)

ISBN 978-2-550-56988-6

ISBN 978-2-550-56989-3 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2009

© Gouvernement du Québec, 2009

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction par quelque procédé que ce soit
et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Services Québec.



*Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4*

Monsieur le Président,

En tant que ministre responsable de l'application de la Loi sur Services Québec, j'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2008-2009 de Services Québec. Ce rapport présente les résultats obtenus pour l'exercice financier visé.

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

La ministre des Services gouvernementaux,

DOMINIQUE VIEN

Québec, octobre 2009

*Madame Dominique Vien
Ministre des Services gouvernementaux*

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2008-2009 de Services Québec.

Ce document fait état des résultats de Services Québec au regard de ses engagements et rend compte de l'ensemble de ses activités pour l'exercice se terminant le 31 mars 2009.

Je vous prie de recevoir, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

Le président-directeur général,

PIERRE ROY

Québec, octobre 2009

Mot du président-directeur général

C'est avec fierté que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* de Services Québec. Il témoigne d'une croissance significative des résultats de l'organisation, au terme d'une deuxième année du *Plan stratégique 2007-2012*.

Cette année, les utilisateurs du guichet multimode ont été encore plus nombreux à bénéficier de la multitude d'informations et de services électroniques accessibles par le Portail gouvernemental de services. De même, le Centre de relations avec la clientèle a gagné en popularité avec sa capacité d'interconnexion améliorée avec les ministères et les organismes.

Services Québec a enrichi considérablement son offre de services par l'ajout de celle du Directeur de l'état civil, relative aux événements de vie que sont la naissance, le mariage, l'union civile et le décès. En outre, les citoyens ont pu profiter d'une plus grande proximité des services de délivrance sur le territoire québécois.

En plus de bénéficier de ces nouveautés en matière de simplification de l'accès aux services gouvernementaux, la population a pu compter sur une variété de services de qualité. De telles réalisations témoignent du professionnalisme d'employés résolument engagés dans l'amélioration de la prestation de services à la clientèle. Par ailleurs, les citoyens et les entreprises ont pu se prononcer quant à leur satisfaction à l'égard des services offerts par Services Québec, et ce, pour chacun des modes de prestations.

Enfin, je ne saurais passer sous silence la réalisation de travaux d'envergure qui ont animé une réflexion interministérielle sur la simplification de l'accès aux services publics. Leurs conclusions ont permis de préciser les perspectives les plus porteuses pour le développement d'une approche intégrée de la prestation de services.

Je vous invite à prendre connaissance des résultats de ce rapport, qui traduisent une progression manifeste de l'achalandage du guichet ainsi que de l'appréciation des services et du respect des engagements prévus dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* de Services Québec.

Le président-directeur général,

PIERRE ROY

Québec, octobre 2009

Déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du *Rapport annuel de gestion 2008-2009* de Services Québec

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisation;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats relatifs aux objectifs stratégiques et à la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2009.

Le président-directeur général,

PIERRE ROY

Québec, septembre 2009

Rapport de validation de la vérification interne

Monsieur Pierre Roy
Président-directeur général
Services Québec

Monsieur le Président-Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2008-2009 de Services Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe au président-directeur général de Services Québec.

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

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

L'information relative aux exercices antérieurs du Directeur de l'état civil, et présentée aux fins de comparaison, a été examinée par un autre vérificateur interne. Services Québec présente des données comparatives même si la prestation a été rendue par une autre entité.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2008-2009 de Services Québec nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

Le responsable de la vérification interne,

ANDRÉ BÉLANGER, M. Fisc., MAP, CA auditeur

Québec, septembre 2009

Table des matières

Faits marquants en 2008-2009	1
1 Tendances internationales et simplification des services publics	3
2 Présentation de l'organisation	6
2.1 La mission	6
2.2 L'offre de services	6
2.3 La gouverne	7
2.4 La structure administrative	9
3 Résultats relatifs à la qualité des services	10
3.1 Le suivi des objectifs de la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i>	10
3.2 L'évaluation de la satisfaction et de la qualité perçue des services	13
3.3 Le traitement des plaintes et des commentaires	17
4 Résultats relatifs au <i>Plan stratégique 2007-2012</i>	18
4.1 Simplifier la relation entre l'État, les citoyens et les entreprises dans une prestation de services de qualité	21
4.2 Assurer un leadership dans le renouvellement de la prestation de services publics	34
4.3 Mettre en œuvre les assises nécessaires au développement d'une organisation agile	37
5 Ressources humaines et accès à l'égalité en emploi	45
6 États financiers	51
7 Autres exigences	67
7.1 La Politique linguistique	67
7.2 L'allégement réglementaire et administratif	67
7.3 Le développement durable	68
Annexes	
Annexe 1 <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i>	69
Annexe 2 Engagements du Directeur de l'état civil	70
Annexe 3 Schéma du <i>Plan stratégique 2007-2012</i>	71
Annexe 4 Guide d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration	72

Faits marquants en 2008-2009

Un pas de plus vers un gouvernement en ligne

- Les utilisateurs du Portail gouvernemental de services ont été plus nombreux en 2008-2009. Près de 1,3 million de visites ont eu lieu dans l'espace Entreprises et un peu plus de 9,5 millions de visites ont été effectuées dans les espaces réservés aux citoyens et à la clientèle internationale, soit des augmentations respectives de l'ordre de 24 % et de 33 % par rapport à 2007-2008.
- 303 034 demandes de changements d'adresses ont été effectuées par Internet, ce qui représente 12 % de plus qu'en 2007-2008.
- Pour sa première année complète d'utilisation, les services électroniques DÉClic ont été le moyen privilégié par les citoyens pour 55 809 demandes de délivrance de certificats ou de copies d'actes pour les événements de vie que sont la naissance, le mariage, l'union civile et le décès.
- 13 607 utilisateurs des services du Portail gouvernemental de services ont pu bénéficier d'un accompagnement de la part d'un préposé dans un bureau de Services Québec.

Des services téléphoniques qui facilitent l'accès

- L'interconnexion a été rendue possible avec cinq nouveaux partenaires gouvernementaux. Lorsque la nature de la demande le requiert, les appels de la clientèle peuvent maintenant être acheminés vers dix ministères et organismes sans démarches supplémentaires pour celle-ci.
- La prise en charge des appels relatifs aux changements d'adresses, provenant de la Société de l'assurance automobile du Québec et de la Régie de l'assurance maladie du Québec, a contribué à une hausse de 96 % des transactions effectuées par téléphone.
- Les préposés aux renseignements du Centre de relations avec la clientèle ont répondu à un total de 945 441 appels, soit 32 % de plus qu'en 2007-2008. Pour les services du registre des entreprises uniquement, l'augmentation des appels auxquels les préposés ont répondu atteint presque 50 %.

Les services relatifs aux registres d'État, à portée de main

- Au téléphone, la clientèle peut maintenant accéder aux services du Directeur de l'état civil et à ceux du registre des entreprises par le numéro de téléphone unique de Services Québec.
- Les citoyens peuvent bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour les demandes de certificats ou de copies d'actes de naissance, de mariage, d'union civile ou de décès, dans 15 bureaux de Services Québec en région.

Une plus grande notoriété

- Services Québec a conclu ou renouvelé des partenariats avec plus d'une dizaine de ministères et d'organismes.
- Dans le cadre de la mise en œuvre et de l'optimisation du Régime québécois d'assurance parentale, un partenariat a été conclu entre le Directeur de l'état civil et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Ce partenariat permet maintenant la consultation du registre de l'état civil et le transfert d'informations dans le but d'établir l'admissibilité des demandeurs aux prestations du Régime. Voilà un bel exemple de collaboration en matière de prestation électronique de services et de simplification des démarches pour les citoyens.
- À l'an 2 de la campagne d'information de Services Québec ayant comme fil conducteur le slogan « Vous êtes au bon endroit ! », les résultats du sondage omnibus, effectué avant et après la campagne, démontrent que la proportion de répondants qui connaissent Services Québec a augmenté de façon significative, passant de 30 % à 48 %.
- Les services électroniques DÉClic ont remporté deux OCTAS de la Fédération de l'informatique du Québec. Ces prix soulignent l'excellence des technologies de l'information au Québec. L'Institut d'administration publique du Québec a également décerné le Prix d'excellence dans la catégorie Gouvernement en ligne aux services DÉClic. L'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services a, par ailleurs, obtenu une mention spéciale dans cette catégorie.

Des réalisations d'organisation

- Les employés nouvellement arrivés à Services Québec peuvent maintenant profiter d'un programme d'accueil institutionnel.
- Un programme de reconnaissance a été lancé, s'appuyant sur un important exercice visant à répertorier les pratiques dans le domaine.
- Des mesures concrètes permettant de nourrir une culture éthique ont été instaurées en matière d'accueil aux nouveaux employés et de formation auprès du personnel affecté à la prestation de services. Un cadre de référence en gestion contractuelle a également été mis en place, considérant l'entrée en vigueur d'un nouveau cadre législatif et réglementaire en octobre 2008.
- La Politique de protection des renseignements personnels a été adoptée et des mesures d'encadrement sur les bris de confidentialité ont été mises en place.
- Les efforts investis dans la démarche de développement durable en 2008-2009 ont mené à la publication du *Plan d'action de développement durable 2009-2012 – Au service du mieux-être des Québécois*, disponible sur le site Internet de Services Québec.

Une vision de la simplification

- Services Québec a réalisé la cartographie des services offerts aux citoyens par les ministères et organismes du gouvernement du Québec. Cette réflexion d'envergure a permis d'illustrer le degré de complexité des relations avec l'État québécois, lors de différents événements, et a mené à l'établissement de regroupements de services prioritaires.

1 Tendances internationales et simplification des services publics

Pour bon nombre d'administrations à travers le monde, la simplification des services gouvernementaux demeure la voie privilégiée de la transformation des services publics. Elles s'y consacrent en adoptant une variété de modèles de prestation intégrée de services, de gouvernance et de structures organisationnelles. L'apprentissage permanent par la connaissance des réalisations et des projets de développement des administrations étrangères peut jouer un rôle important dans l'amélioration de la prestation intégrée de services. L'analyse comparative qui en résulte permet d'établir quelles sont les pratiques les plus efficaces et de déterminer dans quelle mesure il est possible de les transposer ou de les adapter, le cas échéant.

Du regroupement d'informations au regroupement de services

En matière de simplification, plusieurs guichets uniques visent non seulement à informer les citoyens et les entreprises, mais également à offrir les services directement en ligne au moyen de formulaires interactifs permettant de demander un permis, de transmettre une réclamation ou d'acquitter des droits. Par conséquent, le passage du regroupement d'informations au regroupement de services exige une intégration accrue des services offerts.

Un regroupement peut intégrer une variété de programmes gouvernementaux provenant de ministères et d'organismes différents pour lesquels il faut, notamment, harmoniser l'ordre des démarches et les saisies d'informations liées à l'admissibilité, favoriser le dépôt électronique de pièces justificatives et rajuster les calculs établissant les droits des requérants en fonction de diverses exigences législatives et réglementaires. Au cours des dernières années, une tendance est observée dans les initiatives internationales de prestation intégrée de services. Elle consiste en une simplification des démarches des citoyens et des entreprises par le développement de regroupements d'informations orientés en fonction de thèmes, de clientèles ou par événements de vie.

Des solutions novatrices de partage d'informations et d'authentification

La coopération à l'intérieur des administrations publiques et entre les différents ordres de gouvernements offrent des perspectives sécuritaires de collecte unique des données personnelles et de dépôt unique de pièces justificatives. Les informations ainsi recueillies sont communiquées aux instances administratives qui sont concernées par ces nouvelles données afin que le citoyen n'ait pas à répéter la même démarche. Le partage de l'information, principe sur lequel repose la prestation intégrée de services, s'avère donc une étape incontournable à la collecte et au dépôt uniques.

Afin d'instaurer la collecte unique ainsi que le dépôt unique, certaines administrations publiques effectuent des modifications administratives à leur structure, sans modifier la législation du pays, pour simplifier les relations entre les citoyens, les entreprises et l'État. Ainsi, des programmes sont créés pour réduire les barrières entre les ministères et les organismes d'une même administration centrale et entre le gouvernement central et les administrations locales.

La simplification s'impose aussi par la tendance émergente dans plusieurs pays de la création d'un dossier personnel électronique, offrant la possibilité pour le citoyen de créer son espace personnel pour y déposer des informations et des documents personnels, recevoir de l'information ciblée et suivre le traitement de ses demandes.



La diversification des possibilités de la prestation électronique

Déjà bien amorcée, la migration vers la prestation électronique de services poursuit sa progression et les administrations encouragent généralement les citoyens à migrer vers les modes de prestations en libre-service, moins coûteux, tels Internet et la réponse vocale interactive. Ce mouvement est soutenu par une intensification des services d'accompagnement aux usagers.

Une utilisation croissante des technologies Web est constatée. Elles sont liées au développement et à l'évolution de communautés Internet, de services et d'applications en ligne par les sites de réseaux sociaux, de wikis et de blogues qui favorisent l'interopérabilité et la collaboration sur la Toile pour le développement de la prestation électronique de services. Leur effet sur la division traditionnelle des modes par lesquels la prestation de services est offerte est considérable. Les services en ligne sont maintenant très différenciés d'une administration à l'autre, en fonction du degré de sophistication des outils technologiques utilisés et de l'ampleur de la palette des services offerts.

Ces développements sont la source d'une nouvelle complexité dans la prestation de services multimodes. Il s'avère donc primordial à cet égard de promouvoir une approche de complémentarité, afin de concilier les stratégies initiales avec les développements technologiques récents les plus susceptibles d'offrir des gains en productivité et en efficacité et une diminution des coûts. Dans cette optique, les projets devraient s'inscrire dans une approche architecturale compatible avec ces technologies et une souplesse de la détermination des points d'entrée vers l'information et les prestations de services (canaux et intervenants).

L'approche québécoise de simplification

Pour Services Québec, la dernière année a été l'occasion de préciser les perspectives les plus porteuses de simplification de l'accès aux services publics par le développement d'une approche intégrée dans la prestation des services. Pour ce faire, Services Québec a conçu une cartographie exhaustive des services offerts aux citoyens par les ministères et organismes du gouvernement du Québec. Cette représentation de l'offre de services en fonction d'événements (situations de vie, obligations, motivations) a permis de scénariser les principales situations vécues par les citoyens dans leurs relations avec l'État et de mettre en évidence les liens entre les services, indépendamment de l'organisation qui les offre.

Cette réflexion d'envergure a permis d'illustrer le degré de complexité des relations avec l'État québécois, lors de différents événements. Dans le cadre des travaux accomplis par le Comité de travail interministériel dirigé par le président-directeur général de Services Québec sur la simplification de l'accès aux services publics, Services Québec, à l'instar d'autres administrations publiques, a privilégié l'approche de simplification par la mise en place de regroupements de services intégrés, ayant un lien naturel, afin de simplifier les démarches et de rendre plus directe la prestation de services. Il s'agit de services offerts par un ou plusieurs ministères et organismes associés à un événement.

En complément, Services Québec a contribué à l'élaboration des principes de simplification devant guider le développement des regroupements de services. Par ailleurs, dans le cadre de sa mission de simplification, Services Québec a poursuivi les travaux par l'établissement du modèle de la prestation cible applicable à l'ensemble des regroupements de services. Les travaux de mise en œuvre de la prestation cible de regroupements de services sont prévus au cours de la prochaine année.

Les attentes des citoyens à l'égard de la simplification

Les résultats des différentes études consultées et réalisées témoignent de l'importance des dimensions Accessibilité (facilité d'accès) et Simplicité des démarches comme pistes d'amélioration en matière de simplification des services publics. Ces aspects sont sources de plusieurs difficultés pour le citoyen qui effectue une demande de service ou d'information : difficulté à joindre la bonne personne, à savoir par où commencer, à trouver l'information sur le site Internet, à accéder au formulaire, etc. La disponibilité éventuelle des regroupements de services pourrait en atténuer les difficultés d'accès, tout en simplifiant les démarches des citoyens. En outre, en effectuant une déclaration à l'aide d'un formulaire (déclarer un événement, formuler son besoin), le citoyen pourrait accéder à une liste lui fournissant les services à demander, être informé sur la séquence des démarches à réaliser de même que sur les formulaires à remplir, le cas échéant.

De plus, parmi les améliorations proposées les plus importantes, les citoyens privilégient l'accès par une seule porte d'entrée aux services gouvernementaux et pouvoir parler à un seul interlocuteur pour formuler une demande de service.

Des services évalués au cours des trois années d'enquêtes multiservices, le Service québécois de changement d'adresse demeure le service pour lequel on constate la cote la plus élevée sur le plan de la satisfaction globale, parmi les services offerts par les ministères et les organismes. Une des hypothèses expliquant ce taux de satisfaction élevé concerne sa valeur ajoutée comme service intégré qui améliore significativement l'accessibilité et simplifie les démarches de la clientèle. Le développement d'autres services intégrés et le regroupement de services s'avèrent des solutions à privilégier afin de combler les attentes et d'atténuer les obstacles observés lors de demandes de services gouvernementaux.

L'amélioration et la simplification des services, auparavant objets de politiques et de mesures sectorielles, doivent maintenant être effectuées dans un cadre collaboratif entre les ministères et les organismes publics. Les bénéfices les plus importants de la simplification par la prestation intégrée de services reposent sur un partage nécessaire de l'information et sa réutilisation. Aller plus avant en matière de simplification réside d'abord et avant tout dans l'établissement de partenariats efficaces fondés sur de nouveaux modes de gouvernance.



2 Présentation de l'organisation

2.1 La mission

Services Québec a pour mission d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics. Cette mission désigne Services Québec en tant que répondant privilégié par le gouvernement du Québec en matière de prestation de services publics auprès des citoyens et des entreprises.

2.2 L'offre de services

Selon les principes énoncés dans sa loi constitutive, Services Québec est appelé à développer une approche intégrée dans la prestation des services publics, de façon à en assurer l'efficacité. De plus, depuis le 1^{er} avril 2008, en vertu de la Loi modifiant la Loi sur Services Québec et d'autres dispositions législatives, l'organisation du Directeur de l'état civil (son personnel et l'officier) fait partie du personnel de Services Québec. La mission et les responsabilités du directeur de l'état civil sont prévues aux articles 103 à 152 du Code civil du Québec.

Outre les services dont la responsabilité lui incombe en vertu de la Loi, l'offre de services de Services Québec se développe graduellement en fonction des partenariats conclus avec les autres ministères et organismes du gouvernement. Au 31 mars 2009, l'offre de services s'exprimait comme suit.

Le service de renseignements et de référence sur les programmes et les services du gouvernement

Services Québec offre à la population un service de renseignements et de référence sur les programmes et les services du gouvernement du Québec. Des préposés offrent ces services dans le réseau de bureaux situés sur l'ensemble du territoire québécois, par téléphone, par courriel ou par courrier. Les citoyens et les entreprises peuvent également avoir accès à une vaste gamme de renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux au moyen du Portail gouvernemental de services, accessible par Internet. L'internaute peut, le cas échéant, être aiguillé vers le ministère ou l'organisme concerné par sa demande. De plus, Services Québec distribue dans ses bureaux de nombreuses publications gouvernementales sur des sujets variés. Elles sont également disponibles sur Internet.

Les services d'accompagnement

Les utilisateurs des services du Portail peuvent bénéficier d'une aide à la navigation ou, encore, obtenir de l'aide pour effectuer une transaction en téléphonant à Services Québec. La clientèle des bureaux de Services Québec qui utilise les postes informatiques peut bénéficier de l'aide d'un préposé sur place ou, encore, téléphoner à un préposé du Centre de relations avec la clientèle.

Par ailleurs, les guides électroniques et les entrevues interactives, s'adressant respectivement aux citoyens et aux entreprises, orientent ces derniers vers les informations et les services correspondant à leurs besoins et à leurs attentes. Ces services d'accompagnement se présentent selon les principaux événements de vie ou les étapes du cycle de vie d'une entreprise.

Le Service québécois de changement d'adresse

Le Service québécois de changement d'adresse permet aux citoyens d'effectuer leur changement d'adresse auprès de six ministères et organismes en une seule démarche. Ce service est accessible en libre-service, par Internet, par téléphone ou en personne, dans les bureaux de Services Québec.

Les services relatifs aux registres d'État

Services Québec s'est vu confier des activités et fonctions relevant de trois registres qui concernent les citoyens et les entreprises.

En ce qui concerne les services du Registre foncier du Québec, 73 bureaux de Services Québec offrent les services de réception et de traitement des réquisitions d'inscription, la réception des demandes de copies de documents et leur traitement ainsi que la facturation et les activités d'encaissement relatives à ces services.

Les services du registre des entreprises sont offerts dans deux bureaux de Services Québec situés à Québec et à Montréal. Il s'agit de l'immatriculation des entreprises individuelles, des sociétés, des associations et d'autres regroupements, de la consultation du registre et de la réponse aux demandes de renseignements généraux relatives au registre des entreprises.

Depuis le 1^{er} avril 2008, le Directeur de l'état civil relève de Services Québec. En plus des bureaux de Québec et de Montréal offrant tout particulièrement les services du Directeur de l'état civil, une quinzaine de bureaux en région offrent aux citoyens un accompagnement personnalisé afin de remplir et de déposer les demandes de certificats ou de copies d'actes de naissance, de mariage, d'union civile ou de décès. Dans ces bureaux, les citoyens peuvent également effectuer le paiement des frais exigibles.

Les services de communication gouvernementale

À la demande de l'Organisation de la sécurité civile du Québec, Services Québec assume la responsabilité de coordonner les communications gouvernementales lors d'un sinistre réel ou appréhendé. À cet égard, il assure la diffusion de l'information sur la situation auprès des personnes sinistrées, de la population en général et des médias ainsi que celle sur les mesures prises ou envisagées par le gouvernement du Québec pour assurer la protection des personnes et des biens. Enfin, le réseau de Services Québec collabore régulièrement à différentes campagnes nationales et régionales d'information pour le compte de ministères et d'organismes du gouvernement du Québec.

Les services d'assermentation

En 2008-2009, à la suite d'une entente intervenue entre Services Québec et le ministère de la Justice, Services Québec a procédé à la formation de ses préposés en vue d'offrir des services d'assermentation dans l'ensemble de ses bureaux.

2.3 La gouverne

Services Québec est sous la responsabilité de la ministre des Services gouvernementaux, M^{me} Dominique Vien, en poste depuis le 18 décembre 2008. Depuis septembre 2007, l'organisation est dirigée par M. Pierre Roy, président-directeur général.

Le conseil d'administration

Services Québec est une personne morale constituée en vertu de la Loi sur Services Québec. Ses affaires sont administrées par un conseil d'administration formé de dix membres nommés par le gouvernement et d'une personne désignée par la ministre des Services gouvernementaux. Le président-directeur général fait partie du conseil d'administration.

À l'exception du président-directeur général et de la personne désignée par la ministre, quatre membres sont des sous-ministres, sous-ministres associés ou sous-ministres adjoints nommés en vertu de la Loi sur la fonction publique ou des dirigeants d'organismes publics et cinq membres proviennent du milieu intéressé par les affaires de Services Québec, dont un représentant du milieu municipal et un représentant du Conseil des aînés.



À la suite de la démission d'un des membres du conseil d'administration en 2008-2009, un poste d'administrateur est demeuré vacant.

Au 31 mars 2009, les membres du conseil d'administration sont les suivants :

M. Jean Leclerc, président du conseil

Président-directeur général du Groupe Leclerc inc.

M. Gilles Demers, vice-président du conseil

Sous-ministre du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation

M. Pierre Roy

Président-directeur général de Services Québec

M^{me} Monique Charbonneau

Présidente du Groupe de travail sur les collectivités rurales branchées

M. Marc Giroux

Président-directeur général de la Régie de l'assurance maladie du Québec

M^{me} Diane Jean

Sous-ministre des Services gouvernementaux, dirigeante principale de l'information et présidente-directrice générale du Centre de services partagés du Québec

M. Mustapha Kachani

Directeur général du Centre d'Intégration Multi-services de l'Ouest de l'Île

M. Georges Lalande

Président du Conseil des aînés

M^{me} Pauline Quinlan

Mairesse de la Ville de Bromont

M^{me} Guylaine Rioux

Vice-présidente aux relations avec les partenaires et à l'expertise-conseil de la Commission de la santé et de la sécurité du travail

Le Comité de direction

Au 31 mars 2009, les membres du Comité de direction de Services Québec sont les suivants :

M. Pierre Roy

Président-directeur général

M. Jocelyn Girard

Vice-président aux services à la clientèle

M. Jean-Guy Lemieux

Vice-président au partenariat et au développement

M^e Pierre E. Rodrigue

Directeur de l'état civil et directeur des services juridiques

M^{me} Carole Lafond

Directrice générale des services à l'organisation et des communications

M^{me} Danielle Boulet

Directrice du développement des personnes et de l'organisation

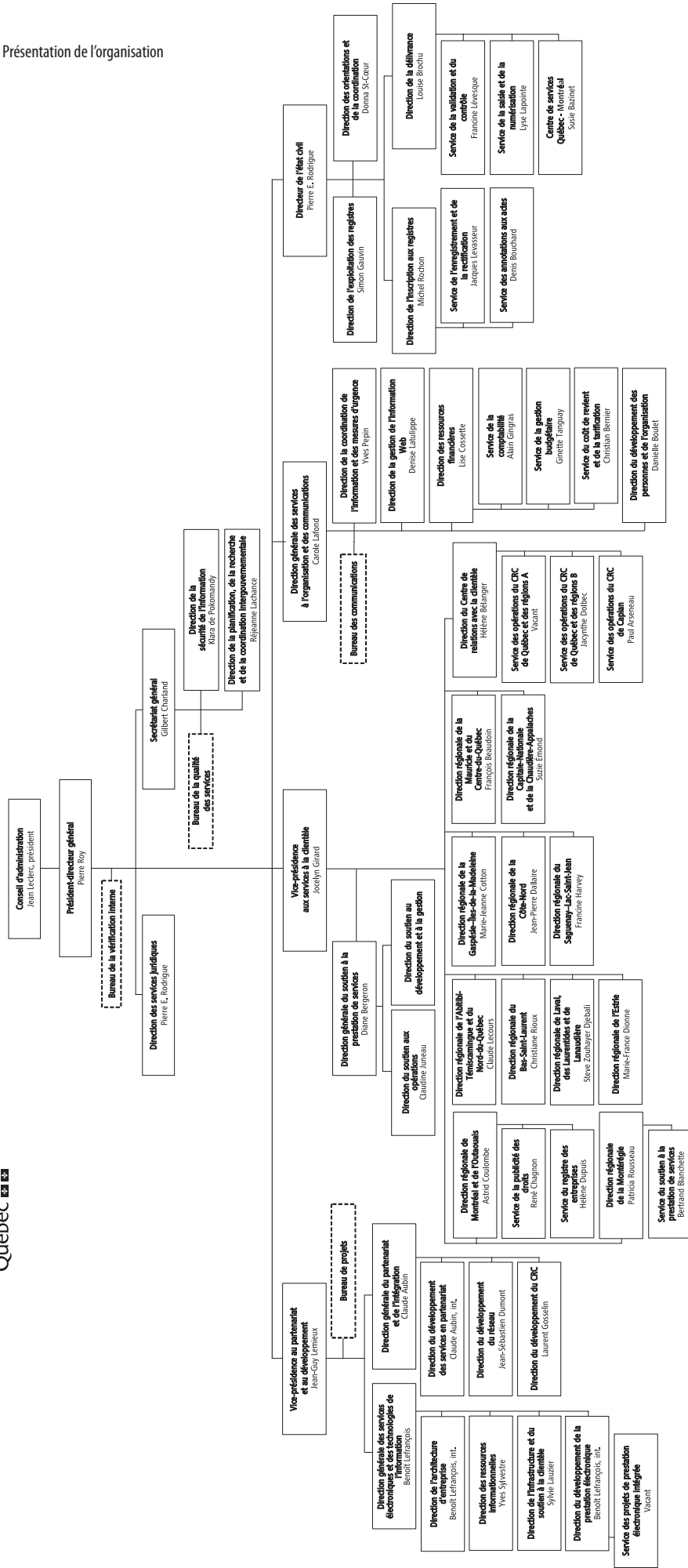
M. Gilbert Charland

Secrétaire général

2.4 La structure administrative



2 Présentation de l'organisation



Légende

Unités administratives sans poste d'encadrement

31 mars 2009



3 Résultats relatifs à la qualité des services

La qualité des services est une priorité pour Services Québec. À cet égard, il s'est doté d'une démarche de gestion de la qualité qui s'appuie d'abord sur la connaissance des besoins et des attentes des citoyens. Cette connaissance sert de base à l'établissement des engagements en matière de qualité des services, lesquels sont communiqués au moyen de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* (voir l'annexe 1). Celle-ci présente les objectifs et les engagements relatifs à la qualité des services.

Les objectifs de la Déclaration de services portent sur les délais ciblés pour offrir des services de qualité, que ce soit au téléphone, dans les bureaux, dans les échanges de correspondance ou lors de consultations (par Internet, par courriel ou par courrier postal). Les résultats relatifs aux objectifs de la Déclaration de services sont présentés à la section 3.1.

Les engagements contenus dans la Déclaration de services de Services Québec traitent de son approche de services et portent sur les aspects importants de la qualité de ceux-ci, à savoir : la simplification des démarches et de l'accès aux programmes et services gouvernementaux, la courtoisie du service, l'écoute, l'empathie et l'empressement du personnel, la clarté des renseignements diffusés et la protection des renseignements personnels.

Les sondages réalisés à Services Québec permettent de connaître la perception des citoyens à l'égard des aspects de la qualité faisant l'objet d'engagements dans la Déclaration de services. De plus, comme prévu dans le *Plan stratégique 2007-2012*, les sondages effectués permettent d'évaluer la satisfaction de la clientèle suivant l'évolution de l'offre de services de Services Québec. Les résultats des sondages sont présentés à la section 3.2.

3.1 Le suivi des objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

3.1.1 L'accessibilité aux services électroniques

Services Québec vise à donner accès au Portail gouvernemental de services jour et nuit, 7 jours sur 7. Le taux d'accessibilité aux services électroniques est un indicateur qui représente la proportion de temps de service réel, c'est-à-dire sans pannes, par rapport au temps de service planifié.

Le tableau 1 présente le taux d'accessibilité aux services électroniques pour chacun des espaces du Portail. L'accueil, l'espace Citoyens et l'espace Québec International étant regroupés sur la même infrastructure technologique depuis 2008-2009, un seul résultat est présenté pour ces sections du Portail.

Tableau 1 Respect de la norme relative à l'accessibilité aux services électroniques pour chacun des espaces du Portail

Années	Accueil	Espace Citoyens	Espace Québec International	Espace Entreprises
2007-2008	99,6 %	99,5 %	99,3 %	99,9 %
2008-2009	99,6 %			99,6 %

3.1.2 L'aide à la navigation

Services Québec vise à fournir une assistance téléphonique aux utilisateurs des services en ligne, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. Tous les préposés aux renseignements du Centre de relations avec la clientèle sont formés pour offrir ce service. En 2008-2009, l'aide à la navigation était disponible en tout temps, lorsque le service téléphonique était accessible (voir la section 3.1.4).

3.1.3 Le délai de réponse aux demandes par courriel

Services Québec vise à répondre aux demandes par courriel dans un délai de deux jours ouvrables suivant leur réception. En 2008-2009, le pourcentage de courriels traités par les préposés du Centre de relations avec la clientèle à l'intérieur du délai de deux jours est de 84 %. Pour le Directeur de l'état civil, ce sont 85 % des demandes par courriel qui ont fait l'objet d'une réponse dans le délai de deux jours.

Tableau 2 Respect de la norme pour les demandes par courriel

	Services Québec		Directeur de l'état civil	
	Nombre de courriels ayant reçu une réponse ¹	Pourcentage des courriels traités à l'intérieur du délai	Nombre de courriels ayant reçu une réponse	Pourcentage des courriels traités à l'intérieur du délai
2007-2008	19 640	61 %	11 662	s. o.
2008-2009	23 831	84 %	8 121	85 %

1. Les résultats excluent les courriels portant sur les services du registre des entreprises, pour lesquels la mesure du délai de réponse n'était pas disponible en 2008-2009.

3.1.4 L'accessibilité aux services par téléphone

Concernant l'accessibilité aux services téléphoniques, Services Québec vise à offrir un service de renseignements sans frais sur tout le territoire québécois, et ce, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.

L'accessibilité correspond à la proportion d'appels ayant accédé à une ligne par rapport à l'ensemble des appels dirigés vers Services Québec. En 2008-2009, le taux d'accessibilité aux services téléphoniques est de 90 %. Il est à noter que les résultats n'incluent pas les appels dirigés vers le Directeur de l'état civil, puisque le centre d'appels de celui-ci n'était pas intégré au Centre de relations avec la clientèle de Services Québec, en 2008-2009.

Tableau 3 Respect de la norme relative à l'accessibilité des services téléphoniques

Années	Nombre d'appels dirigés vers Services Québec	Nombre d'appels ayant pu accéder à une ligne	Taux d'accessibilité
2007-2008	967 962	752 844	78 %
2008-2009	1 272 811	1 140 359	90 %



3.1.5 Le délai de réponse aux appels téléphoniques

Services Québec vise à répondre aux appels à l'intérieur d'un délai maximal de trois minutes. En 2008-2009, 80 % des appels traités par les préposés du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec l'ont été en moins de trois minutes.

En ce qui concerne les renseignements téléphoniques du Directeur de l'état civil, 75 % des 257 224 demandes prises en charge par les préposés ont obtenu une réponse en moins de trois minutes.

Tableau 4 Respect de la norme relative au délai des prises d'appels téléphoniques

	Services Québec		Directeur de l'état civil	
	Nombre d'appels auxquels les préposés ont répondu	Pourcentage des appels traités en moins de 3 minutes ¹	Nombre d'appels auxquels les préposés ont répondu	Pourcentage des appels traités en moins de 3 minutes
2007-2008	714 621	88 %	303 014	s. o.
2008-2009	945 441	80 %	257 224	75 %

1. Pour Services Québec, le taux d'appels pris dans le délai fixé par la norme correspond à la proportion d'appels auxquels les préposés ont répondu dans le délai fixé par rapport au nombre total d'appels ayant reçu une réponse, auquel il faut additionner le nombre d'appels abandonnés après le délai.

3.1.6 Le délai de réponse au comptoir

Services Québec vise à servir la clientèle qui visite ses bureaux, dans un délai maximal de 30 minutes après son arrivée. En 2008-2009, tous les visiteurs ont pu rencontrer un préposé dans un délai de 30 minutes.

Tableau 5 Respect de la norme pour les services au comptoir

	Services Québec		Directeur de l'état civil	
	Nombre de visiteurs ayant reçu une réponse au comptoir ¹	Pourcentage de visiteurs ayant été rencontrés dans un délai de 30 minutes	Nombre de visiteurs ayant reçu une réponse au comptoir	Pourcentage de visiteurs ayant été rencontrés dans un délai de 30 minutes
2007-2008	100 015	100 % ²	112 236	s. o.
2008-2009	189 560	100 %	94 794	100 %

1. Les résultats n'incluent pas la clientèle des bureaux offrant les services du registre des entreprises à Québec et à Montréal.
 2. Le pourcentage porte sur les visites qui ont eu lieu entre décembre 2007, date d'entrée en vigueur de la Déclaration, et mars 2008. Les préposés ont répondu à 44 674 demandes durant cette période.

3.1.7 Le délai de réponse au courrier

Pour ce qui est du courrier postal, Services Québec vise à répondre dans un délai maximal de dix jours ouvrables suivant la réception des demandes.

En 2008-2009, la totalité des demandes par courrier postal ont été traitées dans un délai de dix jours ouvrables suivant leur réception.

3.1.8 Les délais de réponse pour la délivrance de certificats et de copies d'actes

Sur son site Internet, le Directeur de l'état civil présente, en 2008-2009, ses engagements relatifs aux délais de traitement pour la délivrance des certificats et des copies d'actes. Le tableau 6 présente les résultats relatifs au respect de ces engagements pour l'année de référence.

Tableau 6 Respect des engagements relatifs au délai de traitement envers la clientèle du Directeur de l'état civil, en 2008-2009

Événements	Engagements	Pourcentage de demandes traitées dans le délai
Délivrance des certificats et copies d'actes (délai de 12 jours)		
Naissance	Délivrer les certificats et les copies d'actes de naissance dans un délai de 12 jours ouvrables	86 %
Mariage et union civile	Délivrer les certificats et les copies d'actes de mariage ou d'union civile dans un délai de 12 jours ouvrables	73 %
Décès	Délivrer les certificats et les copies d'actes de décès dans un délai de 12 jours ouvrables	78 %
Demande de traitement accéléré¹		
	Délivrer les certificats et les copies d'actes dans un délai de 3 jours ouvrables	91 %

1. Les demandes de traitement accéléré représentent 24 % du total des demandes de délivrance et concernent principalement les certificats et les copies d'actes de naissance. Le départ imminent pour un voyage (demandes de passeport), l'inscription tardive dans un établissement scolaire ou des procédures judiciaires sont des exemples de situations qui sont à l'origine d'une demande de traitement accéléré.

3.2 L'évaluation de la satisfaction et de la qualité perçue des services

Les sondages réalisés en cours d'exercice visaient principalement à évaluer la qualité perçue et la satisfaction des usagers à l'égard des services de renseignement rendus par téléphone et par courriel, des services rendus dans les bureaux de Services Québec et du Directeur de l'état civil et de certains services électroniques. Au total, huit sondages relatifs à la qualité des services ont été réalisés au cours de l'année de référence. Les résultats de ces sondages offrent des pistes d'amélioration pour l'organisation.

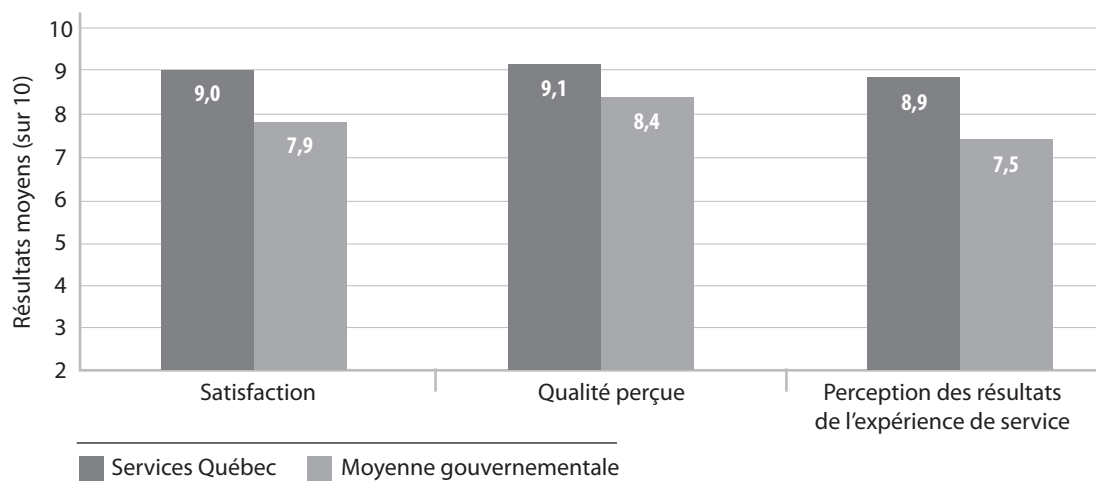
Les sondages ont été réalisés avec l'Outil québécois de mesure (OQM), un outil standardisé et validé, développé par le Secrétariat du Conseil du trésor. Cet outil a été utilisé parce qu'il permet d'obtenir des résultats fiables qui peuvent être comparés à ceux obtenus par les autres ministères ou organismes. L'OQM vise principalement à mesurer la qualité perçue de la prestation de services et la satisfaction de la clientèle à l'égard des services publics. La perception des résultats de l'expérience de services et du coût du service sont également des aspects qui sont mesurés.



3.2.1 Les services rendus par téléphone, par courriel ou en personne

Une première série de sondages réalisés par Services Québec, en 2008-2009, portaient sur les services de renseignements rendus par téléphone et par courriel ainsi que sur les services rendus dans un bureau. Pour le mode téléphonique et le courriel, les services évalués sont les renseignements sur les services du Directeur de l'état civil et les renseignements généraux de Services Québec. En ce qui concerne les bureaux, deux sondages ont été réalisés, l'un portant sur les bureaux de Services Québec en région, et l'autre sur les services rendus dans les bureaux du Directeur de l'état civil. Comme illustré dans le graphique 1, les résultats moyens obtenus pour ces services sont supérieurs à ceux obtenus par les services d'autres ministères et organismes, pour leurs services évalués dans le cadre des enquêtes multiservices¹. Le tableau de la page suivante présente les résultats détaillés, par services évalués.

Graphique 1 Résultats moyens comparatifs des services évalués avec l'Outil québécois de mesure



1. Les enquêtes multiservices sont réalisées par le Secrétariat du Conseil du trésor auprès d'une trentaine de ministères et d'organismes. L'Outil québécois de mesure est utilisé dans le cadre de ces enquêtes.

Tableau 7 Résultats des sondages sur les services rendus par téléphone, par courriel ou en personne

	Résultats moyens (sur 10)					
	Renseignements sur les services du Directeur de l'état civil par téléphone	Renseignements généraux par téléphone de Services Québec	Service de renseignements par courriel	Services rendus dans un bureau de Services Québec	Services rendus dans un bureau du Directeur de l'état civil	Moyenne des résultats obtenus par les autres services publics évalués ¹
Satisfaction	8,9	9,1	7,9	9,6	9,4	7,9
Perception des résultats de l'expérience de service	9,0	9,0	7,3	9,6	9,6	7,5
Coût du service	-	-	-	-	8,1	nd
Qualité globale – Moyenne des dix aspects	8,9	9,2	8,4	9,7	9,6	8,4
Aspects de la qualité						
Respect	9,7	9,8	9,1	9,9	9,8	9,4
Accessibilité	8,5	8,9	8,5	9,6	9,4	8,3
Empressement	9,2	9,4	8,1	9,8	9,6	8,4
Empathie	9,2	9,3	7,8	9,8	9,5	8,2
Apparence et qualité des installations	-	-	-	9,4	9,3	7,6
Fiabilité	9,2	9,2	8,3	9,7	9,5	8,6
Justice	9,5	9,6	8,8	9,9	9,8	8,8
Confidentialité	9,4	9,4	-	9,7	9,6	8,9
Clarté du langage	9,5	9,5	8,8	9,8	9,7	8,5
Simplicité des démarches ²	-	-	8,7	9,6	9,4	8,1

1. Résultats obtenus dans les éditions 2005-2006 à 2007-2008 de l'enquête multiservice menée par le Secrétariat du Conseil du trésor.

2. La nature du service et le nombre de démarches requises dans le cas d'une demande de renseignement par téléphone ne justifient pas de mesurer cet aspect.



3.2.2 Les services électroniques

Une deuxième série de sondages, réalisés en 2008-2009, visaient à évaluer la qualité perçue et la satisfaction des usagers pour les services rendus par Internet. Les catégories de services qui ont été évalués sont la recherche d'informations dans le Portail gouvernemental de services (espaces Citoyens et Entreprises), la demande de délivrance de certificats ou de copies d'actes au Directeur de l'état civil (services électroniques DÉClic) et l'inscription au service d'authentification gouvernementale clicSÉCUR. Pour ces sondages, c'est la version Web de l'OQM qui a été utilisée. Le tableau 8 présente les résultats détaillés pour chacun des services évalués.

Tableau 8 Résultats des sondages sur les services rendus par Internet

	Résultats moyens (sur 10)			
	Recherche d'informations sur le Portail		Services électroniques DÉClic	Démarche pour obtenir un identifiant clicSÉCUR ²
	Espace Citoyens	Espace Entreprises		
Satisfaction	7,9	7,5	8,8	8,4
Perception des résultats de l'expérience de service	7,7	7,3	9,1	9,0
Facilité à repérer le site	8,8	8,3	8,9	-
Simplicité des démarches	-	-	-	8,3
Qualité globale – Moyenne des huit aspects	7,5	7,2	8,5	8,1
Aspects de la qualité				
Esthétisme	7,6	7,4	7,7	7,9
Facilité à naviguer	7,6	7,3	8,7	8,5
Facilité à accomplir la tâche	7,9	7,4	8,6	8,2
Fiabilité du site	8,8	8,5	9,0	8,9
Qualité de l'information sur le site	8,3	8,0	9,0	8,8
Sécurité – Confidentialité	8,7	8,4	8,6	8,7
Interactivité – Personnalisation	7,5	8,1	-	8,3
Assistance	6,9	6,7	8,1	7,5

1. Les aspects évalués sont déterminés par le modèle conceptuel de l'Outil québécois de mesure (version Web) qui définit la qualité du service rendu par Internet.
2. Les répondants étaient tous des usagers qui ont effectué leurs démarches en utilisant les services électroniques DÉClic du Directeur de l'état civil. Il ne s'agit donc pas d'usagers qui sont représentatifs de tous les utilisateurs de clicSÉCUR.

3.3 Le traitement des plaintes et des commentaires

Le Bureau de la qualité des services est responsable de l'analyse et du traitement des plaintes et des commentaires des citoyens. Services Québec définit la plainte comme l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction formulée par tout citoyen, ou son représentant, qui s'estime lésé par une décision, une action ou une omission qui le concerne ou quant à la qualité du service rendu à son égard (accessibilité, qualité de l'accueil, qualité de l'information et des documents disponibles, attitude du personnel, etc.).

Le Bureau de la qualité des services dispose d'un pouvoir de recommandation pour améliorer les services offerts. Il assure un rôle de coordination organisationnelle en matière de gestion des plaintes et offre la possibilité aux citoyens et aux entreprises d'exprimer leur insatisfaction auprès d'un interlocuteur indépendant. La collecte de ces informations permet, notamment, de remettre en question les pratiques, les façons de faire ou les procédures de travail de l'organisation.

À Services Québec, la Politique de gestion des plaintes vise les objectifs suivants :

- assurer un traitement adéquat et équitable des plaintes ou des commentaires, selon la procédure établie;
- instaurer un processus de traitement des plaintes ou des commentaires, simple et uniforme, au sein de l'organisation;
- clarifier les rôles et les responsabilités des différents interlocuteurs dans la hiérarchie organisationnelle;
- déterminer les tendances et mettre en place les mesures correctives, le cas échéant, permettant de diminuer le nombre de plaintes et d'en éviter la répétition;
- accroître le degré de satisfaction de la clientèle.

Les plaintes et les commentaires reçus

En respectant la Politique de gestion des plaintes en vigueur, Services Québec a traité 363 plaintes au cours de l'exercice 2008-2009. De celles-ci, 311 plaintes ont été formulées relativement aux services du Directeur de l'état civil (comparativement à 242 en 2007-2008). Il est à noter que les plaintes formulées au cours de l'exercice portaient principalement sur les délais de traitement.

Les 52 autres plaintes portaient sur les autres lignes d'affaires de Services Québec (comparativement à 79, en 2007-2008). Il est à noter qu'au cours de cette même période, 116 citoyens ont formulé des observations ou de simples remarques visant l'amélioration de la prestation de services de Services Québec. En 2007-2008, 139 commentaires avaient été émis. Pour l'exercice en cours, les principaux motifs d'insatisfaction exprimés portaient sur les points suivants :

- l'accessibilité liée aux modes de communication, notamment l'accessibilité téléphonique touchant les services du registre des entreprises;
- la complexité de la démarche du Service québécois de changement d'adresse;
- le manque de disponibilité de certains renseignements en langue anglaise dans les sites Internet de l'Administration ou l'absence de documentation sur certains sujets.

La presque totalité (98 %) des plaintes reçues en 2008-2009 ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de 20 jours ouvrables, comme le prévoit la Déclaration de services.



4 Résultats relatifs au *Plan stratégique 2007-2012*

Conformément à la Loi sur l'administration publique, les résultats obtenus en réponse aux objectifs prévus au Plan stratégique doivent faire l'objet d'une reddition de comptes dans le rapport annuel de gestion. Le *Plan stratégique 2007-2012* (présenté à l'annexe 3) en est à sa deuxième année de réalisation.

Synthèse des résultats du *Plan stratégique 2007-2012* Exercice 2008-2009

Objectif stratégique	Aperçu des résultats
1.1 Promouvoir l'utilisation du Portail gouvernemental de services et assurer son développement	Un peu plus de 9,5 millions de visites ont été effectuées dans les espaces réservés aux citoyens et à la clientèle internationale et près de 1,3 million de visites ont eu lieu dans l'espace Entreprises. 61 % des utilisateurs ont accordé une note de satisfaction élevée ² au service de recherche d'informations sur le Portail.
1.2 D'ici 2010, promouvoir et développer le Centre de relations avec la clientèle, accessible par un numéro de téléphone unique	Les services téléphoniques du registre des entreprises ont été intégrés à ceux du Centre de relations avec la clientèle. Les préposés ont répondu à 945 441 appels, dont 748 172 portant sur les renseignements généraux et les changements d'adresses. Au nombre de 197 269, les autres appels concernaient le registre des entreprises. Il faut noter que 87 % des répondants ont accordé une note de satisfaction élevée au service de renseignements par téléphone.
1.3 D'ici 2010, déployer le réseau régional de services	Le réseau régional de services compte 65 bureaux sous la bannière de Services Québec. Au 31 mars, Services Québec était également responsable de 24 bureaux de la publicité des droits, où seuls les services en lien avec le Registre foncier du Québec sont rendus. Deux comptoirs du Directeur de l'état civil et un bureau offrant les services du registre des entreprises complètent le réseau de services. 96 % des citoyens ont accordé une note de satisfaction élevée aux services offerts dans les bureaux de Services Québec. Pour les services rendus dans les bureaux du Directeur de l'état civil, 93 % des répondants leur ont accordé une note de satisfaction élevée.
1.4 Dès 2007, assurer l'évolution des services d'accompagnement dans une perspective d'utilisation optimale des modes en favorisant le libre-service	Les préposés ont répondu à 13 607 demandes d'aide à la navigation des internautes, qui ont visité les bureaux de Services Québec. Un nouveau guide électronique sur les cyanobactéries (algues bleu-vert) a été mis en ligne et quatre nouvelles entrevues interactives sur les obligations des entreprises ont été ajoutées au Portail. L'entrevue La création d'une entreprise a fait l'objet d'une refonte complète. Les entrepreneurs peuvent maintenant prendre connaissance du contenu des entrevues sans avoir à s'authentifier.
1.5 Offrir un service de renseignement et de référence sur les programmes et les services du gouvernement	Au téléphone, les préposés ont répondu à 748 172 demandes touchant les renseignements généraux et les changements d'adresses. Au comptoir et par courriel, c'est respectivement 169 697 et 23 831 demandes qui ont été traitées.

2. Une note de satisfaction entre 8 et 10 sur 10 est considérée comme élevée.

Synthèse des résultats du *Plan stratégique 2007-2012* Exercice 2008-2009

Objectif stratégique	Aperçu des résultats
1.6 Offrir une gamme de services permettant de simplifier la relation entre l'État, les citoyens et les entreprises	Il y a eu 600 110 transactions effectuées par le Service québécois de changement d'adresse. Plus de la moitié de celles-ci (51 %) ont été réalisées par Internet. Un sondage a été mené auprès des utilisateurs du service clicSÉCUR qui se sont authentifiés dans le but de faire une demande de certificat ou de copie d'acte sur le site du Directeur de l'état civil. Les résultats démontrent que 81 % de ceux-ci accordent une note de satisfaction élevée au service.
1.7 Accroître l'offre de services relative aux registres d'État	Une vingtaine de préposés ont été embauchés et formés pour répondre aux demandes téléphoniques relatives au registre des entreprises. Pour les demandes effectuées au comptoir, le regroupement des services du registre des entreprises au bureau de Québec et l'embauche de préposés au comptoir de services situé à Montréal ont permis d'augmenter l'accessibilité à ces services. L'arrivée du Directeur de l'état civil au sein de Services Québec a permis d'étendre son offre de services dans 15 bureaux de Services Québec en région.
1.8 Assurer la coordination des communications gouvernementales en situation d'urgence	Au cours de l'année de référence, Services Québec a siégé à plus d'une vingtaine de comités interministériels et il a coordonné de multiples activités de communication gouvernementale en gestion des risques. En ce qui concerne la communication gouvernementale lors de sinistres, Services Québec est intervenu à plus de 85 reprises lors d'événements divers tels que des inondations ou des incendies de forêt.
2.1 Instaurer un nouveau mode de collaboration pour la prestation de services publics avec les ministères et les organismes	En 2008-2009, la collaboration de Services Québec avec les ministères et organismes a donné lieu à la conclusion ou au renouvellement de 26 ententes avec plus d'une dizaine de partenaires. En termes d'initiatives de collaboration, la phase 1 des travaux sur l'Infothèque gouvernementale a été amorcée à la suite de son approbation par le Conseil du trésor. Des discussions ont également eu lieu avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en vue d'élargir leur partenariat actuel. Le regroupement de services communs et l'expérimentation du VisioGuichet ont, notamment, fait l'objet des discussions.
2.2 Contribuer à l'essor des services administratifs partagés dans la fonction publique	Services Québec a conclu ou renouvelé une dizaine d'ententes de services partagés, en plus de celles qui se sont poursuivies.
2.3 Évaluer les opportunités de partenariats de services avec les administrations fédérale et municipales	Services Québec a participé aux rencontres du Comité de prestation des services du secteur public et a accueilli les dirigeants de Service Ontario et de Service Canada afin de partager de l'information sur certaines expériences en matière de prestation de services. Deux rencontres ont été organisées avec des municipalités afin de leur présenter la démarche de cartographie des services aux citoyens et l'approche de regroupement de services basée sur les événements.



Synthèse des résultats du *Plan stratégique 2007-2012*

Exercice 2008-2009

Objectif stratégique	Aperçu des résultats
3.1 Favoriser l'émergence d'une culture empreinte d'éthique	Des mesures concrètes ont été instaurées en matière d'accueil aux nouveaux employés, de formation auprès du personnel affecté à la prestation de services de même qu'en matière de gestion contractuelle, considérant l'entrée en vigueur d'un nouveau cadre législatif et réglementaire en octobre 2008.
3.2 Dès 2007, instaurer des mesures structurantes d'accueil, de soutien et de développement des compétences des personnes	En vue d'accueillir le personnel du Directeur de l'état civil et des bureaux de la publicité des droits qui ont joint les rangs de Services Québec, le 1^{er} avril 2008, des rencontres ont eu lieu dans la poursuite des activités d'accueil amorcées en 2007-2008. Une journée d'accueil institutionnel destinée à tous les nouveaux employés a également été mise en place. Des efforts ont été déployés en vue de permettre la régularisation du statut des agents de bureau, ayant un statut régulier, transférés du réseau de Foncier Québec vers Services Québec, le 1^{er} avril 2008.
3.3 Faciliter l'esprit de collaboration et les communications internes	Un comité de travail représentant les gestionnaires et les employés a mis en place un programme de reconnaissance au travail. Celui-ci a été lancé en janvier 2009. Un sondage a été réalisé afin d'évaluer la satisfaction au travail des employés. Les résultats ont permis de constater que 48 % des employés accordent une note de satisfaction élevée à l'égard de leur travail.
3.4 D'ici 2009, mettre en place les structures d'évaluation du juste coût des services	Une analyse préliminaire a permis de définir le modèle conceptuel du système du coût de revient à implanter à Services Québec et de déterminer la portée et les caractéristiques de ce système. Services Québec accorde la priorité au développement d'une démarche structurée de tarification dans l'esprit et la conformité du cadre de référence défini dans la Politique de financement des services publics du gouvernement du Québec.
3.5 Assurer l'efficacité des processus de travail pour chaque nouveau service intégré	En ce qui concerne le Directeur de l'état civil, une importante révision des processus d'inscription au registre de l'état civil a été amorcée. Dans le but d'améliorer l'accessibilité aux services du registre des entreprises, ceux-ci ont fait l'objet d'une importante réorganisation en 2008-2009. Découlant des travaux d'optimisation amorcés en 2007-2008, les services du registre des entreprises ont été regroupés avec d'autres services de façon à améliorer l'accessibilité, et ce, à moindres coûts.
3.6 Dès 2007, établir une approche normalisée de développement et d'intégration des services	En 2008-2009, le Bureau de projets a implanté les processus de reddition de comptes requis et assure la diffusion d'un tableau de bord des projets sur une base régulière. En matière de soutien à la gestion de projets, des outils communs de suivi des coûts et des efforts ont été mis à la disposition des chargés de projets.
3.7 Assurer la mise en place d'infrastructures technologiques et téléphoniques robustes et performantes	Services Québec et le Centre de services partagés du Québec ont signé une entente de services encadrant la relation d'affaires entre les deux organisations. L'entente concerne les services de bureautique, le développement et l'entretien d'applications ainsi que l'approvisionnement pour le matériel informatique et les logiciels.

Synthèse des résultats du *Plan stratégique 2007-2012* Exercice 2008-2009

Objectif stratégique	Aperçu des résultats
3.8 Poursuivre la mise en place de mesures assurant la protection des renseignements personnels et confidentiels et la sécurité de l'information	La Politique sur la protection des renseignements confidentiels en vigueur au sein de l'organisation ainsi que les mesures encadrant les bris de confidentialité ont été mises en place. Des séances de sensibilisation ont été offertes aux nouveaux arrivants et une campagne de discrétion annuelle d'une durée d'une semaine a été menée auprès de l'ensemble du personnel. Le cadre de référence en sécurité de l'information s'est notamment enrichi d'un cadre de gestion tactique et stratégique amélioré, d'un registre d'autorité, d'une analyse de risques relative au Portail gouvernemental de services et d'une définition des processus de gestion des incidents et des accès.

4.1 Simplifier la relation entre l'État, les citoyens et les entreprises dans une prestation de services de qualité

Axe d'intervention 1 • Une accessibilité accrue aux services publics

))) Objectif stratégique 1.1

Promouvoir l'utilisation du Portail gouvernemental de services et assurer son développement

) INDICATEURS

Nombre de visites pour chacun des espaces du Portail

Niveau de satisfaction de la clientèle

Le Portail gouvernemental de services s'inscrit dans l'engagement du gouvernement à mettre en place le gouvernement en ligne. Il constitue le moyen clé qui sous-tend la prestation électronique de services.

Dans le Portail, l'information et les services sont présentés en fonction des besoins et des attentes de la clientèle, de façon à ce qu'elle n'ait pas à se préoccuper des structures administratives gouvernementales. Le Portail constitue un point d'accès central à un ensemble de renseignements, d'outils, de programmes, de services, de formalités et de formulaires des ministères et organismes.

La prestation électronique de services de Services Québec repose sur le développement de services intégrés permettant à la clientèle, au cours d'une même transaction, de remplir des formalités avec différents ministères et organismes. Elle mise également sur une approche d'aiguillage vers les services offerts sur les sites des ministères et organismes du gouvernement du Québec et d'autres ordres d'administrations.

À ce jour, le Portail comprend trois volets principaux s'adressant aux citoyens, aux entreprises ou à la clientèle internationale. Le Portail comporte également l'espace En région présentant, pour chacune des 17 régions administratives du Québec, les activités gouvernementales les concernant plus particulièrement.

L'évolution du Portail gouvernemental de services

Le Portail gouvernemental de services fait l'objet de constantes améliorations au plan du visuel, de l'ergonomie et de l'uniformisation de ses différentes sections. Comme pour les années précédentes, plusieurs modifications de cet ordre ont été réalisées en 2008-2009. Le site s'est notamment enrichi d'outils de repérage permettant de trouver la situation géographique des bureaux de Services Québec, en fonction de l'adresse de l'utilisateur.



Dans l'espace Citoyens, la présentation de la page d'accueil s'harmonise mieux avec l'ensemble du Portail et les regroupements d'informations sont davantage mis en évidence. Le visuel des différents guides électroniques a été changé pour refléter davantage leurs contenus. Dans l'espace Entreprises, l'information de chaque étape du cycle de vie d'une entreprise a été enrichie et la présentation a été uniformisée. L'étape Créer son entreprise a fait l'objet d'une refonte complète visant à en faciliter la consultation. Le contenu des sections sur les obligations des entreprises a été bonifié de façon considérable avec l'ajout de plusieurs sujets d'informations.

L'achalandage du Portail gouvernemental de services

Le tableau 9 présente les statistiques relatives à la consultation de chacun des espaces du Portail gouvernemental de services.

Il est à noter que les réalisations et les statistiques propres aux guides électroniques et aux entrevues interactives sont détaillées sous l'objectif stratégique 1.4, portant sur le développement des services d'accompagnement.

Tableau 9 Nombre de visites dans chacun des espaces du Portail

Sections du Portail	2007-2008	2008-2009
Porte d'entrée du Portail	7 151 639	9 526 260
- Accueil	6 029 646	8 277 410
- Espace Citoyens	852 632	779 085
- Espace Québec International	269 361	469 765
Espace Entreprises	1 047 403	1 295 194
Espace En région	1 204 318	1 520 546

En 2008-2009, plus de 9,5 millions de visites ont eu lieu dans les espaces du Portail destinés aux citoyens et à la clientèle internationale, ce qui représente une augmentation de 33 % par rapport à l'année précédente.

Pour l'espace Entreprises, ce sont près de 1,3 million de visites qui ont été effectuées, ce qui équivaut à une augmentation de l'ordre de 24 % par rapport à 2007-2008.

Le niveau de satisfaction de la clientèle

Deux sondages mesurant le niveau de satisfaction de la clientèle à l'égard du service de recherche d'informations dans le Portail ont été réalisés en 2008-2009. L'un portait sur l'espace Citoyens et l'autre sur l'espace Entreprises.

Le niveau de satisfaction moyen est de 7,9 sur 10 pour l'espace Citoyens et de 7,5 sur 10 pour l'espace Entreprises. On note par ailleurs que 61 % des utilisateurs du Portail ont accordé une note de satisfaction élevée au service³.

3. Une note de satisfaction entre 8 et 10 sur 10 est considérée comme élevée.

Axe d'intervention 1 • Une accessibilité accrue aux services publics

))) Objectif stratégique 1.2

D'ici 2010, promouvoir et développer le Centre de relations avec la clientèle, accessible par un numéro de téléphone unique

) INDICATEURS

Nombre d'appels reçus

Niveau de satisfaction de la clientèle

Le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec assure la réponse aux demandes téléphoniques et par courriel. Le service de renseignements téléphoniques de Services Québec est offert partout au Québec, grâce à un numéro de téléphone unique, le 644-4545, accessible par les indicatifs régionaux 418 et 514 ou, sans frais, par le 1 877.

Les services téléphoniques du registre des entreprises ont été intégrés au Centre au cours de l'exercice 2008-2009, de sorte qu'ils sont maintenant accessibles par l'entremise du numéro de téléphone unique.

Pour l'exercice en cours, les préposés du Centre ont répondu à 945 441 appels, ce qui correspond à une augmentation de 32 % par rapport à l'année précédente. Le tableau 10 présente la répartition des appels selon le service. La prise en charge par Services Québec des appels relatifs aux changements d'adresses reçus par la Société de l'assurance automobile du Québec et la Régie de l'assurance maladie du Québec, à partir de juin 2008, a notamment contribué à l'augmentation du nombre d'appels pour ce secteur.

Les préposés ont également répondu à davantage de demandes relatives au registre des entreprises. Cette hausse est attribuable à l'amélioration de l'accessibilité téléphonique par l'ajout d'une vingtaine de préposés spécialisés.

Tableau 10 Nombre d'appels téléphoniques auxquels les préposés du Centre de relations avec la clientèle ont répondu¹

Services	2007-2008	2008-2009
Renseignements généraux et changements d'adresses	582 344	748 172
Registre des entreprises	132 277	197 269
Total	714 621	945 441

1. Les résultats présentés correspondent aux appels reçus auxquels les préposés ont répondu. Ils excluent donc les appels qui ont été abandonnés dans la réponse vocale interactive. Cette façon de présenter les résultats offre un portrait plus fidèle des activités du Centre.

L'interconnexion avec d'autres centres d'appels

Afin de faciliter les démarches et d'éviter une attente supplémentaire aux citoyens, Services Québec redirige les appels qui requièrent des réponses spécialisées vers d'autres ministères et organismes. Les citoyens peuvent donc, en un seul appel, recevoir l'information dont ils ont besoin.

En 2008-2009, l'interconnexion a été rendue possible avec la Commission des normes du travail, la Société de l'assurance automobile du Québec, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de la Justice et le centre d'appels du Directeur de l'état civil. Le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec assurait déjà le transfert des appels de la clientèle vers la Régie du logement, la Régie de l'assurance maladie du Québec, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, la Régie des rentes du Québec et Revenu Québec.

Sur le total des appels auxquels les préposés de Services Québec ont répondu, un peu plus d'un appel sur cinq a été acheminé à un partenaire.



Les réponses par courriel

Les préposés aux renseignements du Centre de relations avec la clientèle répondent également aux demandes reçues par courrier électronique. En 2008-2009, les préposés de Services Québec ont répondu à un total de 40 448 courriels. Le tableau 11 présente la répartition des courriels auxquels les préposés ont répondu selon l'objet de la demande. Les courriels concernant les demandes de renseignements généraux sur les programmes et services du gouvernement du Québec ont augmenté de 21 % par rapport à l'année précédente. Ces résultats peuvent s'expliquer par l'augmentation de la fréquentation du Portail gouvernemental de services et des sites associés.

Parmi les courriels ayant fait l'objet d'une réponse, ceux qui concernent le registre des entreprises ont diminué de 22 % par rapport à l'année précédente. Cette baisse est attribuable à l'amélioration de l'accessibilité du service téléphonique.

Tableau 11 Nombre de demandes par courriel auxquelles les préposés du Centre de relations avec la clientèle ont répondu

Objets	2007-2008	2008-2009
Renseignements généraux	19 640	23 831
Registre des entreprises	21 172	16 617
Total	40 812	40 448

Le niveau de satisfaction de la clientèle

En 2008-2009, deux sondages mesurant la satisfaction de la clientèle à l'égard du service de renseignements offert par les préposés du Centre de relations avec la clientèle ont été réalisés, l'un portant sur le service rendu par téléphone et l'autre sur le service rendu par courriel⁴.

En ce qui concerne le service de renseignements rendus par téléphone, le niveau de satisfaction moyen est de 9,1 sur 10. Par ailleurs, 87 % des répondants ont accordé une note de satisfaction élevée au service. Pour ce qui est des services rendus par courriel, le niveau de satisfaction moyen est de 7,9 sur 10. Pour ce service, 67 % des répondants ont accordé une note de satisfaction élevée.

Axe d'intervention 1 • Une accessibilité accrue aux services publics

))) Objectif stratégique 1.3

D'ici 2010, déployer le réseau régional de services

) INDICATEURS

État d'avancement du déploiement

Niveau de satisfaction de la clientèle

L'état d'avancement du déploiement du réseau

Au 31 mars 2009, Services Québec offre une large gamme de services dans 92 bureaux, en raison du transfert des bureaux de la publicité des droits, de la prise en charge des comptoirs du registre des entreprises et du transfert du Directeur de l'état civil au sein de son organisation. Ces bureaux offrent tous des services à la clientèle.

4. Pour la réponse par courriel, le résultat porte sur les services rendus par les préposés du Centre de relations avec la clientèle et du Directeur de l'état civil. Il est à noter qu'il n'y a pas d'écart significatif entre les deux.

Le réseau de Services Québec compte actuellement 65 bureaux où des services sont rendus sous la bannière de Services Québec. Ces bureaux ont comme point commun d'offrir les services de base suivants : fournir des renseignements généraux sur les programmes et les services du gouvernement, distribuer des publications gouvernementales variées et donner accès au Portail gouvernemental de services au moyen de postes informatiques en libre-service.

Dans les bureaux situés dans une capitale régionale, en plus d'avoir accès à ces services de base, les citoyens peuvent généralement recevoir des services du Directeur de l'état civil ainsi que ceux en lien avec le Registre foncier du Québec. Certains de ces bureaux sont situés dans les mêmes locaux que ceux de la Société de l'assurance automobile du Québec, ce qui constitue un avantage pour les citoyens.

Les bureaux situés dans des localités plus petites, à l'extérieur des capitales régionales, offrent une gamme moins étendue de services. Dans ces bureaux, les citoyens ont accès aux services de base déjà nommés. Les services en lien avec le Registre foncier du Québec sont également offerts dans la plupart de ces endroits.

Services Québec est également responsable des activités de 24 bureaux de la publicité des droits, où seuls les services en lien avec le Registre foncier du Québec sont actuellement rendus. À ce nombre s'ajoutent les deux comptoirs de services du Directeur de l'état civil, qui offrent exclusivement des services liés au registre de l'état civil. Ils sont situés à Québec et à Montréal. En ce qui concerne les services du registre des entreprises, ils étaient auparavant offerts à Québec et à Montréal dans des comptoirs de services distincts. Ils sont maintenant accessibles dans le bureau de Services Québec, à Québec. Le comptoir de services à Montréal sera fermé au début de l'exercice 2009-2010, puisque les services du registre seront offerts dans un des bureaux de Services Québec, à Montréal.

Le niveau de satisfaction de la clientèle

Un sondage visant les services rendus dans les bureaux de Services Québec a été réalisé durant l'exercice 2008-2009. Le niveau de satisfaction moyen de la clientèle à l'égard de ces services est de 9,6 sur 10. On note par ailleurs que 96 % des citoyens ont accordé une note de satisfaction élevée aux services.

Un autre sondage visait les services du Directeur de l'état civil offerts dans les deux bureaux de Montréal et de Québec. Le niveau de satisfaction moyen des citoyens à l'égard de ces services est également 9,6 sur 10. On note par ailleurs que 93 % des répondants ont accordé une note de satisfaction élevée aux services.

Axe d'intervention 1 • Une accessibilité accrue aux services publics

))) Objectif stratégique 1.4

Dès 2007, assurer l'évolution des services d'accompagnement dans une perspective d'utilisation optimale des modes en favorisant le libre-service

) INDICATEURS

Nombre de demandes d'aide à la navigation par téléphone

Types de services d'accompagnement offerts, selon le mode

Niveau de satisfaction de la clientèle

Devant la multiplicité des renseignements disponibles et la diversité des organisations publiques concernées par l'administration des programmes et des services du gouvernement, Services Québec vise à simplifier les démarches des citoyens et des entreprises en leur offrant différents services d'accompagnement tout en favorisant le libre-service. À ce titre, il offre des services d'aide à la navigation (au téléphone et en personne) ainsi que des guides électroniques pour les citoyens et des entrevues guidées pour les entreprises, dans Internet.



L'aide à la navigation

Les utilisateurs du Portail gouvernemental de services et des sites associés peuvent bénéficier d'une assistance grâce à un service d'aide à la navigation par téléphone. L'assistance peut porter sur le repérage de l'information ou sur la réalisation d'une transaction, comme pour le Service québécois de changement d'adresse ou le système d'authentification gouvernementale clicSÉCUR.

La formation de base des préposés aux renseignements de Services Québec prévoit le développement des habiletés permettant d'accompagner les internautes dans leurs recherches. En ce qui concerne l'aide à la navigation offerte dans les bureaux de Services Québec sur les postes en libre-service, en 2008-2009, les préposés ont répondu à 13 607 demandes.

Les guides électroniques pour les citoyens

Les informations et les services accessibles par l'entremise de l'espace Citoyens du Portail gouvernemental de services sont regroupés. On les appelle *guides électroniques*. Ces guides rassemblent les informations relatives aux programmes et aux services gouvernementaux par thèmes, groupes (clientèle cible) ou événements de vie. Les citoyens peuvent ainsi trouver facilement toute l'information gouvernementale se rapportant à leur situation. Ces guides évitent aux citoyens de chercher leurs renseignements auprès de différents intervenants gouvernementaux. Au 31 mars 2009, on compte 16 guides électroniques. En 2008-2009, un nouveau guide portant sur les cyanobactéries (algues bleu-vert) a été mis en ligne. Celui-ci a été réalisé en collaboration avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs.

Le tableau 12 présente les statistiques de consultation des guides électroniques. En 2008-2009, les guides électroniques ont connu une hausse du nombre de visites de l'ordre de 17 %, avec 2 096 724 consultations, comparativement à 1 789 802 en 2007-2008.

Tableau 12 Fréquentation annuelle des guides électroniques

Guides électroniques	2007-2008	2008-2009
Comment changer d'adresse	754 111	933 215
Devenir parent	204 627	251 194
Que faire lors d'un décès	105 121	124 015
Pour les 55 ans et plus ¹	65 893	—
Cartes, permis et certificats	93 138	82 173
Quand un couple se sépare	97 213	105 578
Consommateurs : renseignements et plaintes	191 993	116 197
Que faire avant, pendant et après un sinistre	27 294	25 298
Travailleurs salariés	50 919	98 309
Acheter ou rénover sa maison	59 115	90 780
Vivre en logement	60 120	68 205
Dépôt direct : inscription et changements	28 050	31 205
Personnes handicapées	11 372	17 492
Programmes et services pour les aînés ²	21 328	83 061
Protéger son identité sur Internet ²	7 681	19 434
Prendre sa retraite ²	11 827	21 102
Algues bleu-vert	—	29 466
Total	1 789 802	2 096 724

1. L'information contenue dans le guide *Pour les 55 ans et plus* a été progressivement intégrée aux guides *Prendre sa retraite* et *Programmes et services pour les aînés*.
2. *Protéger son identité sur Internet*, *Prendre sa retraite* et *Programmes et services pour les aînés* ont été mis en ligne respectivement en juin, en octobre et en novembre 2007.

Les entrevues interactives sur les obligations des entreprises

Du côté des entreprises, les services d'accompagnement disponibles prennent la forme d'entrevues interactives destinées à aiguiller les entreprises vers les services publics dont elles ont besoin. Les entrevues permettent de guider l'internaute dans ses démarches en lui présentant les formalités à remplir et en le dirigeant vers des services électroniques disponibles dans les autres ministères et organismes.

À partir du service Mon dossier, les informations obtenues peuvent ensuite être conservées pour une consultation ultérieure. Les entrevues développées sont celles qui ont été retenues comme prioritaires à la suite de discussions auprès d'experts en entrepreneuriat, issus notamment de la Fondation de l'entrepreneurship.

Au tout début de l'année 2008-2009, trois nouvelles entrevues ont été mises en ligne. Celles-ci portent sur les obligations des entreprises relativement à la commercialisation d'un produit, au changement à la direction d'une entreprise et à l'exportation de marchandises. Au cours de l'année, l'espace Entreprises a également été bonifié par la mise en ligne d'une entrevue sur l'acquittement des obligations périodiques. De plus, l'entrevue La création d'une entreprise a fait l'objet d'une refonte complète pour en simplifier l'utilisation.

Enfin, des modifications ont été apportées, de sorte qu'il est maintenant possible pour les entrepreneurs de prendre connaissance du contenu des entrevues sans avoir à effectuer de démarches avec une authentification sécurisée.

Le niveau de satisfaction de la clientèle

Aucun sondage visant particulièrement la satisfaction de la clientèle à l'égard des services d'accompagnement n'a été réalisé au cours de l'année de référence.

Axe d'intervention 2 • Une offre de services enrichie

))) Objectif stratégique 1.5

Offrir un service de renseignement et de référence sur les programmes et les services du gouvernement

) INDICATEURS

Nombre de demandes auxquelles on a répondu, selon le mode

Nombre de demandes auxquelles on a répondu de façon complète

Services Québec offre des renseignements de façon multimode, c'est-à-dire par téléphone, au comptoir et par la correspondance (courrier et courriel). Pour offrir un service de renseignements sur les programmes et les services du gouvernement du Québec, les préposés ont accès à une base de données centralisées, le Répertoire des programmes et services du gouvernement du Québec, contenant plus de 3 490 fiches mises à jour de façon continue, en collaboration avec les ministères et les organismes concernés. La majorité de ces fiches sont également accessibles aux internautes pour une consultation en mode libre-service dans le Portail gouvernemental de services.

Le tableau 13 présente la répartition des demandes de renseignements sur les programmes et services du gouvernement auxquelles les préposés ont répondu, selon le mode de prestation. Les demandes visent les renseignements généraux sur les programmes et les services du gouvernement, les renseignements sur le changement d'adresse pouvant donner lieu, ou non, à une transaction, et la remise de publications.

Tableau 13 Nombre de demandes auxquelles les préposés ont répondu, par modes

Modes	2007-2008	2008-2009
Téléphone	582 344	748 172
Comptoir	100 015	169 697
Courriel	19 640	23 831
Total	701 999	941 700



Au total, en 2008-2009, en incluant les 11 demandes effectuées par courrier postal, les préposés de Services Québec ont répondu à 941 711 demandes de renseignements sur les programmes et services du gouvernement ainsi que de changements d'adresses, soit 34 % de plus qu'en 2007-2008.

Les guides papier

Des guides papier sont offerts dans les bureaux de Services Québec, de façon à joindre un segment de la population qui n'a pas accès à Internet ou qui ne désire pas recourir à ce mode.

En 2008-2009, un tout nouveau guide a été produit : *Programmes et services pour les aînés*. Ce guide est distribué à certains organismes par le ministère de la Famille et des Aînés et par Services Québec. De plus, un autre guide, *Que faire lors d'un décès*, est remis aux citoyens par le réseau de Services Québec ainsi que par les partenaires suivants : la Corporation des thanatologues du Québec, les coopératives funéraires et la Régie des rentes du Québec.

Pour une deuxième année, le guide *Devenir parent* est intégré au guide *Mieux vivre avec notre enfant de la grossesse à deux ans*, publié par l'Institut national de santé publique du Québec. Ce guide est remis gratuitement par le réseau de la santé à tous les futurs parents lors du suivi de grossesse et aux parents qui adoptent un enfant.

Les mandats d'information gouvernementale

Services Québec est régulièrement sollicité pour divers mandats d'information au bénéfice des ministères et organismes partenaires. Les services offerts portent, notamment, sur la connaissance régionale, les activités de relations de presse et la coordination d'événements. En 2008-2009, Services Québec a réalisé 24 mandats nationaux et 78 mandats régionaux.

Axe d'intervention 2 • Une offre de services enrichie

))) Objectif stratégique 1.6

Offrir une gamme de services permettant de simplifier la relation entre l'État, les citoyens et les entreprises

) INDICATEURS

Nombre de transactions effectuées, par services offerts

Niveau de satisfaction de la clientèle

Le Service québécois de changement d'adresse

Le Service québécois de changement d'adresse (SQCA) est le premier service horizontal disponible au gouvernement du Québec. Celui-ci permet aux citoyens qui le désirent d'effectuer leur changement d'adresse auprès de six ministères et organismes en une seule transaction. Le service est disponible en ligne, au téléphone ou au comptoir dans les bureaux de Services Québec. Les ministères et les organismes partenaires sont la Société de l'assurance automobile du Québec, le Directeur général des élections du Québec, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Régie des rentes du Québec et Revenu Québec.

En 2008-2009, un total de 600 110 transactions de changements d'adresses ont été effectuées par le SQCA, soit plus de 42 % par rapport à l'année précédente. Un peu plus de la moitié des transactions (51 %) ont été effectuées en libre-service, par l'entremise du Portail gouvernemental de services. Les statistiques relatives à l'utilisation selon le mode sont présentées au tableau 14.

La prise en charge par Services Québec, en juin 2008, des appels de changements d'adresses provenant de la Société de l'assurance automobile du Québec et de la Régie de l'assurance maladie du Québec a contribué de façon significative à l'augmentation du nombre de demandes de changements d'adresses effectuées par téléphone.

Tableau 14 Nombre de transactions effectuées par le Service québécois de changement d'adresse, par modes

Modes	2007-2008	2008-2009
Internet	271 476	303 034
Téléphone	147 359	288 604
Comptoir	4 748	8 472
Total	423 583	600 110

Le service d'authentification gouvernementale clicSÉQR

Le service clicSÉQR permet aux citoyens et aux entreprises d'utiliser un identifiant unique pour accéder en toute sécurité aux services électroniques de ministères et d'organismes.

En tant que partenaire du ministère des Services gouvernementaux et de Revenu Québec, Services Québec agit à titre de pilote gouvernemental pour l'évolution de cette application. De plus, Services Québec assure le service à la clientèle aux citoyens.

Le niveau de satisfaction de la clientèle

Un sondage visant à évaluer la satisfaction des utilisateurs du service clicSÉQR a été réalisé en 2008-2009. Pour accéder aux services électroniques du Directeur de l'état civil, les utilisateurs doivent d'abord s'authentifier à l'aide de clicSÉQR. C'est dans ce contexte que la satisfaction des usagers a été évaluée. Le niveau de satisfaction moyen des répondants est de 8,4 sur 10. On note également que 81 % des usagers ont attribué une note de satisfaction élevée au service.

Les résultats de la cartographie : une démonstration de la complexité de l'État

Afin de réaliser son mandat à l'égard de la simplification de l'accès aux services publics et de développer une approche intégrée dans la prestation des services, Services Québec a réalisé la cartographie des services offerts aux citoyens par les ministères et organismes du gouvernement du Québec. Cette représentation de l'offre de services en fonction d'événements (situations de vie, obligations, motivations) permet de scénariser les principales situations vécues par les citoyens dans leurs relations avec l'État et de mettre en évidence les liens entre les services, indépendamment de l'organisation qui les offre.

L'élaboration de la cartographie a permis de repérer pas moins de 403 services gouvernementaux différents offerts par 81 ministères et organismes et de les associer à 43 événements différents. Les relations sont jugées complexes dans les situations suivantes :

- les services à obtenir sont nombreux pour répondre aux besoins ou aux obligations suscités par un événement et ils sont rendus par plusieurs ministères et organismes ;
- le cheminement pour obtenir les services est difficile à établir ou varie selon différentes situations ;
- les services ne sont pas intégrés et nécessitent de poser plusieurs fois le même geste ;
- les services nécessitent de remplir plusieurs formalités difficiles, et dont les exigences varient d'un cas à l'autre ;
- les services sont rendus à plusieurs endroits ou nécessitent plusieurs modes de prestations.

Dans le cadre des travaux du Comité de travail interministériel sur la simplification de l'accès aux services publics, l'application d'une série de critères aux événements de la cartographie a permis de déterminer ceux comportant le plus fort potentiel d'intégration et de simplification.



Axe d'intervention 2 • Une offre de services enrichie

))) Objectif stratégique 1.7

Accroître l'offre de services relative aux registres d'État

) INDICATEURS

Nombre de transactions effectuées, par registres offerts

Niveau de satisfaction de la clientèle

Services Québec s'est donné comme priorité de rendre accessibles certains registres d'État. À ce titre, il assure des services liés au Registre foncier du Québec et au registre des entreprises. De plus, depuis le 1^{er} avril 2008, le registre de l'état civil s'est ajouté avec l'arrivée du Directeur de l'état civil au sein de Services Québec.

Le Registre foncier du Québec

Services Québec assure la réception et le traitement des réquisitions d'inscriptions au Registre foncier du Québec, la réception des demandes de copies de documents et leur traitement ainsi que la facturation et les activités d'encaissement. Des postes informatiques sont également disponibles pour la consultation du Registre foncier en ligne, en mode libre-service. Une aide à la navigation est offerte par les préposés pour ce service. En vertu d'une entente intervenue en 2005-2006 entre Services Québec et le ministère des Ressources naturelles et de la Faune (MRNF), le transfert des bureaux de la publicité des droits et de leur personnel a été complété le 1^{er} avril 2008.

Le tableau 15 présente les transactions effectuées dans l'ensemble des bureaux de la publicité des droits. En 2008-2009, la totalité des transactions qui y ont été effectuées ont représenté la numérisation de quelque 562 098 documents. La diminution de 7 % par rapport à 2007-2008 s'explique par le recours de plus en plus fréquent des usagers à la prestation électronique de services.

Tableau 15 Nombre de documents numérisés dans les bureaux de la publicité des droits

Types de bureaux	2007-2008	2008-2009
Bureaux sous la responsabilité de Services Québec	321 935	562 098
Bureaux sous la responsabilité du MRNF	279 380	-
Total	601 315	562 098

Le registre des entreprises

Services Québec est responsable de la réponse aux demandes de renseignements généraux relatives au registre des entreprises, de la consultation du registre et de l'immatriculation des entreprises individuelles, des sociétés, des associations et d'autres regroupements.

En 2008-2009, le nombre de préposés pouvant répondre aux demandes par téléphone relatives au registre des entreprises a augmenté à la suite de l'embauche et de la formation d'une vingtaine de préposés au Centre de relations avec la clientèle. Pour les demandes effectuées au comptoir, le regroupement des services du registre des entreprises au bureau de Québec et l'embauche de préposés au comptoir de services situé à Montréal ont permis d'augmenter l'accessibilité à ces services.

En plus des services offerts dans les bureaux de Québec ou de Montréal, la clientèle peut accéder aux services du registre des entreprises en composant le numéro de téléphone unique de Services Québec, le 644-4545. Le tableau 16 présente la répartition des demandes liées au registre des entreprises auxquelles les préposés de Services Québec ont répondu, en 2008-2009. Sans égard au mode de prestation, le nombre de demandes auxquelles les préposés ont répondu a augmenté de 46 %, en 2008-2009, par rapport à l'année précédente.

Tableau 16 Nombre de demandes relatives au registre des entreprises auxquelles les préposés de Services Québec ont répondu, par modes

Modes	2007-2008	2008-2009
Téléphone	132 277	197 269
Comptoir	49 147	86 517
Courriel	21 172	16 617
Télécopieur	10 973 ¹	11 128
Total	213 569	311 531

1. Ces résultats portent sur la période du 12 mai 2007 au 30 mars 2008.

Le Directeur de l'état civil

Depuis le 1^{er} avril 2008, comme prévu par la Loi modifiant la Loi sur Services Québec et d'autres dispositions législatives, l'organisation du Directeur de l'état civil (son personnel et l'officier) fait partie de Services Québec. Le directeur de l'état civil est nommé par la ministre des Services gouvernementaux. Il est un officier public, le seul habilité à délivrer des documents authentiques relatifs aux événements d'état civil, c'est-à-dire des certificats et des copies d'actes de naissance, de mariage, d'union civile et de décès.

La mission et les responsabilités du directeur de l'état civil sont prévues aux articles 103 à 152 du Code civil du Québec. Il est chargé de dresser les actes de l'état civil et de les modifier, de tenir à jour le registre de l'état civil, de le garder et d'en assurer la publicité. Les services du Directeur de l'état civil étant liés à l'administration d'un grand nombre de programmes et de services d'organismes publics, ils contribuent à faciliter l'accès aux citoyens aux services gouvernementaux.

Les principales activités du Directeur de l'état civil sont l'inscription d'événements au registre de l'état civil et la délivrance de certificats, d'attestations et de copies d'actes. Le Directeur de l'état civil traite également les demandes de changements de noms et de changements de la mention du sexe.

L'inscription des événements d'état civil

Le Code civil du Québec prévoit que les événements de vie, tels la naissance, le mariage ou l'union civile et le décès, doivent faire l'objet de constats et de déclarations pour être inscrits au registre de l'état civil.

En 2008-2009, un total de 165 383 événements ont été inscrits au registre de l'état civil. Le tableau 17 présente la répartition des inscriptions selon l'événement.



Tableau 17 Nombre d'inscriptions au registre de l'état civil

Événements	2007-2008	2008-2009
Naissances	85 252	85 353
Mariages et unions civiles	22 873	22 949
Décès	57 152	57 081
Total	165 277	165 383

La délivrance de certificats et de copies d'actes

Les certificats ou les copies d'actes de naissance, de décès, de mariage ou d'union civile attestent d'un événement généralement survenu au Québec. Ces types de documents sont nécessaires pour accéder à plusieurs programmes et services du gouvernement. Les citoyens peuvent faire une demande de certificat ou de copie d'acte par Internet (services électroniques DÉClic), par la poste ou en personne (dans un bureau).

L'arrivée du Directeur de l'état civil au sein de Services Québec a permis d'étendre son offre de services dans 15 bureaux de Services Québec en région. Entre le mois d'août 2008 et le mois de mars 2009, 12 508 demandes de certificats ou de copies d'actes ont été déposées dans ces bureaux.

Au total, en 2008-2009, 677 934 certificats ou copies d'actes ont été délivrés. Le tableau 18 présente la répartition de ces derniers.

Tableau 18 Nombre de certificats et de copies d'actes délivrés

	2007-2008	2008-2009
Naissances	629 128	539 387
Mariages et unions civiles	48 205	45 785
Décès	89 606	92 754
État civil ¹	8	8
Total	766 947	677 934

1. Le certificat d'état civil porte sur l'ensemble des événements se rapportant à une personne.

Les services électroniques du Directeur de l'état civil

Depuis décembre 2007, le Directeur de l'état civil offre aux citoyens la possibilité d'effectuer de façon sécuritaire une demande de certificat ou de copie d'acte, en ligne, au moment qui leur convient. Grâce aux services électroniques DÉClic, ils ont même la possibilité de suivre l'évolution de leur dossier. Le registre des célébrants est également accessible en ligne, ce qui en facilite la consultation pour des futurs époux et futurs conjoints.

En 2008-2009, 55 809 demandes ont été effectuées par l'entremise de ces services. Les consultations du site du Directeur de l'état civil s'élèvent, quant à elles, à 631 984 visites pour l'exercice en cours.

Le niveau de satisfaction de la clientèle

Un sondage mesurant la satisfaction de la clientèle à l'égard des services électroniques DÉClic a été réalisé en 2008-2009. Le niveau de satisfaction moyen des citoyens est de 8,8 sur 10. On note que 83 % des répondants ont accordé une note de satisfaction élevée aux services.

Axe d'intervention 2 • Une offre de services enrichie

))) Objectif stratégique 1.8

Assurer la coordination des communications gouvernementales en situation d'urgence

) INDICATEURS

Nombre et type d'actions réalisées lors de sinistres

Nombre et type d'actions réalisées en prévention

Le Plan national de sécurité civile est développé par l'Organisation de la sécurité civile du Québec depuis 1998. Il vise à doter le gouvernement du Québec d'un cadre général de gestion de la sécurité civile favorisant la concertation entre les intervenants en période de calme et la coordination des actions en période de crise. Services Québec assume, à la demande de l'Organisation, la responsabilité de planifier la communication gouvernementale en gestion de risques et celle de coordonner les communications gouvernementales lors de situations d'urgence.

Afin de mieux répondre aux exigences de la mission qui lui a été confiée, Services Québec compte sur une équipe répartie sur l'ensemble du territoire. Les intervenants régionaux sont, pour leur part, soutenus par les répondants des ministères ou organismes et les partenaires régionaux.

Les communications gouvernementales en prévention

Services Québec assure la planification de la communication gouvernementale en prévention (gestion de risques), en collaboration avec le ministère de la Sécurité publique, de nombreux ministères et organismes, ainsi que divers partenaires dans le domaine de la sécurité civile. Lorsque des événements sont pris en charge par la Sécurité civile, Services Québec demeure un canal privilégié pour informer la population, notamment grâce au Centre de relations avec la clientèle et aux facilités d'accès au Portail gouvernemental de services.

Services Québec est, notamment, responsable de la planification de la communication gouvernementale dans le cadre du dossier du risque de pandémie d'influenza. À ce titre, il est responsable du *Plan de communication du gouvernement du Québec en cas de pandémie d'influenza*, mis à jour en 2008-2009.

Au cours de l'année de référence, Services Québec a siégé à plus d'une vingtaine de comités interministériels et il a coordonné de multiples activités de communication gouvernementale (dossier nucléaire, rage du raton laveur, risques naturels, etc.). Il a aussi coordonné la communication gouvernementale en ce qui a trait aux conditions hivernales extrêmes, au Sommet de la Francophonie et aux événements entourant les festivités liées au 400^e anniversaire de la Ville de Québec.

Les communications gouvernementales lors de sinistres

Services Québec assure également la coordination de la communication gouvernementale lors de sinistres. Ainsi, il est responsable de la diffusion de l'information auprès des personnes sinistrées, de la population en général et des médias ainsi que de celle sur les mesures prises ou envisagées par le gouvernement du Québec pour assurer la protection des personnes et des biens. En 2008-2009, Services Québec est intervenu à plus de 85 reprises lors d'événements divers tels que des inondations ou des incendies de forêt.



4.2 Assurer un leadership dans le renouvellement de la prestation de services publics

Axe d'intervention 3 • La conclusion de partenariats

))) Objectif stratégique 2.1

Instaurer un nouveau mode de collaboration pour la prestation de services publics avec les ministères et les organismes

) INDICATEURS

Nombre d'ententes conclues ou renouvelées avec les ministères et les organismes

Nombre d'initiatives de collaboration réalisées avec les ministères et les organismes

Entre le 1^{er} avril 2008 et le 31 mars 2009, plusieurs ententes concernant la prestation de services aux citoyens et aux entreprises ont été conclues ou renouvelées avec des organisations publiques.

Les ententes conclues ou renouvelées avec les ministères et les organismes

En 2008-2009, la collaboration de Services Québec avec les ministères et organismes suivants a donné lieu à la conclusion ou au renouvellement de 26 ententes :

- la Régie de l'assurance maladie du Québec : pour le transfert d'appels de Services Québec vers la Régie, la consultation du fichier d'inscription des personnes assurées, le Service québécois de changement d'adresse, la consultation du registre de l'état civil aux fins de l'inscription des personnes auprès de la Régie et la communication de renseignements relatifs au registre de l'état civil, entre janvier 1870 et décembre 1970, à la Régie (trois ententes renouvelées et deux nouvelles ententes);
- la Société de l'assurance automobile du Québec : pour le transfert d'appels de Services Québec vers la Société, la consultation du registre de l'état civil relativement au programme du permis de conduire Plus et le Service québécois de changement d'adresse (deux nouvelles ententes et une entente renouvelée);
- le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale : pour l'expérimentation d'un VisioGuichet, la consultation du registre de l'état civil aux fins de l'administration du Régime québécois d'assurance parentale et le Service québécois de changement d'adresse (deux nouvelles ententes et une entente renouvelée);
- le Directeur général des élections du Québec : pour la communication des adresses municipales résidentielles et le Service québécois de changement d'adresse (deux ententes renouvelées);
- le ministère des Services gouvernementaux : pour le service à la clientèle et le pilotage du service d'authentification gouvernementale clicSÉCUR ainsi que le programme Appui au passage à la société de l'information (une nouvelle entente et une entente renouvelée);
- le ministère du Revenu du Québec : pour le transfert d'appels de Services Québec vers Revenu Québec et le Service québécois de changement d'adresse (une nouvelle entente et une entente renouvelée);
- la Régie des rentes du Québec : pour une entente concernant la consultation du registre de l'état civil par la Régie aux fins de validations administratives des inscriptions de naissances, de mariages ou d'unions civiles et de décès et le Service québécois de changement d'adresse (une nouvelle entente et une entente renouvelée);
- le Secrétariat à la jeunesse : pour la réponse par courriel, l'aide à la navigation et la réponse téléphonique concernant l'espace J, accessible dans le Portail gouvernemental de services (entente renouvelée);
- l'Université du Québec à Chicoutimi : pour son point d'accès (entente renouvelée);
- la Commission des normes du travail : pour le transfert d'appels de Services Québec vers la Commission (nouvelle entente);
- le ministère de la Justice du Québec : pour le transfert d'appels de Services Québec vers le Ministère (nouvelle entente);

- la Ville de Saint-Félicien : pour une entente de services et de partage de ressources humaines concernant le bureau de Services Québec et le bureau d'information touristique (nouvelle entente);
- la Régie du logement : pour le service de réponse téléphonique relativement à certaines questions concernant le renouvellement de baux (nouvelle entente);
- l'Institut de la statistique du Québec : pour l'impression de formulaires de déclaration d'union civile du Directeur de l'état civil (nouvelle entente).

Les ententes en cours

En 2008-2009, plusieurs ententes se sont également poursuivies avec les partenaires suivants :

- le ministère du Revenu du Québec : pour le transfert à Services Québec de certaines activités liées au registre des entreprises et le registre des biens non réclamés;
- le ministère des Ressources naturelles et de la Faune : pour le transfert des bureaux de la publicité des droits;
- la Société de l'assurance automobile du Québec : pour la cohabitation dans certains locaux;
- la Commission de la construction du Québec : pour ses services transactionnels et informationnels disponibles dans le Portail gouvernemental de services;
- le ministère de la Santé et des Services sociaux : pour les services de renseignements généraux, pour l'hébergement de l'espace Santé Société et Mieux-être ainsi que la prise en charge du site Internet Pandémie Québec;
- le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale : relativement aux transferts d'appels de Services Québec vers le Ministère (interconnexion) de même que celle relative à l'exploitation d'un bureau dans les locaux du Ministère, à Sainte-Genève-de-Batiscan;
- la Régie des rentes du Québec : pour le transfert d'appels de Services Québec vers la Régie (interconnexion) ainsi que la coédition et la production des guides électroniques *Devenir parent* et *Que faire lors d'un décès*;
- le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec : pour la réponse téléphonique et par courriel portant sur les organismes génétiquement modifiés;
- le ministère des Relations internationales : pour l'espace Québec International du Portail gouvernemental de services et l'implantation de nouveaux espaces pays;
- l'Institut national de santé publique du Québec : pour le guide électronique *Devenir parent*.

L'Infothèque gouvernementale et les autres initiatives de collaboration

L'Infothèque gouvernementale est une solution qui puise à la source l'information gouvernementale produite par un organisme en vertu de sa mission afin que celle-ci soit réutilisée par d'autres ministères et organismes dans le cadre de leur prestation de services. La réalisation de cette solution repose sur l'élaboration de nouveaux standards gouvernementaux pour simplifier la gestion, le partage et l'échange d'informations à l'échelle gouvernementale ainsi que pour optimiser ces processus d'informations entre les organismes gouvernementaux.

Les efforts investis dans cet important projet ont mené au dépôt du dossier d'affaires au ministère des Services gouvernementaux et à l'approbation, par le Conseil du trésor, en 2008-2009, du début de la phase 1, de concert avec le ministère des Services gouvernementaux, le Centre de services partagés du Québec, Revenu Québec, la Régie des rentes du Québec, le ministère des Ressources naturelles et de la Faune, le ministère des Relations internationales ainsi que le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec.

En termes d'initiatives de collaboration, des discussions ont également eu lieu, en 2008-2009, entre Services Québec et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en vue d'élargir leur partenariat actuel. Les échanges ont essentiellement porté sur l'éventualité d'un regroupement de services communs et sur l'expérimentation du VisioGuichet. Le concept de VisioGuichet permet aux citoyens qui se présentent dans les bureaux de Services Québec d'échanger sur les programmes d'aide à l'emploi avec un agent dans un centre local d'emploi situé, par exemple, dans une autre municipalité. L'expérimentation du VisioGuichet sera réalisée dans un bureau de Services Québec, situé à Nicolet.



Axe d'intervention 3 • La conclusion de partenariats

))) Objectif stratégique 2.2

Contribuer à l'essor des services administratifs partagés dans la fonction publique

) INDICATEUR

Nombre d'ententes conclues ou renouvelées en ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles

Le concept de services partagés s'appuie sur le développement d'une nouvelle culture de gestion des services de soutien administratif. Cette nouvelle philosophie est orientée tant vers la satisfaction des besoins de la clientèle et la réalisation d'économies d'échelle par regroupements, que vers le partage de services et la mise à profit d'expertises et de ressources de pointe. Services Québec souscrit à cette approche de services partagés en recourant aux services offerts par le Centre de services partagés du Québec.

En 2008-2009, Services Québec a conclu ou renouvelé une dizaine d'ententes de services partagés, en plus de celles qui se sont poursuivies. En ce qui concerne les ressources matérielles, diverses ententes relatives à des services de courrier et de messagerie, à des services de gestion, d'entreposage et de distribution de documents ainsi qu'à des services en gestion d'événements ont été conclues ou renouvelées. En ce qui a trait aux ressources humaines, l'entente en ressources humaines de même que celle relative à la gestion de la rémunération et des avantages sociaux se sont poursuivies. Dans le secteur des ressources financières, une entente pour le soutien à l'exploitation d'une application comptable a été renouvelée.

En matière de ressources informationnelles, des ententes relatives à divers mandats en technologies de l'information dans le cadre du développement, de la gestion et de l'administration du Portail gouvernemental de services ainsi qu'au soutien bureautique et informatique ont été conclues ou renouvelées. Une nouvelle entente a également été conclue concernant les services d'entretien et d'exploitation du bureau électronique, l'intégration et l'harmonisation des services d'infrastructure technologique ainsi que l'entretien et l'évolution de l'application supportant le Service québécois de changement d'adresse.

Par ailleurs, une entente relative à des services de traduction et une autre portant sur la gestion des activités de maintenance et d'exploitation des infrastructures en téléphonie du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec ont été conclues.

Axe d'intervention 3 • La conclusion de partenariats

))) Objectif stratégique 2.3

Évaluer les opportunités de partenariats de services avec les administrations fédérale et municipales

) INDICATEUR

Nombre d'études d'opportunités effectuées

En 2008-2009, Services Québec a participé à diverses rencontres visant à favoriser des partenariats avec le gouvernement fédéral, les gouvernements provinciaux et des administrations municipales.

En matière de relations intergouvernementales canadiennes, Services Québec est membre du Comité de prestation des services du secteur public (CPSSP), qui regroupe les responsables de la prestation de services des provinces, des territoires et du gouvernement du Canada. Au cours de l'exercice financier 2008-2009, Services Québec a participé aux deux rencontres organisées, qui ont eu lieu à Toronto et à Winnipeg, et également à des conférences téléphoniques pour le suivi des dossiers.

L'objectif de ces rencontres est de partager les meilleures pratiques et d'échanger sur les expériences respectives en matière de prestation des services publics aux citoyens et aux entreprises. Au cours de la dernière année, les travaux ont, notamment, porté sur les services d'authentification et de gestion d'identité, sur la mise en place d'une culture de service et sur l'apprentissage ainsi que sur le suivi des recherches commandées par le Comité.

De plus, le président-directeur général de Services Québec a participé à la Table des sous-ministres regroupant les responsables de la prestation de services des provinces et des territoires du Canada ainsi que du gouvernement fédéral, en juin 2008, à Ottawa.

Par ailleurs, Services Québec a accueilli les dirigeants de Service Ontario afin de discuter de sujets d'intérêts communs liés au développement des deux organisations. Quatre rencontres ont aussi été tenues avec Service Canada afin de partager de l'information sur certaines expériences en matière de prestation de services et d'explorer des projets de partenariats permettant de simplifier l'accès aux services publics pour les citoyens, notamment pour la délivrance du numéro d'assurance sociale pour les nouveau-nés.

En ce qui concerne les municipalités, deux rencontres exploratoires ont été organisées afin de leur présenter la démarche de cartographie des services aux citoyens et l'approche de regroupement de services basée sur les événements.

4.3 Mettre en œuvre les assises nécessaires au développement d'une organisation agile

Axe d'intervention 4 • L'évolution des personnes dans la transformation organisationnelle

))) Objectif stratégique 3.1

Favoriser l'émergence d'une culture empreinte d'éthique

) INDICATEUR

Nombre d'activités éthiques réalisées

Depuis sa création, Services Québec a entrepris une démarche organisationnelle visant à développer et à instaurer une culture éthique en favorisant la manifestation d'un jugement éclairé, notamment par l'utilisation des référents que sont les valeurs de l'organisation et celles de l'administration publique.

À cet égard, l'année 2008-2009 a été essentiellement consacrée à la mise en œuvre de mesures soutenant l'adoption de comportements justes lors de situations irrégulières. Ainsi, en plus des services-conseils offerts, des mesures concrètes permettant de nourrir une culture éthique ont été instaurées en matière d'accueil aux nouveaux employés, de formation auprès du personnel affecté à la prestation de services de même qu'en matière de gestion contractuelle, considérant l'entrée en vigueur d'un nouveau cadre législatif et réglementaire en octobre 2008.

Les activités de sensibilisation

Afin de faciliter l'intégration des nouveaux employés, une journée d'accueil a été élaborée à leur intention pour leur présenter les différents volets institutionnels, dont celui concernant l'éthique. C'est l'occasion pour les employés nouvellement entrés en fonction d'être informés par le président-directeur général des valeurs prônées par l'organisation. Ce volet est complété par une présentation de la répondante en éthique, qui précise la perspective de l'éthique appliquée à Services Québec, les actions mises de l'avant ainsi que son rôle.



La formation

En 2008-2009, les activités de formation se sont poursuivies avec la tenue d'ateliers pratiques sur l'éthique et la protection des renseignements personnels à l'intention de tous les employés du Directeur de l'état civil. Au total, 229 employés ont suivi la formation lors des séances tenues en mai 2008. De plus, un complément sur l'éthique a été intégré au matériel didactique portant sur la protection des renseignements personnels de sorte que tous les nouveaux préposés puissent en bénéficier lors de leur formation initiale. Ainsi, depuis novembre 2008, 33 employés affectés à la prestation de services ont reçu le programme de formation bonifié.

Des ateliers sur l'éthique et les valeurs sont conçus sur demande en fonction des mandats particuliers des directions. Dans le cadre de ces ateliers, les employés d'une même direction peuvent s'exercer à la délibération éthique à l'aide de mises en situation concrètes. En 2008-2009, deux ateliers ont été réalisés.

Les services-conseils

Tout comme en 2007-2008, les gestionnaires et le personnel ont pu bénéficier d'un service-conseil en éthique par la responsable en éthique de Services Québec. Dans le cadre de consultations individuelles, les interventions visent à aider l'employé à faire des choix éclairés et à prendre les meilleures décisions possibles, selon les circonstances. L'année financière 2008-2009 a donné lieu à 12 consultations individuelles en éthique.

Le cadre de référence en gestion contractuelle

La Loi sur les contrats des organismes publics, en vigueur depuis le 1^{er} octobre 2008, confère des pouvoirs élargis et une plus grande imputabilité aux dirigeants. Les nouvelles exigences relatives à la reddition de comptes publique qui en découlent imposant la mise en place de balises claires, une démarche organisationnelle de réflexion a été réalisée en 2008-2009, laquelle a donné lieu à l'élaboration d'un cadre de référence en gestion contractuelle.

Ce cadre de référence, qui comporte les éléments éclairant la prise de décisions en gestion contractuelle, a été diffusé à l'ensemble du personnel. Selon une approche éducative, il traduit les repères déontologiques et également ceux qui soutiennent des comportements autonomes permettant de poser des actes délibérés et responsables.

Axe d'intervention 4 • L'évolution des personnes dans la transformation organisationnelle

))) Objectif stratégique 3.2

Dès 2007, instaurer des mesures structurantes d'accueil, de soutien et de développement des compétences des personnes

) INDICATEURS

Type de mesures d'accueil et de soutien et nombre de personnes en ayant bénéficié selon le type

Type de mesures de développement des compétences instaurées et nombre de jours-personnes réalisés selon le type

Services Québec accorde une grande importance à l'intégration harmonieuse de son nouveau personnel. Pour faciliter l'adaptation des personnes dans leurs nouvelles fonctions, tout en préservant la culture organisationnelle de service à la clientèle, Services Québec assure la gestion du changement en offrant des activités d'accueil, de formation et d'accompagnement.

L'accueil

Le 1^{er} avril 2008, 274 ressources régulières et occasionnelles du Directeur de l'état civil ont joint les rangs de Services Québec. Diverses rencontres ont eu lieu dans la poursuite des activités d'accueil amorcées à la fin de l'exercice 2007-2008.

Des activités d'accueil ont également eu lieu dans les régions où Services Québec a procédé au déploiement de bureaux de la publicité des droits du ministère des Ressources naturelles et de la Faune, intégrés le 1^{er} avril 2008.

En cours d'année, des efforts ont été investis pour l'implantation d'une journée d'accueil institutionnel au sein de Services Québec. Ce programme vise à permettre aux nouveaux employés de prendre connaissance de la mission et des grands enjeux de l'organisation. C'est également l'occasion pour le nouveau personnel d'être sensibilisé aux pratiques institutionnelles dans des domaines comme l'éthique, la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information. Les services mis à leur disposition et leur organisation syndicale leur sont également présentés. Des journées d'accueil ont été organisées à deux reprises, en 2008-2009. Le fort taux de participation et les commentaires reçus témoignent de l'intérêt et de la satisfaction du nouveau personnel.

Les mesures de développement des compétences

Le développement des compétences s'avère une condition essentielle à la mise en œuvre de Services Québec. En 2008-2009, la formation a représenté un total de 3 809 jours-personnes, pour une moyenne de 4 jours par personne. Les coûts investis sont de plus de 590 000 \$ (incluant les frais de déplacement). Ces activités ont été consacrées à parfaire les connaissances et l'expertise du personnel, notamment à l'égard de la prestation de services à la clientèle. Des efforts considérables ont été consacrés à la formation du personnel du Centre de relations avec la clientèle et des bureaux régionaux. Outre la formation de base, plusieurs autres formations ont été données, notamment à l'égard du service d'authentification gouvernementale clicSÉCUR, de l'accompagnement offert dans les bureaux en région relativement aux services du Directeur de l'état civil et du Service québécois de changement d'adresse, pour un total de 2 438 jours-personnes de formation liés directement à la prestation de services.

La régularisation du statut des agents de bureau de Foncier Québec

Des efforts ont été déployés en 2008-2009 en vue de permettre la régularisation du statut des agents de bureau, ayant un statut régulier, transférés du réseau de Foncier Québec vers Services Québec, le 1^{er} avril 2008. Comme ces employés sont désormais appelés à exercer la fonction de préposé aux renseignements, Services Québec s'est associé avec le Secrétariat du Conseil du trésor et le Centre de services partagés du Québec pour mettre en place les mesures nécessaires afin de leur permettre d'accéder à ce nouveau corps d'emploi. Ainsi, un programme de développement des ressources humaines a d'abord été mis sur pied à l'intention des agents de bureau réguliers. Ce programme comporte, notamment, un processus de formation, d'intégration et d'évaluation des compétences des participants au terme duquel ils pourront, en cas de succès, être promus à titre de préposés aux renseignements.

La démarche de soutien à la gestion

Conscient de l'importance du rôle que sont appelés à jouer les gestionnaires dans la mise en œuvre et le bon fonctionnement d'une organisation en développement, Services Québec a mis en place une démarche de soutien à la gestion, en vue de leur offrir tout le soutien nécessaire dans la réalisation de leurs tâches. À terme, cette démarche vise à assurer une saine gestion des personnes par un développement approprié des compétences de gestion du personnel cadre, à pourvoir aux besoins des gestionnaires en matière de pratiques de gestion (outils de gestion, conseils et accompagnement) et à améliorer l'attraction et la rétention du personnel, notamment le personnel d'encadrement, en misant sur la qualité du leadership à Services Québec.



Axe d'intervention 4 • L'évolution des personnes dans la transformation organisationnelle

))) Objectif stratégique 3.3

Faciliter l'esprit de collaboration et les communications internes

) INDICATEUR

Niveau de satisfaction des employés

En 2008-2009, plusieurs actions ont été mises de l'avant dans le but de faciliter l'esprit de collaboration et les communications internes.

La refonte de l'intranet

Pour faire face à l'évolution constante de l'organisation, une analyse des services applicatifs requis a été effectuée, en 2008-2009. Les travaux visant l'implantation d'une nouvelle version de l'intranet se poursuivront en 2009-2010.

Les outils de communication interne

En 2008-2009, le Bureau des communications a participé aux différentes campagnes organisationnelles, qui se tiennent annuellement, comme celle d'Entraide ainsi que celles sur la discrétion et la protection des renseignements personnels, la sécurité de l'information, les personnes handicapées et le développement durable.

La réorganisation de certaines sections de l'intranet et la diffusion de manchettes quotidiennes ont donné un souffle nouveau à cet outil, qui vise à mieux répondre aux besoins du personnel. Des publications électroniques paraissent également de façon régulière. Celles-ci portent sur des dossiers discutés au Comité de direction, l'organisation du travail, des conseils professionnels en matière de linguistique et une synthèse des manchettes publiées dans l'intranet chaque semaine.

Les activités de reconnaissance

En 2008-2009, un comité de travail représentant les gestionnaires et les employés a élaboré un plan d'action et un plan de communication en matière de reconnaissance au travail. Le programme de reconnaissance de Services Québec a été lancé en janvier 2009. Différents moyens ont été retenus pour sensibiliser les gestionnaires et les employés à l'importance de poser des gestes de reconnaissance et à ce que cette pratique devienne naturelle au sein de l'organisation.

Le niveau de satisfaction des employés

Au cours de l'exercice 2008-2009, un sondage visant à évaluer la satisfaction au travail des employés de Services Québec a été réalisé. Le niveau de satisfaction moyen pour l'ensemble du personnel est de 7,4 sur 10. On note par ailleurs que 48 % des employés ont accordé une note de satisfaction élevée⁵.

5. Une note de satisfaction entre 8 et 10 sur 10 est considérée comme élevée.

Axe d'intervention 5 • La mise en place de structures et d'infrastructures

))) Objectif stratégique 3.4

D'ici 2009, mettre en place les structures d'évaluation du juste coût des services

) INDICATEURS

État d'avancement de l'implantation du système du coût de revient

État d'avancement de la Politique de tarification

L'état d'avancement de l'implantation du système du coût de revient

En 2008-2009, une analyse préliminaire a permis de définir le modèle conceptuel du système du coût de revient à implanter à Services Québec et d'établir la portée et les caractéristiques de ce système. Des analyses sont en cours, actuellement, en vue de déterminer les différentes composantes (activités-coûts) d'un produit ou d'un service. Cette information permettra de mieux soutenir les efforts déployés par l'organisation pour la gestion de l'efficacité de ses opérations et pour mettre en place une tarification fondée sur le juste coût des services. L'année financière 2009-2010 sera consacrée au développement et à l'implantation du système du coût de revient de Services Québec.

L'état d'avancement de la Politique de tarification

Services Québec vise le financement par la tarification d'une grande partie de ses produits et services rendus à ses partenaires et à la clientèle. De ce fait, il accorde la priorité au développement d'une démarche structurée de tarification dans l'esprit et la conformité du cadre de référence défini dans la Politique de financement des services publics du gouvernement du Québec, annoncée dans le *Discours sur le budget 2009-2010*, en mars dernier. À la suite de ces travaux, une stratégie de tarification sera élaborée et servira de cadre de référence pour l'application du processus de tarification à Services Québec.

Axe d'intervention 5 • La mise en place de structures et d'infrastructures

))) Objectif stratégique 3.5

Assurer l'efficacité des processus de travail pour chaque nouveau service intégré

) INDICATEURS

Nombre de services dont les processus ont été analysés

Nombre de services dont les processus ont été optimisés

Que ce soit au moment de l'intégration d'un nouveau service ou par la suite selon le contexte de l'implantation, Services Québec procède, après une analyse approfondie, à la révision des processus de travail qui y sont associés en vue de les rendre plus efficaces et efficaces. Cette optimisation permet à Services Québec de réaliser des gains significatifs pour ses préposés, entre autres, en facilitant leur travail par l'intégration de processus communs entre plusieurs lignes d'affaires et pour la qualité du service à la clientèle, ce qui peut se traduire par une réduction des délais de traitement.



L'optimisation des services du registre des entreprises

Dans le but d'améliorer l'accessibilité aux services du registre des entreprises, ceux-ci ont fait l'objet d'une importante réorganisation, en 2008-2009. Découlant des travaux d'optimisation amorcés en 2007-2008, les services du registre des entreprises ont été regroupés avec d'autres services de façon à améliorer l'accessibilité, et ce, à moindres coûts. Les services offerts par téléphone relèvent maintenant du Centre de relations avec la clientèle et une vingtaine de préposés supplémentaires ont été embauchés et formés pour répondre à cette ligne d'affaires. En ce qui concerne les services offerts par les préposés au comptoir situé à Québec, ceux-ci ont été regroupés dans un bureau offrant déjà les services de renseignements généraux sur les programmes et les services du gouvernement et ceux en lien avec le Registre foncier du Québec. Un service d'accueil unifié y est offert pour toutes les lignes d'affaires, ce qui permet de mieux diriger la clientèle. Enfin, les préposés du bureau de Montréal offrent un accompagnement à la clientèle qui désire effectuer ses recherches ou ses transactions en libre-service sur les postes informatiques mis à sa disposition. L'ensemble de ces réorganisations ont eu un impact considérable sur l'accessibilité des services du registre des entreprises. En effet, en 2008-2009, les préposés ont répondu à 46 % plus de demandes qu'en 2007-2008. Les efforts d'amélioration des services se poursuivront en 2009-2010.

La révision des processus d'inscription des naissances par le Directeur de l'état civil

La révision des processus d'inscription au registre de l'état civil a été amorcée en 2008-2009. La première phase du projet, portant sur l'inscription des naissances, a permis d'optimiser et de réviser les processus de ce service et de documenter les procédures de travail. L'implantation d'un nouveau système informatique a simplifié les procédures de saisies et offre un meilleur suivi du traitement des dossiers d'inscription des naissances grâce, notamment, à l'historique des actions posées dans le dossier et de la correspondance avec les parents. La mise en place du nouveau système informatique a également réduit la circulation de la documentation papier. Tous les processus de travail ont été documentés, ce qui a entraîné une harmonisation des façons de faire et facilite la formation des agents. La deuxième phase d'optimisation, touchant l'inscription des mariages et des unions civiles, a été amorcée à la fin de 2008-2009.

Le Répertoire des programmes et services du gouvernement

De façon à assurer la qualité de l'information présentée dans le Répertoire des programmes et services (RPS) du gouvernement, les processus de travail associés à sa gestion ont été analysés et révisés au cours de l'année 2008-2009 et l'implantation des nouveaux processus optimisés a été finalisée. Le RPS constitue la banque de données privilégiée des préposés pour répondre aux diverses demandes de renseignements des citoyens et des entreprises. La démarche d'optimisation qui a été réalisée permet d'assurer une actualisation constante des informations consignées dans le RPS.

Enfin, en 2008-2009, l'ajout, dans les bureaux en région, des services d'assermentation et de ceux relatifs à la délivrance des certificats et copies d'actes du Directeur de l'état civil ont nécessité la documentation des processus de travail des préposés en vue de les optimiser et d'en faire une intégration harmonieuse en tenant compte des autres activités. Les travaux d'optimisation se poursuivront en 2009-2010.

Axe d'intervention 5 • La mise en place de structures et d'infrastructures

))) Objectif stratégique 3.6

Dès 2007, établir une approche normalisée de développement et d'intégration des services

) INDICATEUR

Type de mécanismes de contrôle organisationnels mis en place

Une approche normalisée encadre les différentes étapes d'intégration des services et les projets de développement qui en découlent.

Le comité-conseil sur le développement de l'offre de services

Un comité-conseil, formé des vice-présidents et du secrétaire général, a pour mandat de recommander au président-directeur général de Services Québec les priorités de partenariats avec les ministères et organismes, en tenant compte de leur pertinence ainsi que de la capacité de l'organisation à les réaliser et à les accueillir.

La prise en charge de nouveaux services se réalise suivant une séquence qui assure l'optimisation des processus et la continuité des activités. Le comité-conseil applique un mécanisme de coordination et de contrôle dès les premières étapes d'analyse d'une opportunité de développement. Il intervient aussi au démarrage d'un projet et lors du passage aux étapes subséquentes.

Le Bureau de projets

Le Bureau de projets de la Vice-présidence au partenariat et au développement effectue le suivi et la reddition de comptes des projets. À cet effet, le Bureau de projets a mis en place, en 2008-2009, les processus de reddition de comptes et de diffusion d'un tableau de bord des projets sur une base régulière. En matière de soutien à la gestion de projets, des outils communs de suivi des coûts et des efforts ont été mis à la disposition des chargés de projets. La prochaine étape consistera à consolider et à améliorer ces outils de manière à faciliter la reddition de comptes. Enfin, le Bureau de projets a élaboré son plan d'action pour l'implantation des fonctions de gestion de portefeuille de projets. Ces fonctions permettront de dégager une vision intégrée des projets de développement.

Axe d'intervention 5 • La mise en place de structures et d'infrastructures

))) Objectif stratégique 3.7

Assurer la mise en place d'infrastructures technologiques et téléphoniques robustes et performantes

) INDICATEURS

État d'avancement de la mise en place de la plateforme téléphonique

État d'avancement de la mise en place des infrastructures technologiques

L'état d'avancement de la mise en place de la plateforme téléphonique

Services Québec assure la réponse aux demandes de la clientèle sur une plateforme téléphonique administrée par le Centre de services partagés du Québec. Au cours de l'année 2008-2009, divers travaux ont été réalisés en vue d'améliorer la stabilité de la solution actuelle.

Suivant les recommandations du Centre, la migration vers une nouvelle plateforme offrant des possibilités supplémentaires est prévue pour 2009-2010. Ces travaux assureront la croissance future du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec pour accroître l'accessibilité aux services publics.

L'état d'avancement de la mise en place des infrastructures technologiques

Considérant les orientations préconisées en matière d'offre électronique de services, un plan d'action a été défini et mis en place. Ce plan d'action vise principalement à améliorer les infrastructures technologiques utilisées pour le développement et l'exploitation du Portail gouvernemental de services.

De plus, en octobre 2008, Services Québec et le Centre de services partagés du Québec ont signé une entente de services encadrant la relation d'affaires entre les deux organisations. Globalement, l'entente concerne les services de bureautique, le développement et l'entretien d'applications ainsi que l'approvisionnement pour le matériel informatique et les logiciels. Les modalités de fonctionnement ainsi que le cadre de facturation sont aussi décrits dans l'entente.

En 2009-2010, des travaux seront réalisés afin de compléter, entre autres, le transfert des actifs technologiques au Centre et la révision de l'organisation du travail ainsi que de préciser les rôles et responsabilités.



Axe d'intervention 5 • La mise en place de structures et d'infrastructures

))) Objectif stratégique 3.8

Poursuivre la mise en place de mesures assurant la protection des renseignements personnels et confidentiels et la sécurité de l'information

) INDICATEURS

Nombre de mesures de protection des renseignements personnels et confidentiels mises en place

Nombre de mesures de sécurité de l'information mises en place

Les mesures de protection des renseignements personnels et confidentiels mises en place

En ce qui concerne la protection des renseignements personnels, durant la période de référence, la Politique sur la protection des renseignements confidentiels ainsi que les mesures encadrant les bris de confidentialité ont été mises en place. Des séances de sensibilisation ont été offertes aux nouveaux arrivants et une campagne de discrétion annuelle d'une durée d'une semaine a été menée auprès de l'ensemble du personnel. De plus, la composition du Comité sur la protection des renseignements personnels, l'accès et la sécurité de l'information a été revue. Sous la direction du président-directeur général, ce comité a un mandat davantage stratégique que le précédent.

Enfin, divers chantiers de travail ont été instaurés pour assurer la mise en œuvre du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

Les mesures de sécurité de l'information mises en place

En ce qui concerne le domaine de la sécurité de l'information, l'année 2008-2009 a été une année charnière, qui a permis de mettre en place les principaux éléments d'un cadre de référence et de sensibiliser le personnel aux meilleures pratiques de protection de l'information. Succinctement, le cadre de référence s'est enrichi d'un cadre de gestion tactique et stratégique amélioré, d'un registre d'autorité, d'une analyse de risques se rapportant au Portail gouvernemental de services et d'une définition des processus de gestion des incidents et des accès.

Les demandes d'accès à l'information

Six demandes d'accès à l'information ont été traitées entre le 1^{er} avril 2008 et le 31 mars 2009. Ces demandes ont reçu une réponse à l'intérieur des délais prescrits par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Aucune demande de révision n'a été déposée à la Commission d'accès à l'information.

5 Ressources humaines et accès à l'égalité en emploi

Conformément à l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique, le rapport annuel d'un ministère ou d'un organisme doit contenir, sous une rubrique particulière, un compte rendu des résultats obtenus par rapport aux objectifs d'un programme d'accès à l'égalité ou d'un plan d'embauche pour les personnes handicapées qui lui est applicable ainsi qu'aux objectifs d'embauche des diverses composantes de la société québécoise.

L'embauche et l'évolution de l'effectif

Encore une fois, en 2008-2009, les données sur l'évolution de l'effectif reflète l'offre de services grandissante de Services Québec.

Pour l'année de référence, un total de 35 personnes sont arrivées par voie de recrutement et 45 par voie de mutation, selon différents statuts d'emploi. Services Québec a utilisé 860 des 885 équivalents temps complet (ETC) autorisés. Quant aux ETC réguliers autorisés, ils étaient de 551 au 31 mars 2009.

Tableau 19 Embauche¹ totale au cours de l'exercice, par statuts d'emploi

Nombre total de personnes embauchées	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
2007-2008	11	82	15	3	111
2008-2009	35	150	91	9	285

1. Les données incluent uniquement les recrutements.

Tableau 20 Nombre d'employés réguliers en poste, au 31 mars 2009

Effectif total (personnes)	565

Tableau 21 Répartition de l'effectif en poste, par catégories, pour le personnel régulier

	Personnel de bureau, techniciens, autres	Ouvriers	Professionnels	Cadres	Total
Nombre de personnes en poste, au 31 mars 2009	337	2	173	53	565



Tableau 22 Répartition de l'effectif en poste, par statuts d'emploi

	Réguliers	Occasionnels	Total
Nombre de personnes en poste, au 31 mars 2009	565	393	958

Le taux modulé de remplacement d'un départ sur deux à la retraite a engendré une réduction de 12 ETC, par rapport à 2007-2008. Par ailleurs, Services Québec a transféré 7 ETC au Centre de services partagés du Québec.

Les femmes, à Services Québec

En 2008-2009, 54 % des emplois réguliers ont été pourvus par l'embauche de femmes. Pour l'ensemble, le taux d'embauche des femmes est de 67 %.

Tableau 23 Taux d'embauche des femmes, par statuts d'emploi

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	19	118	52	3	192
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2008-2009	54 %	79 %	57 %	33 %	67 %

Tableau 24 Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier, au 31 mars 2009

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel ¹	Personnel de bureau, techniciens, autres	Ouvriers	Total
Nombre d'employés réguliers	53	173	337	2	565
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	30	101	265	1	397
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	57 %	58 %	79 %	50 %	70 %

1. Incluant les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.

Les personnes de moins de 35 ans, à Services Québec

En 2008-2009, Services Québec a procédé à l'embauche de 35 personnes dans des postes réguliers. De ce nombre, 11 ont moins de 35 ans, soit un pourcentage de 31 %. Au 31 mars 2009, Services Québec comptait ainsi sur les compétences de 38 personnes de moins de 35 ans, parmi ses 565 employés réguliers en poste, pour une moyenne de 7 %, comparativement à la moyenne gouvernementale de 12 % en 2007-2008.

Tableau 25 Répartition de l'effectif régulier, par groupes d'âge

	Moins de 35 ans	35 ans et plus	Total
Nombre de personnes en poste, au 31 mars 2009	38	527	565

Les membres des groupes cibles

En 2008-2009, l'embauche globale des membres des groupes cibles représentait 23 % de l'embauche pour l'effectif régulier.

Tableau 26 Taux d'embauche global des membres des groupes cibles, par statuts d'emploi – Résultats comparatifs

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2007-2008	27,3 %	6,1 %	26,7 %	–
2008-2009	23,0 %	6,0 %	39,0 %	11,0 %

Tableau 27 Taux d'embauche des membres, par groupes cibles

Statuts d'emploi	Embauche totale 2008-2009	Nombre d'embauches de membres de groupes cibles en 2008-2009					Taux d'embauche par statuts d'emploi
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	
Réguliers	35	5	1	1	1	8	23 %
Occasionnels	150	8	0	1	0	9	6 %
Étudiants	91	30	2	0	4	36	39 %
Stagiaires	9	1	0	0	0	1	11 %



Tableau 28 Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupes cibles	2007		2008		2009	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	9	2,9 %	17	4,8 %	27	5,0 %
Autochtones	2	0,6 %	2	0,6 %	2	0,4 %
Anglophones	3	1,0 %	4	1,1 %	5	0,9 %
Personnes handicapées	4	1,3 %	5	1,4 %	10	1,8 %

Tableau 29 Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats par catégories d'emplois au 31 mars 2009)

Groupes cibles	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel de bureau, techniciens, autres	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Communautés culturelles	2 (0,4 %)	3 (0,5 %)	22 (3,9 %)	-	-	27 (5,0 %)
Autochtones	-	-	1 (0,2 %)	-	1 (0,2 %)	2 (0,4 %)
Anglophones	-	1 (0,2 %)	4 (0,7 %)	-	-	5 (0,9 %)
Personnes handicapées	-	1 (0,2 %)	9 (1,6 %)	-	-	10 (1,8 %)

La gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre

En 2008-2009, des travaux relatifs à la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre ont été réalisés au sein de Services Québec. Il s'agit d'une analyse quantitative des cohortes du personnel admissible à la retraite sans réduction actuarielle, tenant compte des secteurs d'activités et des corps d'emploi du personnel. Ces travaux liés à la réalisation d'une analyse de vulnérabilité et de plans d'action sectoriels se poursuivront, au cours de 2009-2010, dans un objectif d'élaboration de stratégies pour assurer le maintien, le transfert et le développement de l'expertise, sans oublier la valorisation et le partage des connaissances.

La santé des personnes au travail

Le personnel de Services Québec a accès à un programme d'aide et d'écoute offert par la Direction des ressources humaines du portefeuille des services gouvernementaux. Ce programme a pour objet d'aider les personnes aux prises avec des problèmes personnels ou professionnels susceptibles de compromettre leur santé psychologique et leur rendement au travail.

En 2008-2009, 133 personnes ont fait appel aux services du programme d'aide et d'écoute. Cela représente 14 % de l'ensemble du personnel.

Par ailleurs, à titre d'activités de prévention, quatre conférences-midis ont été présentées et le nouveau personnel de Services Québec a été sensibilisé au soutien disponible lors des journées d'accueil institutionnel.

Tableau 30 Types d'intervention et nombre de personnes rencontrées dans le cadre du programme d'aide et d'écoute

	Résultats 2008-2009
Nombre de personnes rencontrées en intervention individuelle	133
Consultations internes	325
Consultations externes	970
Coût des spécialistes	44 605 \$

6 États financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2009

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de Services 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 conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. 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 comptables 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.

Services 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 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 la vérification des états financiers de Services Québec, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada et son rapport expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le Comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

PIERRE ROY

Président-directeur général

LISE COSSETTE

Directrice des ressources financières

Québec, le 3 juillet 2009

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de Services Québec au 31 mars 2009 ainsi que les états des résultats et déficit cumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de Services Québec. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de Services Québec au 31 mars 2009, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, compte tenu des changements apportés par l'adoption des normes comptables du secteur public et expliqués à la note 3, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, CA auditeur

Québec, le 3 juillet 2009



SERVICES QUÉBEC
RÉSULTATS ET DÉFICIT CUMULÉ
 DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009

	2009	2008
PRODUITS		
Contribution du gouvernement du Québec	51 575 299 \$	44 565 800 \$
Honoraires de gestion		
Ministère des Services gouvernementaux	7 350 670	4 240 399
Autres apparentés sous contrôle commun	12 413 281	3 276 520
Services du Directeur de l'état civil (note 5)	16 560 418	-
Autres	302 903	6 817
	<u>88 202 571</u>	<u>52 089 536</u>
CHARGES		
Traitements et avantages sociaux	50 135 700	28 156 004
Services de transport et de communication	9 745 724	4 621 198
Services professionnels et administratifs	16 705 735	15 883 988
Entretien et réparations	772 070	315 236
Loyers	8 542 940	4 179 743
Fournitures et approvisionnements	1 743 313	590 040
Intérêts sur dette à long terme	377 551	254 069
Intérêts et frais bancaires	152 894	50 173
Amortissement des immobilisations corporelles	4 490 199	2 229 937
Perte sur radiation d'immobilisations corporelles	39 930	21 375
Créances douteuses	30 406	-
	<u>92 736 462</u>	<u>56 301 763</u>
INSUFFISANCE DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(4 533 891)	(4 212 227)
(DÉFICIT) EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	(835 225)	3 377 002
DÉFICIT CUMULÉ AVANT VIREMENT	(5 369 116)	(835 225)
Virement d'une partie de l'apport du gouvernement du Québec pour éliminer le déficit cumulé (note 14)	5 369 116	-
DÉFICIT CUMULÉ À LA FIN	<u><u>- \$</u></u>	<u><u>(835 225) \$</u></u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

SERVICES QUÉBEC**BILAN**

AU 31 MARS 2009

	2009	2008
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	334 449 \$	9 515 \$
Avance au Fonds consolidé du revenu sans intérêt ni modalités d'encaissement	676 571	10 574 278
Créances (note 6)	18 774 077	5 997 351
À recevoir du gouvernement du Québec (note 7)	428 346	1 153 330
Frais payés d'avance	74 357	46 708
	20 287 800	17 781 182
À recevoir du gouvernement du Québec (note 7)	575 672	1 860 658
Immobilisations corporelles (note 8)	19 285 256	10 398 469
	40 148 728 \$	30 040 309 \$
PASSIF		
À court terme		
Dû au Fonds de financement (note 10)	2 853 471 \$	- \$
Charges à payer et frais courus (note 11)	11 339 784	12 092 273
Provision pour vacances	5 964 061	2 932 864
Produits reportés	1 640 709	1 220 724
Versements sur la dette à long terme (note 12)	2 167 264	1 931 936
	23 965 289	18 177 797
Produits reportés	1 756	4 778
Dette à long terme (note 12)	6 520 805	6 781 221
Provision pour congés de maladie (note 13)	9 620 201	5 911 738
	40 108 051	30 875 534
AVOIR		
Apport du gouvernement du Québec (note 14)	40 677	-
Déficit cumulé	-	(835 225)
	40 677	(835 225)
	40 148 728 \$	30 040 309 \$
ENGAGEMENTS (note 15)		
ÉVÉNEMENT POSTÉRIEUR À LA DATE DU BILAN (note 18)		

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION**Jean Leclerc**

Président

Gilles Demers

Administrateur



SERVICES QUÉBEC
FLUX DE TRÉSORERIE
 POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009

	2009	2008
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Insuffisance des produits sur les charges	(4 533 891) \$	(4 212 227) \$
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	4 490 199	2 229 937
Virement des produits reportés	(3 022)	(3 110)
Perte sur radiation d'immobilisations corporelles	39 930	21 375
	(6 784)	(1 964 025)
Variation des actifs et passifs liés à l'exploitation :		
Créances	(9 179 615)	2 409 360
Frais payés d'avance	247 739	75 517
À recevoir du gouvernement du Québec	2 009 970	906 350
Charges à payer et frais courus (note 16)	(2 804 331)	(609 906)
Provision pour vacances	1 521 186	341 645
Produits reportés	302 330	1 201 196
Provision pour congés de maladie	2 068 620	901 834
	(5 834 101)	5 225 996
Flux de trésorerie (utilisés pour les) provenant des activités d'exploitation	(5 840 885)	3 261 971
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement :		
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 16)	(7 941 672)	(3 810 283)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Encaisse provenant de l'intégration des activités du Directeur de l'état civil (note 4)	3 509 215	-
Augmentation de la dette à long terme (note 16)	-	5 813 427
Remboursement de la dette à long terme	(2 152 902)	(1 060 805)
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	1 356 313	4 752 622
(DIMINUTION) AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(12 426 244)	4 204 310
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	10 583 793	6 379 483
(INSUFFISANCE) TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 16)	(1 842 451) \$	10 583 793 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

SERVICES QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2009

1. CONSTITUTION ET MISSION

Services Québec, personne morale au sens du Code civil du Québec, est constitué en vertu de l'article 1 de la Loi sur Services Québec (L.R.Q., chapitre S-6.3), laquelle est entrée en vigueur le 2 mai 2005.

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

Services Québec finance ses activités par les produits provenant des frais, commissions et honoraires qu'il perçoit en vertu d'une entente ou d'un décret, du produit des biens et des services qu'il offre ainsi que des autres sommes qu'il reçoit.

En vertu de l'article 2 de sa loi constitutive, Services Québec est mandataire de l'État et, par conséquent, n'est pas assujéti aux impôts sur le revenu au Québec et au Canada.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Utilisation d'estimations

Aux fins de la préparation de ses états financiers, Services Québec utilise prioritairement le Manuel de comptabilité de l'Institut Canadien des Comptables Agréés pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus est cohérente avec ce dernier.

La préparation des états financiers de Services Québec par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, 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 qu'à l'égard de la comptabilisation des produits 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 les provisions pour vacances et congés de maladie. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Immobilisations corporelles

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

• Améliorations locatives	5 ans
• Équipement informatique	3 ans
• Matériel et équipement de bureau	5 ans
• Équipement et matériel audiovisuel, d'exposition et de photographie	5 ans
• Logiciels et licences	5 ans
• Développement informatique	5 ans
• Améliorations locatives détenues en vertu d'un contrat de location-acquisition	5 ans

Les immobilisations corporelles en cours de développement sont amorties lorsqu'elles sont terminées et qu'elles sont mises en exploitation.



Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de Services Québec de fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent 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.

Contrats de location

Les contrats de location auxquels l'entité est partie à titre de preneur et par lesquels la quasi-totalité des avantages et des risques liés à la propriété lui est transférée sont comptabilisés comme des contrats de location-acquisition et sont inclus dans les immobilisations corporelles et les dettes à long terme. Le coût comptabilisé au titre des contrats de location-acquisition représente la valeur actualisée des paiements minimums exigibles en vertu du bail.

Tous les autres contrats de location sont comptabilisés comme des contrats de location-exploitation et les coûts de location qui en découlent sont inscrits à titre de charges au cours de l'exercice où ils surviennent.

Produits reportés

Les sommes perçues affectées à des projets non réalisés ou pour des services non rendus à la fin de l'exercice sont reportées et constatées comme produits dans l'exercice où les projets sont réalisés et les services sont rendus.

Constatation des contributions du gouvernement du Québec

Les contributions affectées à l'achat d'immobilisations sont reportées et constatées à titre de produits selon la même méthode que celle suivie pour l'amortissement des immobilisations acquises.

Les contributions non affectées sont constatées à titre de produits lorsqu'elles sont reçues ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

Constatation des produits

Les produits provenant des honoraires de gestion et les autres produits sont constatés lorsqu'il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord, que le service a été rendu ou le bien livré, que son prix est déterminé ou déterminable et que le recouvrement est raisonnablement assuré.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementales, compte tenu que Services Québec ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Provision pour congés de maladie

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 le gouvernement. 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.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les postes de l'encaisse, l'avance au Fonds consolidé du revenu et le dû au Fonds de financement.

3. MODIFICATIONS DE CONVENTIONS COMPTABLES

Depuis le 1^{er} avril 2008, Services Québec établit ses états financiers selon le Manuel de comptabilité de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA) pour le secteur public. Auparavant, il utilisait le Manuel de l'ICCA – Comptabilité pour le secteur privé. Ce changement n'a aucune incidence sur les résultats et le déficit cumulé de Services Québec.

Les conventions comptables affectées par ce changement de référentiel comptable sont décrites ci-dessous.

Instruments financiers

L'information relative aux instruments financiers n'est plus requise puisque les normes à leur égard ne sont pas applicables selon les normes comptables du secteur public. Cette modification n'a aucune incidence sur la mesure des actifs et des passifs.

Immobilisations corporelles

Les développements informatiques ainsi que les logiciels et licences sont maintenant présentés dans le poste « Immobilisations corporelles » plutôt que dans le poste « Actifs incorporels ».

RÉVISION D'ESTIMATION COMPTABLE

Provision pour congés de maladie

Services Québec a modifié au cours de l'exercice sa méthode d'évaluation des obligations relatives aux congés de maladie accumulés. Ces obligations sont dorénavant évaluées selon une méthode actuarielle qui tient compte de la répartition des prestations constituées. Ce changement d'estimation comptable a eu pour effet de diminuer de 372 408 \$ la valeur de l'obligation au 31 mars 2009. L'effet de ce changement a été comptabilisé prospectivement aux résultats de l'exercice.



4. INTÉGRATION DES ACTIVITÉS DU DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL

En vertu du projet de loi 49 sanctionné le 13 décembre 2007, Loi modifiant la Loi sur Services Québec et d'autres dispositions législatives, le Directeur de l'état civil du ministère de la Justice et les membres de son personnel en fonction le 1^{er} avril 2008 deviennent, sans autres formalités, des membres du personnel de Services Québec. Les actifs et passifs du Fonds de l'état civil ainsi que les droits et obligations qui s'y rattachent sont transférés, sans autres formalités, à Services Québec.

Voici le bilan d'ouverture qui a été intégré à Services Québec :

BILAN

	au 1 ^{er} avril 2008
ACTIF	
À court terme	
Encaisse	3 509 215 \$
Créances	3 597 111
Frais payés d'avance	275 388
	7 381 714
Immobilisations corporelles	2 279 569
	9 661 283 \$
PASSIF	
À court terme	
Charges à payer et frais courus	983 981 \$
Produits reportés	117 655
Provision pour vacances	1 510 011
	2 611 647
Provision pour congés de maladie	1 639 843
	4 251 490
AVOIR	
Apport du gouvernement du Québec	5 409 793
	9 661 283 \$

5. SERVICES DU DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL

	2009
Demandes de certificats	13 799 516 \$
Changements de nom	146 939
Attestations	422 547
Inscriptions et filiations tardives	83 795
Transmissions électroniques de données	1 923 265
Autres	184 356
	16 560 418 \$

6. CRÉANCES

	2009	2008
Ministère des Services gouvernementaux	15 528 659 \$	4 443 050 \$
Secrétariat du Conseil du trésor - équité salariale	43 000	43 000
Ministère de la Sécurité publique	105 203	113 332
Revenu Québec	120 953	654 078
Autres apparentés sous contrôle commun	2 800 063	711 278
Autres	176 199	32 613
	18 774 077 \$	5 997 351 \$

7. À RECEVOIR DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Le montant à recevoir du gouvernement du Québec, relativement aux provisions de congés de maladie et de vacances transférées, ne porte pas intérêt. Les modalités d'encaissement sont les suivantes :

2010	428 346 \$
2011	290 112
2012	97 516
2013	58 894
2014	58 894
2015 et suivants	70 256
	1 004 018
Moins : Portion à court terme	428 346
	575 672 \$



8. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2009			2008
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Améliorations locatives	6 645 247 \$	1 428 595 \$	5 216 652 \$	1 580 266 \$
Équipement informatique	3 462 820	1 987 394	1 475 426	977 377
Matériel et équipement de bureau	2 510 869	1 136 208	1 374 661	1 586 019
Équipement et matériel audio-visuel, d'exposition et de photographie	41 281	11 097	30 184	38 440
Logiciels et licences	616 133	203 041	413 092	384 903
Développement informatique *	8 025 702	1 373 228	6 652 474	2 916 000
	21 302 052	6 139 563	15 162 489	7 483 005
Détenues en vertu de contrats de location-acquisition				
Améliorations locatives	5 755 684	1 632 917	4 122 767	2 915 464
	27 057 736 \$	7 772 480 \$	19 285 256 \$	10 398 469 \$

* Des projets de développement informatique, pour un montant de 2 376 112 \$ (2008 : 1 198 067 \$) sont actuellement en cours de réalisation et ces derniers ne sont pas amortis.

9. DÛ AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

En vertu du décret 222-2006, daté du 29 mars 2006, le gouvernement du Québec a autorisé une ou plusieurs avances pour un montant maximum de 6 000 000 \$ auprès du Fonds consolidé du revenu. Ces avances portent intérêt au taux préférentiel de la Banque Nationale du Canada et viendront à échéance le 31 mars 2011. Au 31 mars 2009, cette avance est inutilisée et le taux est de 2,50 %.

10. DÛ AU FONDS DE FINANCEMENT

En vertu du décret 1065-2008, daté du 5 novembre 2008, le gouvernement du Québec a autorisé une marge de crédit de 11 636 500 \$ auprès du Fonds de financement. Cette marge de crédit porte intérêt selon le taux moyen des acceptations bancaires à un mois, majoré de 0,3 % et viendra à échéance le 31 décembre 2009. Au 31 mars 2009, le solde utilisé est de 2 853 471 \$ et le taux d'intérêt est de 0,95 %.

11. CHARGES À PAYER ET FRAIS COURUS

	2009	2008
Fournisseurs et frais courus	4 419 728 \$	3 109 086 \$
Traitements et avantages sociaux	1 561 257	1 094 795
Centre de services partagés du Québec	2 382 099	5 945 975
Société immobilière du Québec	2 537 496	891 437
Ministère des Services gouvernementaux	-	17 228
Autres apparentés sous contrôle commun	439 204	1 033 752
	11 339 784 \$	12 092 273 \$

12. DETTE À LONG TERME

	2009	2008
Emprunt auprès du Fonds de financement, au taux de 4,45 % remboursable par versements semestriels de 709 686 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2011	3 945 445 \$	5 149 072 \$
Emprunt auprès du ministère des Services gouvernementaux, sans intérêt, remboursable au rythme de l'amortissement des actifs acquis	101 725	372 911
	4 047 170	5 521 983
Obligations en vertu de contrats de location-acquisition auprès de la Société immobilière du Québec de 5 755 684 \$, aux taux fixes variant de 4,28 % à 4,70 %, remboursables par versements mensuels de 87 327 \$, échéant entre le 30 juin 2011 et le 31 août 2022	4 640 899	3 191 174
	8 688 069	8 713 157
Moins : Portion échéant à moins d'un an	2 167 264	1 931 936
	6 520 805 \$	6 781 221 \$

Les montants de versements en capital à effectuer au cours des cinq prochains exercices et suivants se détaillent comme suit :

	Autres dettes	Contrats de location-acquisition	Total
2010	1 308 610 \$	858 654 \$	2 167 264 \$
2011	1 365 163	897 646	2 262 809
2012	1 373 397	843 238	2 216 635
2013	-	685 776	685 776
2014	-	440 749	440 749
2015 et suivants	-	914 836	914 836
	4 047 170 \$	4 640 899 \$	8 688 069 \$



13. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

RÉGIMES DE RETRAITE

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

Les cotisations de Services Québec imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 2 206 431 \$ (2008 : 1 232 640 \$). Les obligations de Services Québec envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE

	2009	2008
Solde au début	5 911 738 \$	5 009 904 \$
Charge de l'exercice	3 366 466	1 391 294
Prestations versées au cours de l'exercice	(2 084 951)	(489 460)
Transferts ¹	2 426 948	-
Solde à la fin	9 620 201 \$	5 911 738 \$

1. Les transferts concernant les provisions pour congés de maladie sont assumés par le Secrétariat du Conseil du trésor. Cette opération provient du transfert d'employés du Directeur de l'état civil ainsi que des bureaux de la publicité des droits du ministère des Ressources naturelles et de la Faune au 1^{er} avril 2008.

Description

Services Québec dispose d'un programme d'accumulation des congés de maladie. Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par Services Québec.

Actuellement, ce programme ne fait pas l'objet d'une capitalisation pour en pourvoir le paiement.

Les obligations du programme d'accumulation des congés de maladie augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services à Services Québec. La valeur de cette obligation est établie à l'aide d'une méthode qui répartit le coût de ce programme sur la durée de la carrière active des employés.

Accumulation des journées de maladie

L'attribution des journées de maladie est habituellement d'une journée par mois pour les employés réguliers (12 jours par année). Pour les employés à temps partiel, à temps réduit ou en aménagement de travail, le crédit de congé à attribuer chaque mois peut être d'une journée ou d'une fraction de journée.

Chacune des journées non utilisées est transférable et cumulable dans le futur jusqu'à ce que survienne un événement particulier (retraite, cessation d'emploi ou décès). Certains corps d'emploi ne sont pas soumis aux règles syndicales (par exemple, les cadres). Il n'y a donc pas d'accumulation de journées de maladie. Les personnes appartenant à ces corps d'emploi conservent toutefois les banques qu'elles ont accumulées dans le passé, et ce, jusqu'à leur retraite, cessation d'emploi ou décès.

Utilisation des journées de maladie

En cas de cessation d'emploi ou de décès, la banque de journées accumulées est remboursée en un seul versement, mais uniquement à 50 %, et sujette à un maximum global de 66 jours.

À la retraite, les individus ont aussi le choix de se faire rembourser leurs journées accumulées, toujours à 50 % et selon le maximum global de 66 jours, mais ils choisissent surtout, après autorisation, d'utiliser leurs journées de maladie accumulées en préretraite, c'est-à-dire en conservant leur lien d'emploi, un jour à la fois, jusqu'à ce que leur banque soit épuisée.

Évaluations et estimations subséquentes

Le programme d'accumulation des congés de maladie a fait l'objet d'une actualisation sur la base, notamment des estimations et des hypothèses économiques à long terme suivantes au 31 mars 2009 :

Taux d'indexation	Entre 2 % et 4,35 %
Taux d'actualisation	Entre 0 % et 5,43 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	10 ans

14. APPORT DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	<u>2009</u>
Apport provenant de l'intégration des activités du Directeur de l'état civil (note 4)	5 409 793 \$
Virement au 31 mars 2009 pour éliminer le déficit cumulé	(5 369 116)
Solde à la fin	40 677 \$

15. ENGAGEMENTS

Contrats de location-exploitation

Les engagements relatifs aux contrats de location-exploitation, échéant à diverses dates jusqu'en mars 2014, concernent principalement la location de photocopieurs et se détaillent ainsi :

2010	123 722 \$
2011	108 893
2012	95 905
2013	89 518
2014	5 543
	423 581 \$

Contrats de services professionnels

Les engagements relatifs à des contrats de services professionnels s'élèvent à 4 052 140 \$ pour le prochain exercice et 131 253 \$ pour les exercices subséquents, échéant à diverses dates jusqu'en avril 2012.



Entente de services partagés

Un engagement relatif à une entente de services partagés avec le Centre de services partagés du Québec en lien avec les technologies de l'information s'élèvent à 4 645 572 \$ pour le prochain exercice et au même montant pour l'exercice suivant.

16. FLUX DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les montants suivants comptabilisés au bilan :

	2009	2008
Encaisse	334 449 \$	9 515 \$
Avance au Fonds consolidé du revenu	676 571	10 574 278
Dû au Fonds de financement	(2 853 471)	-
(Insuffisance) Trésorerie et équivalents de trésorerie	(1 842 451) \$	10 583 793 \$

Au cours de l'exercice, des immobilisations corporelles ont été acquises pour un montant de 2 127 814 \$ (2008 : 1 067 290 \$) en contrepartie de dettes à long terme auprès de la Société immobilière du Québec. Le poste « Charges à payer et frais courus » inclut des acquisitions d'immobilisations corporelles représentant 2 772 160 \$ (2008 : 1 704 299 \$).

Les intérêts versés au cours de l'exercice s'élèvent à 377 551 \$ (2008 : 226 134 \$).

17. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Le ministère des Services gouvernementaux avait assumé en 2007-2008, pour Services Québec, certaines charges d'une valeur de 438 326 \$ ayant trait à des services en ressources matérielles et humaines. Cette opération a été comptabilisée à la valeur d'échange, qui est le montant de la contrepartie établie et acceptée par les apparentés, soit à une valeur nulle. Cette situation ne s'est pas reproduite en 2008-2009.

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

18. ÉVÉNEMENT POSTÉRIEUR À LA DATE DU BILAN

En vertu d'une entente en cours de négociation, Services Québec vendra au Centre de services partagés du Québec (CSPQ), rétroactivement au 1^{er} avril 2009, à un prix équivalent à leur valeur comptable, les actifs des catégories « Équipement informatique » et « Logiciels et licences ». Les actifs utilisés pour les activités du Directeur de l'état civil sont exclus de cette entente.

Le CSPQ s'occupera dorénavant de l'acquisition et de l'entretien de ce type d'équipement pour lesquels Services Québec en louera l'utilisation auprès du CSPQ.

19. CHIFFRES DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT

Certains chiffres des états financiers de 2008 ont été reclassés pour rendre la présentation conforme à celle adoptée en 2009.

7 Autres exigences

7.1 La Politique linguistique

L'exercice financier 2008-2009 a été marqué par l'adoption officielle de la Politique linguistique de Services Québec, laquelle a été approuvée par l'Office québécois de la langue française. Les démarches pour l'obtention du certificat de francisation de Services Québec sont en cours et un travail d'étroite collaboration avec l'Office se poursuit.

Au sein de l'organisation, une personne-ressource du Bureau des communications veille à l'application de la Charte de la langue française et répond aux questions du personnel sur le sujet, offre un service de consultations linguistiques ou rédactionnelles et assure la révision linguistique des documents de masse. De plus, elle rédige des chroniques linguistiques hebdomadaires, axées sur des problèmes de langue courants. Ces chroniques, au nombre de 92 pour l'exercice financier 2008-2009, sont déposées dans une section spéciale de l'intranet de Services Québec, où elles peuvent être consultées par le personnel.

Enfin, Services Québec participe activement aux travaux du réseau d'échange sur la simplification des communications du Centre d'expertise des grands organismes. Ce réseau réunit les grands organismes du gouvernement du Québec.

7.2 L'allégement réglementaire et administratif

En 2004, le gouvernement dévoilait son plan d'action en matière d'allégement réglementaire et administratif pour les entreprises, *Simplifier la vie des entreprises pour créer plus d'emplois et de richesse*. Ce plan introduit l'obligation de faire état, dans le rapport annuel de gestion, des actions entreprises pour l'allégement de la réglementation ainsi que l'élimination ou l'assouplissement d'exigences. Le rapport doit préciser dans quelle mesure les engagements rattachés au plan stratégique ou au plan d'action gouvernemental en cette matière ont été atteints. Les actions touchant directement Services Québec et les résultats sont les suivants :

Tableau 31 Suivi du plan d'action en matière d'allégement réglementaire et administratif

Actions	Statut
Réaliser le Portail gouvernemental de services.	Réalisé.
Mettre en place un service unifié de mise à jour des renseignements d'identité et de changement d'adresse.	Reporté ¹ .
Élargir le mandat du Comité des usagers afin qu'il puisse proposer toute amélioration qu'il juge utile au Portail gouvernemental de services et aux formalités administratives sous-jacentes.	Réalisé.
Implanter un guichet unique des entrepreneurs en construction dans l'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services.	Réalisé.

1. Une entrevue visant à faciliter le changement d'adresse des entreprises sera mise en ligne en 2009-2010.



7.3 Le développement durable

La Stratégie gouvernementale de développement durable, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2008, précise que tous les ministères, organismes et entreprises de l'Administration doivent préparer et rendre public leur plan d'action de développement durable, comme prévu dans la Loi sur le développement durable, au plus tard le 31 mars 2009.

Les efforts investis dans la démarche de développement durable en 2008-2009 ont donc été principalement consacrés à la préparation du *Plan d'action de développement durable 2009-2012 – Au service du mieux-être des Québécois*, lequel a été rendu public sur le site Internet de Services Québec, le 31 mars 2009. Le Plan d'action comporte 16 actions dont les premiers bénéficiaires sont tantôt le personnel de l'organisation, tantôt ses partenaires, parfois même des partenaires internationaux, mais le plus souvent les citoyens et les entrepreneurs du Québec qui en assurent la vitalité et le dynamisme.

Lors de l'exercice de planification annuelle des priorités, la mise en œuvre des actions sera arrimée et précisée avec les priorités qui découlent du *Plan stratégique 2007-2012* de Services Québec. Cette mise en œuvre tiendra compte de la capacité organisationnelle et de la disponibilité des ressources budgétaires.

Dans le cadre de la préparation du Plan d'action, des gestes de sensibilisation et de mobilisation de tous les employés de l'organisation ont été réalisés. Ainsi, quatre chroniques de sensibilisation et trois textes témoignant de l'évolution des travaux ont été diffusés dans l'intranet. Par ailleurs, un sondage interne a permis de mesurer avec précision le niveau de connaissance, d'engagement et d'ouverture vis-à-vis du développement durable et des changements que cette démarche peut entraîner dans une organisation comme celle de Services Québec. Les résultats ont été pris en compte lors de la sélection des actions de développement durable et seront utiles à leur mise en œuvre.

Une procédure en vue de prendre en compte les principes du développement durable dans les processus décisionnels de Services Québec est en voie d'élaboration pour la gestion de projets. Des mesures d'appropriation par les gestionnaires et le personnel concerné seront implantées au cours de l'année 2009-2010.

En matière de changement climatique, Services Québec s'est engagé, en tant que partenaire, à la campagne gouvernementale de mobilisation *Défi climat 2009* et encourage son personnel à contribuer au succès de celle-ci.

Annexe 1 Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises



Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises

NOTRE MISSION

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

NOS ENGAGEMENTS

Un service multimode

Services Québec s'engage à

- faciliter vos échanges avec le gouvernement, en vous donnant le choix du mode de communication pour le joindre, que ce soit
 - par Internet et par courriel,
 - par téléphone,
 - au comptoir, lors d'une visite à ses bureaux,
 - par courrier ;
- vous faciliter l'accès aux programmes et services gouvernementaux.

Un service personnalisé et courtois

Services Québec s'engage à

- vous traiter avec considération, en vous accordant toute l'attention requise ;
- faire preuve de courtoisie et d'écoute à votre endroit ;
- vous accompagner dans vos démarches, que ce soit
 - en étant à l'écoute de vos besoins,
 - en vous fournissant l'information ou le service requis,
 - en vous dirigeant vers le ministère ou l'organisme qui pourra répondre adéquatement à votre demande, le cas échéant.

Un service de qualité

Services Québec s'engage à

- vous fournir des renseignements clairs et appropriés ;
- répondre prestement à vos besoins.

Un service qui garantit la protection de vos renseignements personnels

Services Québec s'engage à

- protéger vos renseignements personnels et à en assurer leur confidentialité.

NOS OBJECTIFS SELON LES MODES DE COMMUNICATION

Internet

Services Québec vise à

- vous donner accès au Portail gouvernemental de services 24 heures par jour, 7 jours sur 7 ;
- vous fournir une assistance téléphonique, et ce, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30 ;
- répondre par courriel à vos demandes électroniques dans un délai de deux jours ouvrables suivant leur réception.

Téléphone

Services Québec vise à

- vous donner accès à un service téléphonique de renseignements sans frais sur tout le territoire québécois, et ce, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30 ;
- prendre votre appel à l'intérieur d'un délai maximal de trois minutes. Si nous sommes dans l'impossibilité de respecter ce délai, nous vous en informons.

Comptoir

Services Québec vise à

- vous servir dans un délai maximal de 30 minutes après votre arrivée dans l'un de ses bureaux.

Courrier

Services Québec vise à

- répondre à votre correspondance dans un délai maximal de dix jours ouvrables suivant sa réception.

Pour nous aider à améliorer nos services

Si tous les efforts déployés pour respecter nos engagements et nos objectifs ne vous satisfont pas entièrement, sachez que Services Québec traite les plaintes et les commentaires de manière indépendante et en toute confidentialité. Il s'assurera de faire le suivi des insatisfactions exprimées par les citoyens et les entreprises de manière à apporter les correctifs qui s'imposent pour améliorer sa prestation de services.

Services Québec s'engage à vous répondre dans un délai maximal de 20 jours ouvrables.

Transmettez votre plainte, votre commentaire ou votre suggestion au Bureau de la qualité des services, et ce, de la façon qui vous convient le mieux.

Bureau de la qualité des services
Services Québec
800, place D'Youville, 20^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4
Par téléphone : 418 646-4011
Par télécopieur : 418 528-9341
Par courriel : qualite@servicesquebec.gouv.qc.ca

**Vous êtes
au bon
endroit !**



**Services
Québec** 



Annexe 2 Engagements du Directeur de l'état civil

Nos engagements

Préoccupé par l'amélioration constante des services qu'il offre aux citoyens, le Directeur de l'état civil vous présente sa déclaration d'engagements. Il s'agit là d'une initiative visant à faire connaître ses engagements en regard de la qualité des services qu'il est appelé à vous rendre.

Dans la réalisation de sa mission, le Directeur de l'état civil vise, au fil des ans, à améliorer la qualité de ses interventions auprès des citoyens. Cette déclaration affirme sa volonté de demeurer engagé dans cette voie. Elle constitue un cadre de référence pour tout le personnel, puisqu'elle guide ses actions en fonction de vos attentes. Vous constaterez les engagements au chapitre de la qualité des services que nous prenons envers vous et la manière dont nous comptons les respecter.

Attitude - Citoyens

Accueillir les citoyens avec respect, courtoisie et diligence ! Tout le personnel partage ces valeurs : en étant agréable et accueillant à l'égard des citoyens, en étant à leur écoute, en leur offrant le meilleur service possible.

Respect : Chaque personne est accueillie avec courtoisie et discrétion ; elle est écoutée avec attention et empathie.

Diligence : La demande est traitée dans un délai raisonnable par un personnel qualifié.

Justice et équité : Chaque personne a l'occasion d'exposer pleinement son point de vue et bénéficie d'un traitement impartial. Les situations particulières sont prises en considération et toutes les décisions sont rendues dans le respect des droits des citoyens.

Offre de services

Traitement d'une demande de certificat et de copie d'acte	Délai de traitement (excluant la livraison)
En traitement normal	Dans un délai de 12 jours ouvrables
En traitement accéléré	Dans un délai de 3 jours ouvrables
Réponse téléphonique	Délai de réponse
Temps d'attente au téléphone avant de parler à un préposé	Dans un délai de 3 minutes
Réponse au comptoir	Délai de réponse
Temps d'attente pour rencontrer un préposé	Dans un délai de 30 minutes

Plan stratégique 2007-2012

1 Faire aisément

Enjeu 1 : Une valeur ajoutée à l'offre gouvernementale de services

SIMPLIFIER LA RELATION ENTRE L'ÉTAT, LES CITOYENS ET LES ENTREPRISES DANS UNE PRESTATION DE SERVICES DE QUALITÉ

Une accessibilité accrue aux services publics

- 1.1 Promouvoir l'utilisation du Portail gouvernemental de services et assurer son développement
Nombre de visites pour chacun des espaces du Portail
Niveau de satisfaction de la clientèle
- 1.2 D'ici 2010, promouvoir et développer le Centre de relations avec la clientèle, accessible par un numéro de téléphone unique
Nombre d'appels reçus
Niveau de satisfaction de la clientèle
- 1.3 D'ici 2010, déployer le réseau régional de services
État d'avancement du déploiement
Niveau de satisfaction de la clientèle
- 1.4 Dès 2007, assurer l'évolution des services d'accompagnement dans une perspective d'utilisation optimale des modes en favorisant le libre-service
Nombre de demandes d'aide à la navigation par téléphone
Types de services d'accompagnement offerts, selon le mode
Niveau de satisfaction de la clientèle

Une offre de services enrichie

- 1.5 Offrir un service de renseignement et de référence sur les programmes et les services du gouvernement
Nombre de demandes auxquelles on a répondu, selon le mode
Nombre de demandes auxquelles on a répondu de façon complète
- 1.6 Offrir une gamme de services permettant de simplifier la relation entre l'État, les citoyens et les entreprises
Nombre de transactions effectuées, par services offerts
Niveau de satisfaction de la clientèle
- 1.7 Accroître l'offre de services relative aux registres d'État
Nombre de transactions effectuées, par registres offerts
Niveau de satisfaction de la clientèle
- 1.8 Assurer la coordination des communications gouvernementales en situation d'urgence
Nombre et type d'actions réalisées lors de sinistres
Nombre et type d'actions réalisées en prévention

2 Faire en complément

Enjeu 2 : Le renouvellement de la prestation de services et la collaboration horizontale

ASSURER UN LEADERSHIP DANS LE RENOUVELLEMENT DE LA PRESTATION DE SERVICES PUBLICS

La conclusion de partenariats

- 2.1 Instaurer un nouveau mode de collaboration pour la prestation de services publics avec les ministères et les organismes
Nombre d'ententes conclues ou renouvelées avec les ministères et les organismes
Nombre d'initiatives de collaboration réalisées avec les ministères et les organismes
- 2.2 Contribuer à l'essor des services administratifs partagés dans la fonction publique
Nombre d'ententes conclues ou renouvelées en ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles
- 2.3 Évaluer les opportunités de partenariats de services avec les administrations fédérale et municipales
Nombre d'études d'opportunités effectuées

Avec l'ambition de

simplifier l'accès à juste coût

En faisant vivre des valeurs de respect, de responsabilité et de prévoyance

Tout en réalisant la mission

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

L'art de faire ensemble

3 Faire juste à temps

Enjeu 3 : L'adaptation du personnel et l'efficacité organisationnelle

METTRE EN ŒUVRE LES ASSISES NÉCESSAIRES AU DÉVELOPPEMENT D'UNE ORGANISATION AGILE

L'évolution des personnes dans la transformation organisationnelle

- 3.1 Favoriser l'émergence d'une culture empreinte d'éthique
Nombre d'activités éthiques réalisées
- 3.2 Dès 2007, instaurer des mesures structurantes d'accueil, de soutien et de développement des compétences des personnes
Type de mesures d'accueil et de soutien et nombre de personnes en ayant bénéficié selon le type
Type de mesures de développement des compétences instaurées et nombre de jours-personnes réalisés selon le type
- 3.3 Faciliter l'esprit de collaboration et les communications internes
Niveau de satisfaction des employés

La mise en place de structures et d'infrastructures

- 3.4 D'ici 2009, mettre en place les structures d'évaluation du juste coût des services
État d'avancement de l'implantation du système de coût de revient
État d'avancement de la politique de tarification
- 3.5 Assurer l'efficacité des processus de travail pour chaque nouveau service intégré
Nombre de services dont les processus ont été analysés
Nombre de services dont les processus ont été optimisés
- 3.6 Dès 2007, établir une approche normalisée de développement et d'intégration des services
Type de mécanismes de contrôle organisationnels mis en place
- 3.7 Assurer la mise en place d'infrastructures technologiques et téléphoniques robustes et performantes
État d'avancement de la mise en place de la plateforme téléphonique
État d'avancement de la mise en place des infrastructures technologiques
- 3.8 Poursuivre la mise en place de mesures assurant la protection des renseignements personnels et confidentiels et la sécurité de l'information
Nombre de mesures de protection des renseignements personnels et confidentiels mises en place
Nombre de mesures de sécurité de l'information mises en place



Annexe 4 Guide d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration

PRÉAMBULE

Les administrateurs publics et les dirigeants d'organismes sont appelés de plus en plus à prendre des décisions souvent rapides, dans des situations délicates ou complexes, et doivent être capables, pour préserver la confiance de la population, de les justifier en tout temps. Placés face à de telles situations, où il n'y a pas de réponse unique et évidente, la connaissance de l'ensemble des règles prescrites est nécessaire mais parfois insuffisante pour guider les administrateurs publics et les dirigeants d'organismes dans leurs choix. L'éthique apparaît alors comme un guide indispensable, qui fait appel à l'exercice de leur jugement et à leur responsabilité, afin de mieux décider dans les contextes empreints d'incertitude.

Le législateur exige que les membres du conseil d'administration de chaque organisme et entreprise du gouvernement se dotent d'un code d'éthique et de déontologie dans le respect des principes et règles édictées par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (R.R.Q., c.M-30, r.0.1). Ce code précise les comportements attendus de la part des administrateurs publics et leur impose, à cet égard, certains devoirs et obligations auxquels ils doivent se conformer, sous peine de sanction.

Considérant qu'il est reconnu aujourd'hui qu'une telle approche, essentiellement déontologique, n'est plus suffisante pour s'assurer de la bonne conduite des affaires d'une organisation guidée par un souci de transparence, d'efficacité et de cohérence, nous proposons un guide d'éthique plutôt qu'un code de déontologie qui reflète à la fois les considérations d'ordre légal, déontologique et éthique.

Dans cette modification de perspective, les principes et les règles décrits dans ce document sont énoncés non pas dans un esprit de contrainte mais ils visent à susciter une sensibilisation et une conscientisation à l'égard de la recherche de la conduite la plus juste et la plus responsable, suivant les situations, de la part des administrateurs publics impliqués dans les activités de Services Québec.

Le Guide d'éthique et de déontologie se veut un document de référence destiné aux membres du conseil d'administration de Services Québec pour les inspirer et les orienter dans l'exécution de leur autorité, leurs prises de décisions et l'accomplissement de leurs devoirs d'administrateurs publics.

L'objet du Guide

Le Guide a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens et des entreprises dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de Services Québec. L'intégrité doit être comprise ici comme le résultat d'actions accomplies avec honneur, honnêteté et exemplarité dans la saine gestion des deniers publics et qui visent à maintenir la bonne réputation de l'organisation.

Le Guide n'a pas pour objet de restreindre la portée des principes et des règles énoncés dans les différents règlements et lois, notamment la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c.F-3.1.1), la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c.M-30), le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, auxquels demeurent assujettis les membres du conseil. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

Le champ d'application

Le Guide s'applique aux membres du conseil d'administration de Services Québec.

Les objectifs du Guide

Les principaux objectifs poursuivis par le Guide sont

- d'encourager le recours à l'éthique en proposant aux membres du conseil des balises permettant de favoriser l'exercice de leur jugement et leur responsabilité, comme administrateurs publics, dans les situations suivantes :
 - quand la règle, de même que les lois et règlements associés, ne disent rien de la conduite à suivre,
 - quand les lois, les règlements ou les règles prescrivent des conduites incompatibles,
 - quand les lois, règlements ou règles appliqués « à la lettre » recommanderaient des conduites contredisant l'esprit qui a présidé à son énonciation,
 - quand il n'y a pas de règles applicables à la situation en présence;
- d'informer les membres du conseil des règles de déontologie auxquelles ils sont assujettis comme administrateurs publics;
- de rendre explicites auprès de la population les devoirs des administrateurs ainsi que les pratiques et les comportements attendus de ceux-ci.

Dans les sections suivantes, l'éthique précède les règles de déontologie considérant que l'application de ces règles, lesquelles sont rédigées d'une façon générale, peut entraîner des situations particulières qui nécessitent une réflexion critique sur les principes légaux et un questionnement fondés sur les valeurs de Services Québec.

SECTION I – L'ÉTHIQUE

Cette section introduit l'éthique comme le nécessaire complément à la déontologie, lorsqu'il n'y a pas de règles de droit applicables à la situation, quand les règles de droit ne disent rien de la conduite à suivre, quand la règle de droit appliquée à la lettre recommanderait des conduites contredisant l'esprit de la règle ou quand la règle prescrit des conduites incompatibles.

Le propre de l'éthique n'est pas simplement la loi, les règlements ou les règles « à suivre » mais plutôt le « sens à donner » à une conduite. Ainsi, les membres du conseil, soucieux d'adopter les conduites les plus judicieuses et d'agir avec justesse suivant les circonstances, ne vont pas hésiter à questionner leurs pratiques et leurs actions, et ce, bien au-delà de l'habituelle préoccupation de conformité aux règles établies. Une telle attitude suppose un engagement personnel de chacun dans la recherche de la meilleure cohérence dans leurs choix avec la mission et les valeurs de Services Québec.

La mission de Services Québec

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

C'est là sa raison d'être et, à cet égard, Services Québec joue un rôle de premier plan à titre de répondant gouvernemental privilégié en matière de prestations de services publics. À ce titre, Services Québec se doit de favoriser la confiance tant auprès des citoyens et des entreprises qu'au sein de l'appareil gouvernemental et de ses employés afin d'atteindre sa mission, soit de simplifier l'accès aux services publics tout en recherchant constamment un équilibre coût/service.

Les valeurs de Services Québec

C'est de la mission de Services Québec que découlent d'une façon encore plus immédiate les valeurs suivantes, lesquelles devraient servir de points de repères aux membres du conseil dans l'exercice de leurs fonctions.



Le respect : accorder un second regard.

Le respect consiste à accorder un second regard, lorsque requis, sur une problématique donnée, afin de ne pas heurter inutilement les personnes ou parties concernées.

La responsabilité : s'engager et faire les bons choix.

La responsabilité, c'est s'engager, c'est agir en « maître d'œuvre » et faire les choix qui doivent être faits afin de réaliser la mission de Services Québec. La responsabilité suppose aussi d'aller contre la facilité et les automatismes dans un souci de « Bien faire ».

La prévoyance : veiller à l'intérêt supérieur du citoyen et de l'entreprise.

La prévoyance se définit comme le souci et l'attention portés afin de concevoir à l'avance ce qui va se passer. Il s'agit d'envisager les événements en prenant les mesures de précaution nécessaires pour y faire face en vue de « Bien faire » en matière de simplification d'accès aux services publics.

La contribution des membres du conseil d'administration

Les membres du conseil, dans le cadre de leurs fonctions, contribuent à la réalisation de la mission de Services Québec et à la bonne administration de ses activités. Ils doivent être préoccupés par la cohérence entre les idéaux de Services Québec (sa mission, son ambition, ses valeurs) et les décisions qu'ils ont à rendre, à titre d'administrateurs publics au service de Services Québec.

Les membres du conseil exercent leurs fonctions dans l'intérêt public, avec toute la rigueur, l'impartialité, l'assiduité et le respect que nécessitent le travail collaboratif et la participation à la réalisation de la mission de Services Québec.

Les membres du conseil s'engagent à mettre à profit leurs connaissances, leurs aptitudes et leur expérience de manière à favoriser l'accomplissement de la mission et de l'ambition de Services Québec.

SECTION II – LA DÉONTOLOGIE

Cette partie énonce les devoirs et les obligations imposés aux administrateurs publics agissant dans le cadre particulier de la fonction publique québécoise.

Bien qu'il soit incontournable de se conformer à ces règles déontologiques, il faut savoir qu'elles ne peuvent à elles seules énumérer toutes les situations à privilégier ni décrire toutes les situations à éviter. En effet, il serait illusoire de penser que ces règles puissent toujours, à elles seules, guider les comportements des membres du conseil. Ainsi, leur application requiert quelques fois une réflexion éthique rigoureuse, laquelle doit être guidée par la mission de Services Québec et ses valeurs.

En cas de doute, il appartient aux membres du conseil d'agir selon l'esprit de ces règles déontologiques en orientant leur prise de décision sur la mission et les valeurs de Services Québec.

Dispositions générales

Les membres du conseil sont tenus, dans l'exercice de leurs fonctions, de se conformer aux obligations que leur imposent la loi, notamment la Loi sur le conseil exécutif, la Loi sur Services Québec et les règlements afférents et agir dans les limites des pouvoirs qui leur sont conférés.

Les membres du conseil ne doivent pas faire primer leur intérêt personnel aux dépens de celui de Services Québec. Ils doivent donc organiser leurs affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de leurs fonctions. Les membres du conseil doivent aussi dissocier de l'exercice de leurs fonctions la promotion et l'exercice de leurs activités professionnelles ou d'affaires, sauf le président-directeur général, qui est à l'emploi exclusif de Services Québec.

Dans l'exécution de leurs fonctions, les membres du conseil font bénéficier leurs collègues et Services Québec des connaissances et aptitudes qu'ils ont acquises au cours de leur carrière.

Règles relatives à l'obligation de discrétion et la confidentialité

Les membres du conseil sont tenus à la discrétion sur ce dont ils ont connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions et sont tenus, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue. La discrétion, tout en exprimant une idée de réserve et de retenue dans les actions et les paroles, exige de la part des membres du conseil du discernement, c'est-à-dire de raisonner avec prudence.

Les membres du conseil ne peuvent utiliser à leur profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions.

Ces obligations n'ont pas pour effet d'empêcher un membre du conseil représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration en requiert la confidentialité.

Les membres du conseil assurent et préservent la confidentialité des informations qu'ils obtiennent dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions d'administrateur. Ils doivent s'assurer de la destruction sécuritaire de tout document confidentiel lorsque ce dernier n'est plus nécessaire à l'exécution de leur mandat d'administrateur. Ils doivent faire preuve de discernement et user de retenue dans leurs conversations afin de ne pas favoriser une personne ou partie au détriment d'une autre sur le plan des liens d'affaires qu'elle a ou pourrait avoir avec Services Québec.

Les membres du conseil ne peuvent donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant Services Québec.

Règles en matière de conflit d'intérêts

Principe : préserver l'indépendance d'esprit et le désintéressement des membres du conseil.

Il relève de la responsabilité de chacun des membres du conseil de prendre les précautions nécessaires pour éviter de se placer dans une situation de conflit entre leur intérêt personnel et les obligations de leurs fonctions. Ils doivent éviter de se placer dans toute situation pouvant jeter un doute raisonnable sur leur capacité de s'acquitter de leurs devoirs avec intégrité, c'est-à-dire en agissant en considération des règles applicables, du contexte dans lequel ils évoluent, des mœurs de l'organisation ainsi que des valeurs promues par Services Québec. Lorsqu'une telle situation survient en dehors de leur volonté, les membres du conseil doivent la divulguer immédiatement au président du conseil d'administration et y remédier sans tarder.

Les membres du conseil doivent donc s'assurer de n'avoir dans aucune entreprise un intérêt direct ou indirect qui pourrait placer leur intérêt personnel en conflit avec celui de Services Québec, sous peine de déchéance de charge.

Détermination de situations de conflit d'intérêts

On entend par « situation de conflit d'intérêts », toute situation où un membre du conseil a un intérêt personnel suffisant pour que celui-ci l'emporte, ou risque de l'emporter, sur l'intérêt de Services Québec. L'intérêt peut être pécuniaire ou moral. Il n'est pas nécessaire que le membre du conseil ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de Services Québec.

Les situations suivantes peuvent également constituer des conflits d'intérêts :

- avoir directement ou indirectement un intérêt dans une délibération du conseil d'administration ;
- avoir directement ou indirectement un intérêt dans un contrat ou un projet de Services Québec ;
- obtenir ou être sur le point d'obtenir un avantage personnel qui résulte d'une décision de Services Québec ;
- se laisser influencer par des considérations extérieures telles que la possibilité d'une nomination ou des perspectives ou offres d'emploi.



De multiples situations sont susceptibles d'entraîner des situations de conflit d'intérêts. C'est pourquoi les membres du conseil doivent se montrer très vigilants. En cas de doute, ils peuvent soumettre leur situation au président du conseil.

Mesures de prévention des conflits d'intérêts

Déclaration d'intérêts

Au moment de leur nomination, les membres du conseil doivent remettre au président du conseil d'administration une déclaration écrite l'informant de situations qui pourraient avoir un lien direct avec les activités de Services Québec et donner lieu à un conflit d'intérêts.

Si les membres eux-mêmes ou un de leurs proches détiennent directement ou indirectement dans un organisme, une entreprise ou une association un intérêt susceptible de les placer dans une situation de conflits d'intérêts, ils doivent le déclarer en précisant les droits qu'ils peuvent faire valoir contre Services Québec ainsi que leur nature et leur valeur.

De même, les membres qui se trouvent en situation de conflit d'intérêts en cours de mandat doivent le signifier par écrit au président du conseil d'administration dans les meilleurs délais.

Traitement et résolution des conflits d'intérêts

S'il y a conflit d'intérêts, les membres en cause doivent s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'objet du conflit et éviter d'influencer cette décision. Ils doivent également se retirer de la réunion pendant les délibérations et le vote relatifs à la question qui les place en conflit d'intérêts. Le procès-verbal doit faire état de leur absence ou de leur abstention de participer aux discussions.

Dès qu'il est informé qu'un membre se trouve en situation de conflit d'intérêts, le président peut décider de toute mesure additionnelle jugée appropriée pour assurer la primauté de l'intérêt public et préserver la confiance du public envers le conseil d'administration, ses membres et Services Québec.

Confidentialité des déclarations des membres du conseil

Le secrétaire du conseil d'administration veille à ce que les renseignements transmis par les membres au président au sujet des situations pouvant donner lieu à un conflit d'intérêts demeurent confidentiels. Tous les documents sont versés à des dossiers personnels spéciaux créés à cet effet et gardés en sécurité au bureau du secrétaire général de Services Québec.

Cadeaux, faveurs, marques d'hospitalité et avantages

Afin de préserver l'indépendance d'esprit et le désintéressement essentiels à l'exercice des fonctions d'administrateur public et d'éviter toute situation de conflit d'intérêts réel ou potentiel, les membres du conseil doivent être particulièrement vigilants face aux cadeaux ou avantages qui leur sont offerts par des tiers.

Ainsi, il leur est interdit d'accepter un présent ou un avantage quelconque d'une entreprise ou d'un organisme qui traite ou souhaite traiter avec Services Québec, à l'exception des cadeaux d'usage et de valeur modeste. Dans les cas où les membres du conseil se verraient offrir un cadeau, une marque d'hospitalité ou un autre avantage pour un geste accompli dans l'exercice de leurs fonctions, ils doivent également le refuser à moins qu'il ne soit d'usage et de valeur modeste. Afin d'éviter les situations ambiguës, il est préférable que les membres précisent clairement l'existence de ces règles à toute personne qui exprimerait l'intention de leur offrir un cadeau ou une marque d'hospitalité. Les membres ne peuvent en aucun cas accepter de l'argent.

Tout cadeau ou tout autre avantage reçu en contravention avec ces règles doit être remis au donateur ou à l'État.

Les membres du conseil doivent s'abstenir d'accorder, de solliciter ou d'accepter une faveur ou un avantage indu pour eux-mêmes ou pour un tiers. Ils doivent aussi éviter d'utiliser leur fonction d'administrateur de Services Québec afin d'influencer une décision en faveur ou de procurer un avantage indu à un tiers.

Règles applicables en cas de cessation des activités

Le membre du conseil qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au sein de Services Québec.

Le membre du conseil 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 Services Québec pour lequel il a travaillé, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Le membre du conseil ne peut, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, agir au nom et pour le compte d'autrui relativement à une procédure, une négociation ou à une autre opération à laquelle Services Québec est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Le membre ne peut pas traiter, dans les circonstances prévues au paragraphe précédent, avec un autre membre qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

Règles diverses

Utilisations des biens de Services Québec

Les membres du conseil ne doivent pas confondre les biens de Services Québec avec les leurs et ne peuvent les utiliser à leur profit ou au profit de tiers.

Considérations politiques et réserve

Le président du conseil d'administration doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques. De plus, s'il a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique électorale, il doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif et se démettre de ses fonctions.

Afin de préserver l'intégrité et l'impartialité de Services Québec et de ses membres de même que pour s'assurer d'agir dans l'intérêt du public, les membres du conseil doivent prendre leurs décisions indépendamment de toute considération politique partisane.

SECTION III - LES MODALITÉS D'APPLICATION

Responsable de l'application du Guide

Le président du conseil d'administration est responsable de l'application de la section I du Guide. À cet égard, il peut faire appel à l'éthicien de Services Québec pour obtenir un avis sur toute situation jugée problématique, sur toute modification proposée au Guide ou sur toute question concernant l'éthique ou la déontologie.

Le président du conseil d'administration doit également s'assurer de la conformité des règles de déontologie édictées à la section II du Guide par les membres du conseil de Services Québec. Il doit prendre les précautions nécessaires pour préserver la confidentialité des informations fournies en application du Guide.

Lorsque le président du conseil a des motifs raisonnables de croire qu'un membre du conseil n'a pas respecté l'une ou l'autre des règles de déontologie, il en informe immédiatement le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif, en lui remettant une copie complète de son dossier.



Processus disciplinaire et sanctions

En cas de manquement aux règles de déontologie, le membre impliqué sera soumis au processus disciplinaire décrit au chapitre VI du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

La sanction qui peut être imposée à un membre du conseil est la réprimande, la suspension ou la révocation. Toute sanction imposée à un membre est écrite et motivée.

Publication

Conformément à l'article 36 de la Loi sur Services Québec, le Guide doit être publié annuellement par Services Québec dans son rapport annuel de gestion. Cette responsabilité est dévolue au secrétaire général de Services Québec.

Entrée en vigueur

Le Guide entre en vigueur le 3 avril 2007, à la suite de son adoption par résolution du conseil d'administration le 29 mars 2007, tel qu'il appert de la résolution 2007-006.



www.servicesquebec.gouv.qc.ca

418
514
1 877

644-4545

Dans un bureau près de chez vous