Services Québec

Rapport annuel de gestion

2010-2011

Québec

Services Québec

Rapport annuel de gestion

2010-2011

Cette publication a été rédigée par Services Québec.

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 1911-785 X
ISSN 1911-7868 (PDF)
ISBN 978-2-550-62797-5
ISBN 978-2-550-62798-2

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2011

© Gouvernement du Québec, 2011

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 Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

En tant que présidente du Conseil du trésor, j'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2010-2011 *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 présidente du Conseil du trésor
et ministre responsable de l'Administration gouvernementale

MICHELLE COURCHESNE

Québec, octobre 2011

Madame Michelle Courchesne
Présidente du Conseil du trésor
Ministre responsable de l'Administration gouvernementale

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2010-2011 *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 2011.

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

La présidente-directrice générale,

GUYLAINE RIOUX

Québec, octobre 2011

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 2010-2011* 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 2011.

La présidente-directrice générale,

GUYLAINE RIOUX

Québec, octobre 2011

Rapport de validation de la vérification interne

Madame Guylaine Rioux
Présidente-directrice générale
Services Québec

Madame la Présidente-Directrice générale,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2010-2011 *de Services Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la présidente-directrice générale 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 internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne*. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.*

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2010-2011 *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

Québec, septembre 2011

Table des matières

Message de la présidente du conseil d'administration . . . 1

Message de la présidente-directrice générale . . . 2

L'année 2010-2011 en bref . . . 3

1 Présentation de l'organisation . . . 4
- 1.1 Mission . . . 4
- 1.2 Gouverne . . . 4
- 1.3 Structure administrative . . . 6

2 Résultats relatifs à la qualité des services . . . 8
- 2.1 Suivi des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* . . . 8
- 2.2 Démarche d'amélioration des services . . . 10
- 2.3 Satisfaction à l'égard des services . . . 11
- 2.4 Plaintes et commentaires . . . 11

3 Résultats relatifs au *Plan stratégique 2007-2012* . . . 13
- 3.1 Simplifier la relation entre l'État, les citoyens et les entreprises dans une prestation de services de qualité . . . 15
- 3.2 Assurer un leadership dans le renouvellement de la prestation de services publics . . . 26
- 3.3 Mettre en œuvre les assises nécessaires au développement d'une organisation agile . . . 28

4 Plan d'action de développement durable . . . 35
- 4.1 Révision du *Plan d'action de développement durable 2009-2012* . . . 35
- 4.2 Résultats à l'égard du *Plan d'action de développement durable 2009-2013* . . . 35

5 Utilisation des ressources . . . 41
- 5.1 Ressources humaines et accès à l'égalité en emploi . . . 41
- 5.2 Ressources financières et informationnelles . . . 44

6 États financiers de l'exercice clos le 31 mars 2011 . . . 47

7 Autres exigences . . . 61
- 7.1 Emploi et qualité de la langue française . . . 61
- 7.2 Allégement réglementaire et administratif . . . 61
- 7.3 Politique de financement des services publics . . . 62
- 7.4 Exigences relatives à la protection des renseignements personnels . . . 63
- 7.5 Nouvelles règles pour les bonis au rendement . . . 63

Annexes

Annexe 1 – ***Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*** . . . 64

Annexe 2 – **Schéma du *Plan stratégique 2007-2012*** . . . 65

Annexe 3 – **Modifications apportées au *Plan d'action de développement durable 2009-2012*** . . . 66

Annexe 4 – **Guide d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration** . . . 69

Message de la présidente du conseil d'administration

L'année 2010-2011 a été marquée par plusieurs réalisations d'importance qui ont mobilisé l'organisation. Le lancement de Mon dossier citoyen et la bonification de la déclaration de naissance sont des preuves éloquentes du rôle que Services Québec entend jouer dans la simplification des services offerts aux citoyens.

Avec l'arrivée en poste d'une nouvelle présidente-directrice générale et le dépôt du *Rapport sur l'application de la Loi sur Services Québec* à l'Assemblée nationale du Québec, cette année a aussi été l'occasion d'amorcer une réflexion sur l'avenir de Services Québec. Ainsi, une nouvelle planification stratégique sera rendue publique au cours de 2011-2012.

Je tiens à remercier chaleureusement les membres du conseil d'administration pour leur grande disponibilité au cours de cet exercice financier. Je remercie également les membres de la direction pour tout ce qui a été accompli et, plus particulièrement, M. Jocelyn Girard qui a agi comme président-directeur général par intérim de juillet 2010 à janvier 2011. Enfin, je souhaite souligner le professionnalisme des employés de Services Québec et je les remercie de leur dévouement à l'accomplissement de la mission de l'organisation.

La présidente du conseil d'administration,

MONIQUE L. BÉGIN

Québec, octobre 2011

Message de la présidente-directrice générale

En 2010-2011, Services Québec a eu cinq ans. Comme le prévoit la loi constitutive de l'organisme, la ministre responsable, M^me^ Michelle Courchesne, a déposé le *Rapport sur l'application de la Loi sur Services Québec* à l'Assemblée nationale du Québec.

Ce rapport a permis de vérifier dans quelle mesure l'objectif gouvernemental de permettre un accès simplifié aux services publics a été atteint. Afin de profiter de cette analyse et de mettre de l'avant les recommandations qui s'y trouvent, l'organisation a décidé de devancer son exercice de planification stratégique. La reddition de comptes 2010-2011 sera donc la dernière qui sera faite relativement aux objectifs du *Plan stratégique 2007-2012* de Services Québec.

De belles réalisations

C'est avec fierté que Services Québec peut jeter un regard sur ces cinq années, jalonnées de plusieurs belles réussites. La mise en place du Centre de relations avec la clientèle fait partie de celles-ci. Les infrastructures de Services Québec ont par ailleurs permis d'établir des interconnexions avec 15 centres d'appels gouvernementaux, grâce auxquelles les appels des citoyens qui requièrent une réponse spécialisée peuvent être acheminés vers un partenaire.

Services Québec a assuré le développement du Portail gouvernemental de services en l'enrichissant de nombreux guides informationnels destinés aux citoyens et de questionnaires thématiques pour les entreprises. Ayant fait l'objet de plus de 10 millions de visites en 2010-2011, le Portail constitue sans nul doute la porte d'entrée aux services gouvernementaux en ligne.

Durant la dernière année

Si le dépôt du *Rapport sur l'application de la Loi sur Services Québec* a été un élément marquant de l'année écoulée, d'autres dossiers ont continué de faire du chemin. Mon dossier citoyen est une des réalisations dont Services Québec est fier. Les quelque 15 000 dossiers créés depuis sa mise en ligne témoignent de l'intérêt des citoyens pour cette nouvelle application.

De plus, des grappes de services associées à des événements de vie ont été développées. La première mise en place d'un tel regroupement de services visait les démarches des nouveaux parents, qui peuvent maintenant avoir accès à neuf services gouvernementaux par l'intermédiaire d'un seul formulaire. Ce n'est qu'un début. En effet, avec la collaboration des ministères et organismes, Services Québec mettra en place d'autres grappes de services, liées aux événements pour lesquels les citoyens doivent entrer en relation avec plusieurs organisations gouvernementales, afin de réduire les démarches que ces derniers doivent effectuer pour obtenir des services publics.

La suite est passionnante

Déjà, Services Québec a les yeux tournés vers l'avenir. La prochaine année s'inscrira dans la continuité des assises qui ont été posées, enrichie des conclusions du *Rapport sur l'application de la Loi sur Services Québec* et d'une connaissance encore plus grande des attentes des citoyens et des entreprises.

Services Québec entend accroître son offre de services intégrés et mettre de l'avant une nouvelle approche auprès de ses partenaires afin d'augmenter la participation de ces derniers aux projets de simplification de l'accès aux services gouvernementaux. L'ajout de nouveaux parcours et de nouvelles fonctionnalités dans Mon dossier citoyen comptent parmi les projets majeurs qui seront mis en œuvre.

Je remercie l'ensemble des membres du personnel de Services Québec pour le dévouement et l'expertise qu'ils mettent au service de l'organisation. La mission de Services Québec est au cœur du travail de chacun et, grâce à eux, le guichet unique multiservice sera de plus en plus performant.

GUYLAINE RIOUX

Québec, octobre 2011

L'année 2010-2011 en bref

Actualisation de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

En 2010-2011, Services Québec a actualisé la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*. Cette version présente l'offre de services du Directeur de l'état civil.

Mise en ligne de DE*Clic!* Express

Le Directeur de l'état civil a mis en ligne, en avril 2010, le service DE*Clic!* Express. Ce service vise à faciliter la transmission des demandes de certificats et de copies d'actes faites par les nouveaux parents et les nouveaux époux ou conjoints. Plus de 40 000 demandes ont jusqu'à maintenant été transmises par son intermédiaire.

Mise en ligne de Mon dossier citoyen

En juin 2010, Services Québec mettait en ligne Mon dossier citoyen, une nouvelle façon d'offrir les services gouvernementaux aux Québécois. Au cours de l'année 2010-2011, le parcours Grossesse relatif à l'événement de vie Devenir parent s'est ajouté. Au 31 mars 2011, 47 services gouvernementaux étaient accessibles au moyen de Mon dossier citoyen et 15 700 dossiers avaient été créés.

Simplification des démarches administratives pour les nouveaux parents

En décembre 2010, la ministre de la Famille, M^me^ Yolande James, lançait la déclaration de naissance bonifiée pour les parents du Québec. Avec celle-ci, les parents peuvent autoriser le Directeur de l'état civil à transmettre une demande de numéro d'assurance sociale pour leur enfant et une demande d'inscription à tous les programmes de prestations canadiennes pour enfants du gouvernement du Canada, grâce aux ententes que Services Québec a conclues avec Service Canada, le 31 mars 2010, et avec l'Agence du revenu du Canada, le 12 juillet 2010. La déclaration de naissance bonifiée a été implantée de façon progressive de juillet à octobre 2010. Quelque 58 743 naissances ont été déclarées au moyen de celle-ci. Les résultats sont probants : 96 % des nouveaux parents ont formulé une demande de numéro d'assurance sociale et 97 % ont demandé les prestations canadiennes pour enfants à l'aide de la déclaration de naissance.

Dépôt du *Rapport sur l'application de la Loi sur Services Québec*

L'année 2010-2011 constitue une année déterminante pour le développement de l'organisme avec le dépôt à l'Assemblée nationale du Québec, le 3 décembre 2010, du *Rapport sur l'application de la Loi sur Services Québec* par M^me^ Michelle Courchesne. Les recommandations du rapport serviront de point de départ à la réalisation d'une autre phase de développement de Services Québec.

1 Présentation de l'organisation

1.1 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.

De plus, depuis le 1er avril 2008, l'organisation du Directeur de l'état civil (l'officier et son personnel) fait partie de Services Québec. La mission et les responsabilités du directeur de l'état civil sont prévues au Code civil du Québec.

1.2 Gouverne

Au 31 mars 2011, Services Québec était sous la responsabilité de la ministre responsable de l'Administration gouvernementale et présidente du Conseil du trésor[1], Mme Michelle Courchesne. L'organisation était dirigée par Mme Guylaine Rioux, présidente-directrice générale. Mme Rioux occupe cette fonction depuis le 10 janvier 2011.

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. La présidente-directrice générale fait partie du conseil d'administration.

À l'exception de la présidente-directrice générale 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 viennent 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 nomination de Mme Guylaine Rioux à titre de présidente-directrice générale de Services Québec, un poste est demeuré vacant. Au 31 mars 2011, les membres du conseil d'administration étaient les suivants :

Mme Monique L. Bégin, présidente du conseil
Administratrice de société

M. Denis Latulippe, vice-président du conseil
Vice-président aux services à la clientèle de la Régie des rentes du Québec

Mme Guylaine Rioux
Présidente-directrice générale de Services Québec

M. Jean-Louis Bazin
Président-directeur général par intérim du Conseil des aînés

Mme Monique Charbonneau
Attachée aux affaires universitaires à la Délégation générale du Québec à New York

M. Marc Giroux
Président-directeur général de la Régie de l'assurance maladie du Québec

1. En vertu du décret 880-2010 du 27 octobre 2010, la responsabilité de l'application de la Loi sur Services Québec a été confiée à la ministre responsable de l'Administration gouvernementale et présidente du Conseil du trésor.

M. Denys Jean
Sous-ministre des Services gouvernementaux et dirigeant principal de l'information

M. Mustapha Kachani
Directeur général du Centre d'Intégration Multi-services de l'Ouest de l'Île

M^me^ Pauline Quinlan
Mairesse de la Ville de Bromont

M^me^ Dominique Savoie
Sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Au cours de l'année de référence, le conseil d'administration s'est réuni à cinq reprises. Les membres ont notamment adopté les prévisions budgétaires 2010-2011 et 2011-2012 ainsi que la Politique de réduction des dépenses 2010-2014. Ils ont pu se prononcer sur la version révisée de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* et sur le *Plan d'amélioration des services 2010-2012*. Les membres du conseil ont par ailleurs adopté le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* et les états financiers pour le même exercice ainsi que le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2010-2011* et le *Plan d'action de développement durable 2009-2013*. Le conseil a pris connaissance du modèle de prestation cible des grappes de services et a collaboré à la réflexion préalable au prochain plan stratégique de Services Québec.

En 2010-2011, deux nouveaux membres, MM. Denys Jean et Denis Latulippe, se sont joints au conseil d'administration.

Comité de vérification

Le Comité de vérification a pour fonction de formuler des avis au conseil d'administration de Services Québec en ce qui concerne l'évaluation du rendement de l'organisation, la qualité de ses contrôles internes et de son information financière ainsi que la conformité de sa gestion aux lois, aux règlements et à l'éthique. De plus, il coordonne les activités de vérification et s'assure que les ressources sont utilisées de façon efficiente et efficace.

Le Comité de vérification est formé de quatre membres choisis par le conseil d'administration, dont au moins trois font partie de celui-ci, autres que le président du conseil et la présidente-directrice générale. Au 31 mars 2011, les membres du Comité de vérification étaient les suivants :

M. Denis Latulippe, vice-président du conseil
Vice-président aux services à la clientèle de la Régie des rentes du Québec

M. André Gignac
Membre expert désigné par le conseil d'administration

M. Marc Giroux
Président-directeur général de la Régie de l'assurance maladie du Québec

M. Mustapha Kachani
Directeur général du Centre d'Intégration Multi-services de l'Ouest de l'Île

Le Comité de vérification s'est réuni à cinq reprises en 2010-2011. Il a assuré le suivi des activités de vérification interne et approuvé les plans d'action pour 2010-2011 et 2011-2012. Il a recommandé l'approbation, par le conseil d'administration, des états financiers 2009-2010 du *Rapport annuel de gestion 2009-2010* de Services Québec et de la Politique sur la réduction des dépenses 2010-2014. Le Comité a également rencontré l'équipe du Vérificateur général du Québec et les auditeurs externes pour s'assurer du bon déroulement de l'audit des états financiers. Le Comité a aussi suivi la situation budgétaire et la mise en place du système de coût de revient à Services Québec.

Comité de direction

Au 31 mars 2011, les membres du Comité de direction de Services Québec étaient les suivants :

Mme Guylaine Rioux
Présidente-directrice générale

Vacant
Vice-président aux services à la clientèle

Me Pierre E. Rodrigue
Vice-président au partenariat et au développement

Me Pierre E. Rodrigue
Directeur de l'état civil

M. Yves Pepin
Directeur général des services à l'organisation et des communications

Me Manon Godin
Directrice des services juridiques

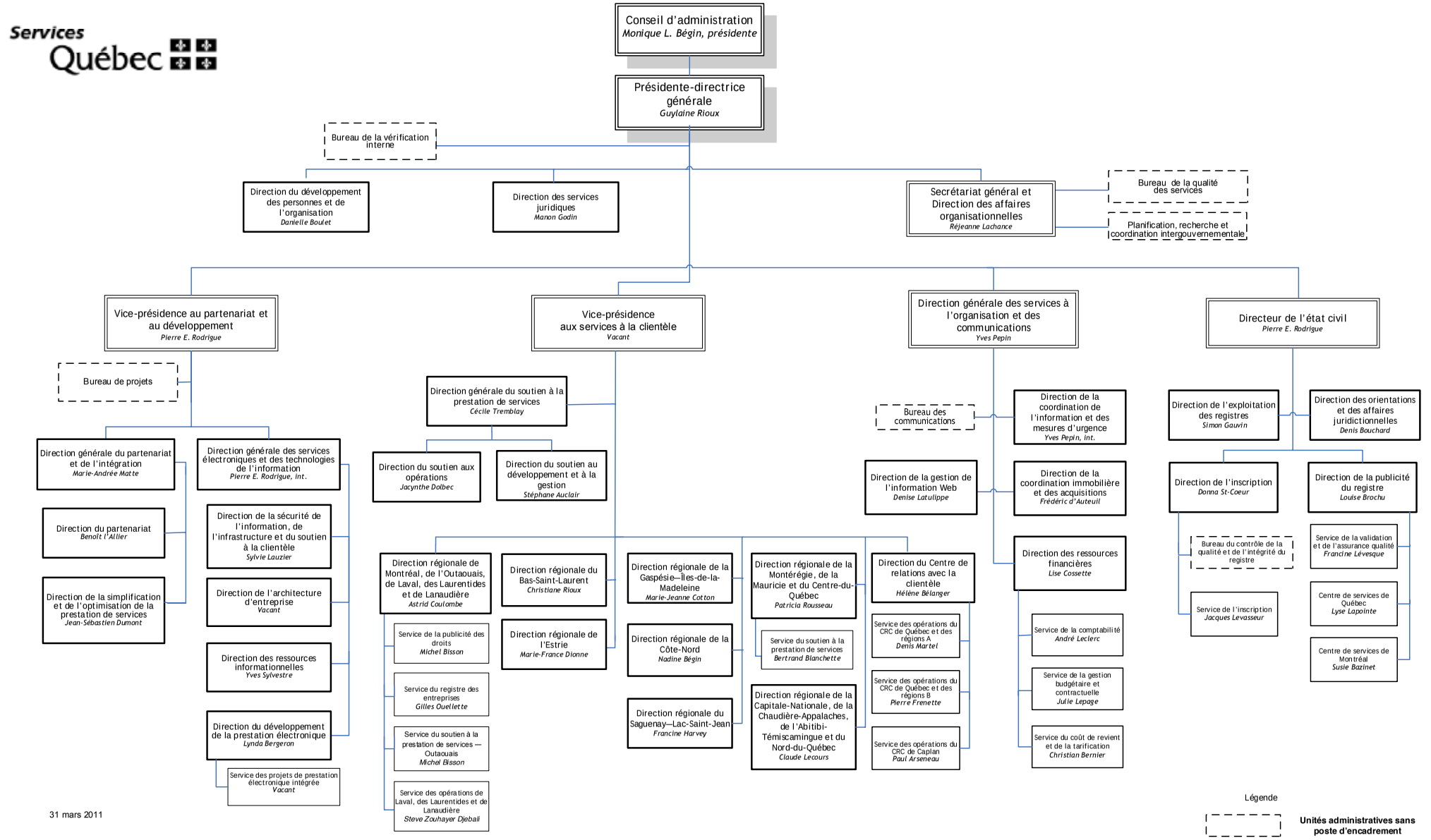
Mme Danielle Boulet
Directrice du développement des personnes et de l'organisation

Mme Réjeanne Lachance
Secrétaire générale et directrice des affaires organisationnelles

1.3 Structure administrative

L'organigramme au 31 mars 2011 est présenté à la page suivante.

Services Québec



31 mars 2011

2 Résultats relatifs à la qualité des services

2.1 Suivi des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

En 2010-2011, Services Québec a publié une nouvelle déclaration de services aux citoyens et aux entreprises (voir l'annexe 1). Celle-ci intègre les engagements qui concernent les services du Directeur de l'état civil. Cette déclaration présente les engagements relatifs à la qualité des services, dont ceux propres à l'accessibilité et aux délais de traitement des demandes.

Ainsi, Services Québec s'engage auprès des citoyens et des entreprises à

- permettre un accès au Portail gouvernemental de services en tout temps;
- répondre aux demandes par courriel dans un délai maximal de 2 jours ouvrables suivant la réception du courriel;
- prendre en charge leurs appels dans un délai maximal de 3 minutes;
- les accueillir dans un délai maximal de 30 minutes lorsqu'ils se présentent dans un bureau;
- traiter leurs plaintes avec impartialité dans un délai de 20 jours ouvrables suivant leur réception.

En ce qui concerne les services particuliers du Directeur de l'état civil, Services Québec s'engage, lorsque les demandes adressées sont complètes, à

- délivrer les certificats ou copies d'actes dans un délai de 12 jours ouvrables s'il s'agit d'un traitement normal, et de 3 jours ouvrables s'il s'agit d'un traitement accéléré;
- prendre une décision relative à une demande de changement de nom ou de la mention du sexe dans un délai de 90 jours ouvrables suivant la réception de la demande.

D'une façon plus générale, Services Québec s'engage auprès des citoyens et des entreprises à

- leur faciliter l'accès aux services publics dans tous les modes de prestation tout en offrant des services adaptés aux citoyens atteints d'un handicap;
- les traiter avec considération en leur accordant toute l'attention requise;
- les soutenir dans le repérage de l'information et des services gouvernementaux par des regroupements d'information, dans le Portail gouvernemental de services;
- assurer la confidentialité des renseignements personnels qu'ils lui confient, et ce, conformément à la loi;
- les associer périodiquement à l'évaluation de ses services, à en diffuser les résultats et à en assurer le suivi des priorités d'améliorations qui en résultent.

Les résultats relatifs au respect des engagements qui concernent l'accessibilité et les délais de traitement des demandes sont présentés aux tableaux 1 et 2.

Tableau 1 Respect de l'engagement relatif à la disponibilité du Portail gouvernemental de services

Sections du Portail	Taux de disponibilité	
	2009-2010	2010-2011
Accueil, espaces Citoyens et International	99 %	100 %
Espace Entreprises	99 %	100 %

Tableau 2 Respect des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*[1]

Types de demandes	Engagements	Pourcentages de cas traités dans le délai	
	Délai maximal	2009-2010	2010-2011
Demande de renseignement et de référence, demande de changement d'adresse et demande concernant le Registre foncier du Québec et le Registraire des entreprises			
Réponse à une demande par courriel[2]	2 jours	77 %	85 %
Réponse à un appel téléphonique	3 minutes	82 %[3]	97 %
Accueil par un préposé (dans un bureau)	30 minutes	100 %[4]	100 %
Demande de renseignements au Directeur de l'état civil			
Réponse à une demande par courriel	2 jours	93 %[5]	97 %
Réponse à un appel téléphonique	3 minutes	82 %	90 %
Accueil par un préposé (dans un bureau)	30 minutes	99 %	99 %
Demande de certificats et de copies d'actes[6]			
Traitement normal	12 jours	72 %	97 %
Traitement accéléré	3 jours	91 %	98 %
Demande de changement de nom ou de la mention du sexe			
Traitement d'une demande de changement de nom	90 jours	s. o.	58 %
Traitement d'une demande de changement de la mention du sexe	90 jours	s. o.	90 %

1. Les délais exprimés en jours le sont en jours ouvrables.
2. Les résultats excluent les courriels reçus pour le Registraire des entreprises, pour lesquels le délai de réponse n'est pas disponible.
3. Les données des mois d'octobre et de novembre ont dû être estimées compte tenu de la mise en place de la nouvelle plateforme téléphonique et de la prise en charge par des partenaires d'un certain nombre d'appels relatifs à la pandémie de grippe A(H1N1).
4. Le résultat de l'année 2009-2010 exclut les visites effectuées au bureau de Montréal (rue De Bleury). Des travaux réalisés au cours de l'année 2010-2011 afin d'assurer l'uniformité de la mesure permettent toutefois d'inclure ces visites dans le résultat de l'année 2010-2011.
5. Pour cette donnée, le résultat a été mesuré en fonction de jours civils.
6. Pour l'année 2010-2011, les engagements relatifs au délai de traitement des demandes de certificats et de copies d'actes s'appliquent uniquement aux demandes complètes, c'est-à-dire aux demandes pour lesquelles tous les renseignements demandés sont fournis. Le calcul ne comprend donc pas les demandes qui nécessitent un retour auprès du citoyen ou la transmission d'informations complémentaires de sa part.

Respect des engagements à l'égard des délais de traitement

En ce qui concerne les courriels et les appels traités par les préposés du Centre de relations avec la clientèle, ce sont respectivement 85 % et 97 % de ceux-ci qui ont été traités dans le délai énoncé dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* en 2010-2011, ce qui représente une hausse par rapport à l'année précédente. La prise en charge des courriels et des appels relatifs à la grippe A(H1N1) en 2009-2010 constitue la cause principale de l'écart constaté entre les deux exercices. Pour ce qui est de l'accueil par un préposé, comme pour l'année précédente, tous les citoyens qui se sont présentés à un comptoir de Services Québec ont pu rencontrer un préposé dans le délai de 30 minutes fixé par la norme.

Les préposés du Directeur de l'état civil ont répondu aux demandes de renseignements par courriel dans le délai fixé par la norme dans la presque totalité des cas. En ce qui concerne les appels téléphoniques, 90 % ont été pris en charge dans un délai de 3 minutes, comparativement à 82 % en 2009-2010. Cette augmentation est principalement due à la diminution du volume d'appels reçus, laquelle est attribuable à une amélioration appréciable du délai de traitement des demandes de certificats et de copies d'actes, qui a permis de réduire le nombre de demandes de renseignements de la part des citoyens.

Pour les demandes de certificats et de copies d'actes, le délai maximal a été respecté dans la presque totalité des cas[2]. Dans le cas des demandes ayant fait l'objet d'un traitement normal, il s'agit d'une amélioration notable par rapport à 2009-2010. Celle-ci est principalement due à une meilleure organisation du travail et à l'augmentation du nombre de demandes reçues par la voie électronique. Ces demandes sont traitées plus rapidement, une grande partie du traitement étant automatisée.

Les décisions concernant les demandes de changement de nom ont été rendues dans le délai fixé dans la Déclaration de services dans une proportion de 58 % d'entre elles. Les efforts déployés au cours de l'année de référence ont été principalement axés sur la réduction de l'inventaire des dossiers complexes et remontant à plusieurs mois. L'optimisation des processus liés aux demandes de changement de nom fera l'objet d'une attention particulière et soutenue en 2011-2012. Des outils de gestion des inventaires sont présentement en élaboration afin de favoriser un meilleur suivi et d'assurer le respect des engagements. Le Directeur de l'état civil a par ailleurs rendu 90 % des décisions relatives aux demandes de changement de la mention du sexe dans le délai maximal fixé dans la Déclaration de services.

2.2 Démarche d'amélioration des services

En 2010-2011, Services Québec a élaboré le *Plan d'amélioration des services 2010-2012* de l'organisation. Celui-ci s'appuie notamment sur les résultats des sondages réalisés au cours des années précédentes. Ces sondages, qui visaient à évaluer la qualité des services et la satisfaction de la clientèle, ont porté sur les services offerts au comptoir, les services de renseignements téléphoniques et ceux offerts par courriel par Services Québec et le Directeur de l'état civil, le Service québécois de changement d'adresse par téléphone et par Internet, les services en ligne DE*Clic!* du Directeur de l'état civil et, enfin, les espaces Citoyens et Entreprises du Portail gouvernemental de services.

Bien que, d'une façon générale, les résultats des sondages aient démontré une satisfaction élevée des citoyens à l'égard des services de Services Québec, ils ont permis de cibler des pistes d'amélioration. Les résultats relatifs au respect des engagements de la Déclaration de services ainsi que l'analyse des plaintes et des commentaires ont également guidé la démarche d'élaboration du Plan d'amélioration.

Neuf objectifs d'amélioration ont été retenus. Ils visent plus particulièrement la prestation de services de renseignements offerts par téléphone et par courriel, l'accès et les mécanismes d'interaction offerts dans le Portail gouvernemental de services ainsi que certains aspects liés au Service québécois de changement d'adresse et au service en ligne DE*Clic!*. Le Plan d'amélioration prévoit des mesures de suivi qui permettront d'évaluer l'atteinte des résultats visés.

2. En appliquant la norme aux demandes incomplètes comme c'était le cas en 2009-2010, les résultats auraient été de 95 % pour le traitement normal et de 91 % pour le traitement accéléré.

2.3 Satisfaction à l'égard des services

En 2010-2011, deux sondages mesurant la satisfaction et la qualité perçue des services ont été réalisés. Ces sondages s'adressaient aux citoyens et visaient plus particulièrement le guide *Programmes et services pour les aînés* (version électronique et version papier). Une version adaptée de l'Outil québécois de mesure a été utilisée pour les deux sondages.

Tableau 3 Résultats des sondages réalisés sur le guide *Programmes et services pour les aînés* (version électronique et version papier)

Aspects évalués	Résultats moyens (sur 10)	
	Guide électronique	Guide papier
Satisfaction	7,6	8,4
Perception des résultats	6,4	7,1
Qualité globale	7,5	8,4
Aspects de la qualité		
Esthétisme	8,0	8,5
Ergonomie	8,2	8,9
Qualité et contenu de l'information	8,0	8,6
Facilité à chercher l'information	7,9	8,6

D'une façon générale, les deux versions du guide *Programmes et services pour les aînés* obtiennent des résultats assez élevés pour les différents aspects évalués. Le guide électronique présente des résultats moins élevés que son équivalent papier. Par ailleurs, la perception des résultats[3] est l'aspect le moins apprécié, et ce, pour les deux guides. Ces résultats vont permettre d'apporter des améliorations aux deux versions de cette publication.

2.4 Plaintes et commentaires

Services Québec a traité 591 plaintes au cours de l'exercice 2010-2011. De celles-ci, 503 ont été formulées relativement aux services du Directeur de l'état civil. Les 88 autres plaintes traitées portaient sur les autres lignes d'affaires de Services Québec. Comme illustré au tableau 4, la presque totalité des plaintes ont été traitées dans le délai prévu dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*.

Tableau 4 Respect de l'engagement relatif à la gestion des plaintes

	Directeur de l'état civil		Services Québec	
Années	Nombre de plaintes traitées	Pourcentage de plaintes traitées dans le délai	Nombre de plaintes traitées	Pourcentage de plaintes traitées dans le délai
2009-2010	398	99 %	142	96 %
2010-2011	503	99 %	88	99 %

3. La perception des résultats porte sur l'utilité du guide pour le répondant et sur l'impression qu'il a d'avoir trouvé l'information recherchée.

Plaintes relatives aux services du Directeur de l'état civil

L'augmentation du nombre de plaintes par rapport à celui de l'an passé est essentiellement attribuable à la hausse des droits relatifs à la publicité du registre de l'état civil du Québec entrée en vigueur le 9 décembre 2010.

Des 503 plaintes reçues, près de 75 % portent sur des situations pour lesquelles le Directeur de l'état civil respecte ses engagements ou la réglementation. Voici quelques exemples :

- le citoyen estime que la tarification est inadéquate;
- le dossier présenté par le citoyen est incomplet;
- le délai de traitement est respecté, mais le citoyen considère que la délivrance ne se fait pas assez rapidement;
- la demande du citoyen entraînerait le non-respect du Code civil du Québec.

Les deux principaux motifs de plaintes des citoyens sont le non-respect du délai de traitement et la décision du Directeur de l'état civil en réponse à leur demande.

Plaintes relatives aux autres lignes d'affaires

En 2010-2011, 88 plaintes ont été formulées par des citoyens relativement aux autres lignes d'affaires de Services Québec, comparativement à 142 en 2009-2010. Cette diminution s'explique, en partie, par une amélioration générale de la performance du Portail gouvernemental de services et par l'absence de plaintes liées à la pandémie de grippe A(H1N1), comme cela avait été le cas en 2009-2010. Services Québec a par ailleurs reçu 96 commentaires portant sur l'appréciation ou l'amélioration de ses services.

En 2010-2011, les principaux motifs d'insatisfaction (plaintes et commentaires) exprimés portaient sur les points suivants :

- les délais de traitement et les problèmes d'accessibilité liés aux services du Registraire des entreprises;
- les problèmes techniques et la complexité de la démarche de certains services en ligne (le Service québécois de changement d'adresse et le service d'authentification gouvernementale clicSÉQUR).

Plaintes destinées aux autres ministères ou organismes

En 2010-2011, Services Québec a reçu 232 plaintes et commentaires qu'il a acheminés vers d'autres ministères ou organismes.

3 Résultats relatifs au *Plan stratégique 2007-2012*

Synthèse des résultats du *Plan stratégique 2007-2012*
Exercice 2010-2011

Objectifs stratégiques	Aperçu des résultats
1.1 Promouvoir l'utilisation du Portail gouvernemental de services et assurer son développement	Plus de dix millions de visites ont eu lieu sur le Portail gouvernemental de services. À eux seuls, les guides électroniques ont généré plus de deux millions de visites.
1.2 D'ici 2010, promouvoir et développer le Centre de relations avec la clientèle, accessible par un numéro de téléphone unique	Les préposés ont répondu à plus d'un million d'appels. Des interconnexions ont été mises en place avec la Commission d'accès à l'information du Québec et la Commission de la santé et de la sécurité du travail.
1.3 D'ici 2010, déployer le réseau régional de services	Aucun bureau n'a été déployé en 2010-2011.
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 plus de 27 000 demandes d'aide à la navigation, dont près de 15 000 dans les bureaux de Services Québec.
1.5 Offrir un service de renseignements et de référence sur les programmes et les services du gouvernement	Tous modes confondus, les préposés ont répondu à 987 400 demandes de renseignements.
1.6 Offrir une gamme de services permettant de simplifier la relation entre l'État, les citoyens et les entreprises	Ce sont 679 356 demandes de changement d'adresse qui ont été faites par le Service québécois de changement d'adresse au cours de l'année. Depuis le lancement de Mon dossier citoyen en juin 2010, 15 700 dossiers ont été créés.
1.7 Accroître l'offre de services relative aux registres d'État	Le Directeur de l'état civil a mis en ligne le service DE*Clic!* Express. Ce nouveau service facilite aux nouveaux parents et aux nouveaux époux ou conjoints la transmission d'une demande de certificat et de copie d'acte. Depuis sa mise en ligne, plus de 40 000 demandes ont été reçues par l'intermédiaire de ce service.
1.8 Assurer la coordination des communications gouvernementales en situation d'urgence	Services Québec a coordonné les communications gouvernementales dans 18 situations d'urgence, dont les incendies de forêt et les inondations qui ont touché le Québec ainsi que les événements en Égypte et en Libye, qui ont entraîné le rapatriement de ressortissants canadiens.
2.1 Instaurer un nouveau mode de collaboration pour la prestation de services publics avec les ministères et les organismes	Treize ententes ont été conclues ou renouvelées avec des ministères ou des organismes.
2.2 Contribuer à l'essor des services administratifs partagés dans la fonction publique	Des ententes de services partagés ont été reconduites avec le Centre de services partagés du Québec relativement à la gestion des ressources humaines, financières et matérielles. Des discussions relatives au renouvellement de l'entente de services en technologies de l'information ont été tenues.

Synthèse des résultats du *Plan stratégique 2007-2012*
Exercice 2010-2011

Objectifs stratégiques	Aperçu des résultats
2.3 Évaluer les opportunités de partenariats de services avec les administrations fédérale et municipales	Les discussions entamées au cours de l'année 2009-2010 ont donné lieu à une entente entre l'Agence du revenu du Canada et Services Québec.
3.1 Favoriser l'émergence d'une culture empreinte d'éthique	En 2010-2011, Services Québec a poursuivi ses activités de sensibilisation sur l'éthique.
3.2 Dès 2007, instaurer des mesures structurantes d'accueil, de soutien et de développement des compétences des personnes	Quatre journées d'accueil organisationnel ont eu lieu, au bénéfice de 60 nouveaux employés. Les travaux de révision de la Politique organisationnelle de développement des personnes et des compétences ont été entamés.
3.3 Faciliter l'esprit de collaboration et les communications internes	Le site intranet de Services Québec a fait l'objet d'une refonte afin de mieux répondre aux besoins de l'organisation.
3.4 D'ici 2009, mettre en place les structures d'évaluation du juste coût des services	En collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor, Services Québec a commencé des travaux de révision de son modèle de financement.
3.5 Assurer l'efficience des processus de travail pour chaque nouveau service intégré	Services Québec a procédé à une refonte des processus de travail liés au Registraire des entreprises, visant à intégrer les changements apportés par l'implantation du projet Modernisation et intégration du Registraire des entreprises, mis en œuvre par Revenu Québec.
3.6 Dès 2007, établir une approche normalisée de développement et d'intégration des services	Un comité-conseil est responsable d'appliquer un mécanisme de coordination et de contrôle lors d'une opportunité de développement. En 2010-2011, les activités du comité-conseil ont été prises en charge par le Comité de direction.
3.7 Assurer la mise en place d'infrastructures technologiques et téléphoniques robustes et performantes	Les travaux préparatoires à l'harmonisation des réseaux de Services Québec et du Centre de services partagés du Québec se sont poursuivis.
3.8 Poursuivre la mise en place de mesures assurant la protection des renseignements personnels et confidentiels et la sécurité de l'information	Des ateliers de sensibilisation à la protection des renseignements personnels et confidentiels ont été offerts à 115 employés du bureau principal de Québec, au 800, place D'Youville. Sur le plan de la sécurité de l'information, un processus de gestion centralisée des accès a été mis en place.

3.1 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 fait l'objet de constantes améliorations en matière de navigation, d'ergonomie et d'uniformisation de ses différentes sections. Ainsi, la fonction de recherche a été améliorée au cours de l'année 2010-2011, offrant aux internautes un outil beaucoup plus performant et convivial. De nouvelles fonctionnalités ont été ajoutées, comme un correcteur qui propose une liste de suggestions pour corriger un mot mal orthographié ou encore la possibilité de raffiner sa recherche par sujets, par régions ou par pays.

En 2010-2011, une baisse de l'achalandage sur le Portail a été notée par rapport à l'exercice précédent. Dans le cas de la section Pandémie Québec et de l'accueil, la diminution du nombre de visites s'explique par la fin des mesures mises en œuvre pour faire face à la pandémie de grippe A(H1N1) déclarée en 2009-2010. Pour ce qui est de l'espace En région, qui regroupe l'ensemble des portails régionaux, la baisse de la fréquentation est principalement due aux travaux de révision de ces espaces, lesquels ont eu pour effet de réduire de façon notable la quantité d'informations qu'ils contiennent.

Tableau 5 Nombre de visites et de pages vues dans les espaces et les sections du Portail

Espaces et sections du Portail	2009-2010		2010-2011	
	Visites	Pages vues	Visites	Pages vues
Accueil	**5 256 390**	11 187 501	**4 432 050**	9 161 364
Espace Citoyens[1]	**2 935 289**	7 500 828	**2 617 122**	6 298 750
Répertoire des programmes et services	**1 653 094**	4 432 513	**1 378 451**[2]	3 200 004[2]
Espace Entreprises	**771 400**	2 109 993	**820 985**	2 209 275
Espace International	**513 592**	1 498 089	**719 932**	1 780 901
Espace En région	**976 532**	2 674 408	**484 682**	1 038 970
Pandémie Québec[3]	**3 629 803**	8 850 296	**46 524**	294 069
Autres	**257 171**	459 139	**230 264**	394 444
Total	**15 993 271**	38 712 767	**10 730 010**	24 377 777

1. Les résultats de l'espace Citoyens incluent ceux relatifs aux guides électroniques. Pour l'année 2010-2011, les résultats excluent toutefois ceux relatifs au guide Devenir Parent, qui n'étaient pas disponibles en raison de problèmes technologiques.
2. Les résultats excluent les mois de janvier à mars 2011, pour lesquels les données n'étaient pas disponibles.
3. Le site Pandémie Québec n'est plus en ligne depuis janvier 2011. L'information relative à une éventuelle pandémie est maintenant intégrée à la section Urgence Québec.

Les informations et les services accessibles par l'intermédiaire de l'espace Citoyens du Portail sont regroupés sous forme de guides électroniques. Ces guides rassemblent les informations relatives aux programmes et aux services gouvernementaux par thèmes, clientèles ou événements de vie.

Au 31 mars 2011, 17 guides électroniques étaient accessibles, en plus du guide *Santé* sous la responsabilité du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Tableau 6 Fréquentation annuelle des guides électroniques

Guides	2009-2010		2010-2011	
	Visites	Pages vues	Visites	Pages vues
Acheter ou rénover sa maison	**116 134**	280 273	**80 698**	159 979
Algues bleu-vert	**12 685**	36 303	**10 269**	24 169
Cartes, permis et certificats	**90 870**	204 667	**95 491**	179 650
Comment changer d'adresse	**878 352**	2 841 247	**936 368**	2 894 710
Consommateurs : renseignements et plaintes	**87 613**	192 056	**78 838**	152 998
Dépôt direct : inscription et changements	**32 469**	85 840	**33 756**	78 277
Devenir parent	**240 909**	639 279	**nd**[1]	nd[1]
Perdre son autonomie[2]	**460**	1 228	**13 812**	33 414
Personnes handicapées	**17 581**	51 865	**20 912**	58 011
Prendre sa retraite	**21 785**	55 435	**23 696**	50 320
Programmes et services pour les aînés	**74 802**	206 862	**88 000**	204 168
Protéger son identité sur Internet	**15 833**	35 150	**12 903**	25 229
Quand un couple se sépare	**106 775**	356 201	**115 271**	327 627
Que faire avant, pendant et après un sinistre[3]	**13 701**	29 857	**s. o.**	s. o.
Que faire lors d'un décès	**114 321**	341 974	**117 200**	318 206
Québécois à l'étranger[4]	**13 854**	36 137	**16 245**	31 315
Santé	**223 922**	576 214	**236 877**	517 284
Travailleurs salariés	**135 308**	276 526	**130 714**	214 012
Vivre en logement	**63 051**	153 950	**59 493**	129 629
Total	**2 260 425**	6 401 064	**2 070 543**	5 398 998

1. Les résultats de l'année 2010-2011 ne sont pas disponibles en raison de problèmes technologiques.
2. Ce guide a été mis en ligne le 16 mars 2010.
3. Le contenu de ce guide est maintenant inclus dans la section Urgence Québec.
4. Ce guide a été mis en ligne le 18 juin 2009.

Niveau de satisfaction de la clientèle

En 2010-2011, le guide électronique *Programmes et services pour les aînés* a fait l'objet d'un sondage. En moyenne, le niveau de satisfaction des citoyens à l'égard du guide est de 7,6 sur 10. À noter, 62 % des utilisateurs ont accordé une note de satisfaction élevée au guide[4].

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 volume total d'appels auxquels les préposés ont répondu[5] en 2010-2011 a diminué de 24 % par rapport à l'exercice précédent. Cette baisse, qui concerne principalement les renseignements généraux, s'explique par les événements exceptionnels de 2009-2010. En effet, la prise en charge par Services Québec des appels liés à la pandémie de grippe A(H1N1), à l'automne 2009, et au séisme à Haïti, en janvier 2010, avait fait bondir le nombre d'appels dirigés vers le service des renseignements généraux.

Tableau 7 Nombre d'appels auxquels les préposés du Centre de relations avec la clientèle ont répondu par services

Services	2009-2010	2010-2011
Renseignements généraux[1]	673 315	366 604
Changements d'adresse[1]	401 012	400 813
Registraire des entreprises	249 521	238 849
Total	**1 323 848**	**1 006 266**

1. Dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* de Services Québec, les appels relatifs aux renseignements généraux et aux changements d'adresse étaient regroupés (pour un total de 1 074 327 appels).

Interconnexions avec d'autres centres d'appels

Afin de faciliter les démarches des citoyens et de leur éviter une attente supplémentaire, Services Québec redirige les appels qui requièrent des réponses spécialisées vers les ministères et organismes concernés. De la même façon, en vertu d'ententes d'interconnexion, certains ministères et organismes acheminent aux préposés de Services Québec les appels relatifs à des demandes de renseignements auxquels ces derniers sont en mesure de répondre. Grâce à de tels accords de collaboration, la clientèle peut donc, en un seul appel, obtenir l'information dont elle a besoin. Ainsi, sur l'ensemble des demandes téléphoniques auxquelles les préposés de Services Québec ont répondu en 2010-2011, 29 % ont été acheminées vers une organisation partenaire, ce qui représente un total de 287 787 appels.

4. Une note de satisfaction entre 8 et 10 sur 10 est considérée comme élevée.
5. 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 de relations avec la clientèle.

Durant l'année 2010-2011, Services Québec a mis en place de nouvelles interconnexions avec la Commission d'accès à l'information du Québec ainsi qu'avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail. Dans le cas de la Commission d'accès à l'information du Québec, Services Québec assure également la prise en charge des appels portant sur les demandes de renseignements généraux.

Au cours de l'exercice de référence, Services Québec a bonifié l'entente déjà en place avec la Régie de l'assurance maladie du Québec en vue d'offrir aux citoyens le soutien à l'utilisation du service d'authentification gouvernementale clicSÉQUR. Une entente déjà en cours avec la Régie des rentes du Québec a également été bonifiée. Ainsi, les citoyens inscrits aux programmes de régimes de rentes et de retraite et à la mesure de Soutien aux enfants peuvent dorénavant effectuer leur changement d'adresse en utilisant le Service québécois de changement d'adresse.

Au terme de l'exercice financier 2010-2011, le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec était interconnecté avec 15 ministères ou organismes.

Réponses par courriel

En 2010-2011, les préposés du Centre de relations avec la clientèle ont traité un total de 40 353 courriels, ce qui constitue une augmentation de 6 % comparativement à l'exercice précédent. La légère baisse observée en ce qui a trait aux courriels portant sur des renseignements généraux est attribuable au volume exceptionnellement élevé de demandes traitées pendant la campagne de vaccination contre la grippe A(H1N1) en 2009-2010. Quant au Registraire des entreprises, la forte hausse de 30 % des réponses offertes par les préposés par rapport à l'année précédente s'explique principalement par l'important volume de courriels générés par la mise en ligne des services du Registraire en février et mars 2011.

Tableau 8 Nombre de demandes par courriel auxquelles les préposés du Centre de relations avec la clientèle ont répondu selon l'objet de la demande

Objets	2009-2010	2010-2011
Renseignements généraux et aide à la navigation	26 509	25 103
Registraire des entreprises	11 706	15 250
Total	**38 215**	**40 353**

Niveau de satisfaction de la clientèle

Aucun sondage de satisfaction à l'égard des services offerts par les préposés du Centre de relations avec la clientèle n'a été réalisé en 2010-2011.

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

État d'avancement du déploiement

Au 31 mars 2011, le réseau régional de services de Services Québec était composé de 88 bureaux. Aucun n'a été déployé au cours de l'année de référence.

Niveau de satisfaction de la clientèle

Aucun sondage de satisfaction à l'égard des services offerts par les préposés du réseau régional de services n'a été réalisé en 2010-2011.

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

Aide à la navigation

En cas de besoin, les utilisateurs du Portail gouvernemental de services ont la possibilité de téléphoner ou d'envoyer un courriel au Centre de relations à la clientèle de Services Québec afin d'obtenir l'aide d'un préposé. L'assistance à distance peut alors porter sur le repérage d'information en ligne ou la réalisation d'une transaction électronique.

La clientèle qui utilise un poste libre-service dans l'un des bureaux de Services Québec peut, elle aussi, recevoir de l'aide pour effectuer ses démarches en ligne. La formation de base des préposés prévoit le développement d'habiletés permettant d'accompagner les internautes dans leurs recherches.

Tableau 9 Nombre de demandes d'aide à la navigation auxquelles les préposés ont répondu, selon le mode[1]

Modes	2009-2010	2010-2011
Téléphone	6 695	6 025
Courriel	3 929	6 531
Comptoir	13 761	14 864
Total	**24 385**	**27 420**

1. Il est à noter que, pour le téléphone et le courriel, les résultats ne portent que sur les demandes relatives à l'utilisation de clicSÉQUR par les citoyens et à l'utilisation de Mon dossier citoyen (aide de deuxième ligne).

Niveau de satisfaction de la clientèle

Aucun sondage relatif aux 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 renseignements 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 à la population un service de renseignements et de référence accessible en ligne, par téléphone, au comptoir et par courriel. Afin d'informer adéquatement les citoyens sur tout ce qui concerne l'État, les préposés recourent au Répertoire des programmes et services du gouvernement du Québec. Cette banque d'information détaillée contient des fiches de renseignements mises à jour de façon continue en collaboration avec les différents ministères et organismes. Les internautes peuvent également consulter la majorité de ces fiches dans le Portail gouvernemental de services.

Nombre de demandes auxquelles on a répondu, selon le mode

Le tableau 10 présente la répartition des demandes de renseignements auxquelles les préposés ont répondu selon le mode de prestation. Celles-ci englobent toute l'information donnée au sujet des programmes et services publics ainsi qu'à l'égard du Service québécois de changement d'adresse en plus d'inclure la remise de publications gouvernementales.

En 2010-2011, le nombre de demandes a diminué de 23 %. En effet, la prise en charge par Services Québec des appels et des courriels dans le cadre de la campagne de vaccination contre la grippe A(H1N1) avait contribué à la hausse substantielle observée en 2009-2010.

Tableau 10 Nombre de demandes de renseignements auxquelles les préposés ont répondu, selon le mode

Modes	2009-2010	2010-2011
Téléphone	1 074 327	767 417
Comptoir	179 016	194 880
Courriel	26 509	25 103
Total	**1 279 852**	**987 400**

Nombre de demandes auxquelles on a répondu de façon complète

Étant donné la diversité des demandes et des systèmes d'information de gestion en place, il n'est pas possible de mesurer cet indicateur de façon adéquate.

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

Service québécois de changement d'adresse

En 2010-2011, 679 356 changements d'adresse ont été effectués par le Service québécois de changement d'adresse, ce qui représente 6 % de plus que l'année précédente. De ce nombre, au-delà d'une transaction sur deux a été réalisée par Internet, comparativement à 47 % en 2009-2010. Incidemment, le mode téléphonique a été utilisé dans une plus faible proportion que l'année précédente. Ces résultats s'expliquent par la mise en œuvre de moyens de communication favorisant l'utilisation d'Internet.

Tableau 11 Nombre de transactions effectuées par le Service québécois de changement d'adresse, selon le mode

Modes	2009-2010	2010-2011
Internet	304 771	368 550
Téléphone	324 867	297 074
Comptoir	13 230	13 732
Total	**642 868**	**679 356**

Service d'authentification gouvernementale clicSÉQUR

Le service d'authentification gouvernementale clicSÉQUR, sous la responsabilité du ministère des Services gouvernementaux, permet aux citoyens et aux entreprises d'utiliser un identifiant unique pour accéder en toute sécurité aux services électroniques de certains ministères et organismes du gouvernement du Québec. Services Québec est responsable du pilotage de l'ensemble du service clicSÉQUR et assure le service à la clientèle du volet Citoyens.

Le service clicSÉQUR a connu une forte augmentation d'utilisateurs et de nombreux développements au cours de l'année 2010-2011. En raison de l'ajout de nouveaux partenaires, de l'utilisation accrue des services électroniques et de la mise en ligne de Mon dossier citoyen, le nombre d'inscriptions des citoyens au service clicSÉQUR est en augmentation. Celui-ci est passé de 534 945 en 2009-2010 à 711 083 en 2010-2011, ce qui représente une augmentation de 33 %.

Simplification des démarches pour les citoyens

À la suite des travaux sur la cartographie de l'offre de services gouvernementale en 2008-2009, Services Québec a retenu comme approche de simplification la mise en place de grappes de services basées sur des événements de vie. Ces grappes consistent en des regroupements de services ayant un lien naturel entre eux. Ces regroupements permettent de simplifier les démarches des citoyens et de rendre plus directe la prestation de services. La mise en place des grappes de services se fera de façon graduelle par le développement de composantes, notamment un guide informationnel, un parcours et un formulaire de déclaration unique d'informations[6] lié à un événement de vie précis (décès, naissance, etc.).

En 2010-2011, Services Québec a commencé la mise en place de la grappe de services pour l'événement Devenir parent. Le guide informationnel déjà publié sur le Portail gouvernemental de services a été revu. Il contient de l'information générale concernant l'événement.

Deux parcours sont associés à l'événement Devenir parent, soit Grossesse et Adoption. Le parcours Grossesse a été mis en ligne en 2010 alors que celui relatif à l'adoption est prévu pour le tout début de l'exercice financier 2011-2012. En répondant à un court questionnaire, le citoyen se voit proposer une liste de services et d'obligations qui s'appliquent à sa propre situation. Le parcours personnalisé obtenu consiste en une liste de démarches à effectuer auprès des ministères et organismes gouvernementaux en fonction de l'événement de vie en question.

Les travaux préparatoires pour la révision des guides et l'élaboration des parcours associés aux événements Que faire lors d'un décès et S'installer au Québec ont également commencé en 2010-2011.

Vers une déclaration unique

Une version améliorée du formulaire *Déclaration de naissance* a été mise à la disposition des parents. Cette nouvelle version du formulaire a été implantée de façon progressive de juillet à octobre 2010. Avec celle-ci, les parents peuvent autoriser le Directeur de l'état civil à transmettre une demande de numéro d'assurance sociale pour leur enfant et une demande d'inscription à tous les programmes de prestations canadiennes pour enfants du gouvernement fédéral, grâce aux ententes conclues avec Service Canada le 31 mars 2010 et avec l'Agence du revenu du Canada le 12 juillet 2010.

6. La déclaration unique d'informations vise à permettre au citoyen de fournir une seule fois ses données d'identité et celles relatives à sa situation, selon l'événement de vie qui le concerne. Avec son autorisation, les informations le concernant seront transmises aux ministères et organismes qui en ont besoin pour leur propre prestation de services.

Ces nouvelles possibilités s'inscrivent dans la continuité de ce qui a déjà été fait en matière de simplification des démarches des nouveaux parents au moyen de la déclaration de naissance. En effet, l'inscription d'une naissance au registre de l'état civil du Québec entraîne l'inscription de l'enfant au fichier des personnes assurées de la Régie de l'assurance maladie du Québec et l'inscription des parents à la mesure de Soutien aux enfants administrée par la Régie des rentes du Québec. De plus, les parents qui demandent des prestations du Régime québécois d'assurance parentale n'ont pas à transmettre leur numéro d'assurance sociale ni le certificat de naissance de leur enfant au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale au moment de leur inscription.

Mon dossier citoyen

Mon dossier citoyen vise à faciliter les démarches des citoyens auprès des ministères et organismes du gouvernement du Québec en leur permettant d'enregistrer des parcours personnalisés dans un espace sécurisé. Les citoyens y accèdent par le service clicSÉQUR, au moyen duquel leur identité est vérifiée. Accessible par le Portail gouvernemental de services ou directement dans Internet, Mon dossier citoyen a été lancé en juin 2010. Au 31 mars 2011, 47 services gouvernementaux y étaient proposés et 15 700 dossiers avaient été créés.

En plus de pouvoir consulter et enregistrer leurs parcours personnalisés dans leur dossier, les citoyens sont en mesure d'assurer un suivi de leurs démarches et même de les compléter par des notes personnelles. Un citoyen peut créer dans son dossier autant de parcours qu'il le désire selon les événements de vie qui sont intégrés au fur et à mesure dans Mon dossier citoyen.

Simplification des démarches pour les entreprises

En 2009-2010, Services Québec avait réalisé des consultations pour bien déterminer les attentes des entreprises à l'égard des services publics. Ces consultations ont été utilisées en 2010-2011 afin d'alimenter le développement de l'offre de services pour les entreprises et de faire évoluer l'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services.

En ce qui concerne l'espace Entreprises, de nouveaux contenus et services y ont été ajoutés. C'est notamment le cas d'une nouvelle section sur le développement durable. De plus, le service Mon dossier a été bonifié par l'ajout d'un calendrier des obligations périodiques et d'un service d'alerte qui prévient l'abonné que l'acquittement de certaines obligations arrive à échéance.

Niveau de satisfaction de la clientèle

Aucun sondage de satisfaction à l'égard de cet objectif stratégique n'a été réalisé au cours de l'exercice 2010-2011.

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

Registre foncier du Québec

Services Québec offre les services de réception et de traitement des demandes d'inscription au Registre foncier du Québec, de réception et de traitement des demandes de copies de documents ainsi que de facturation et assure les activités d'encaissement. Le Registre foncier du Québec est sous la responsabilité du ministère des Ressources naturelles et de la Faune. En 2010-2011, les transactions effectuées dans l'ensemble des bureaux de la publicité des droits se sont traduites par la numérisation de 491 209 documents, comparativement à 545 641 en 2009-2010.

Registre des entreprises

Les activités du Registraire des entreprises sont sous la responsabilité de Revenu Québec. En vertu d'une entente avec ce dernier, Services Québec est responsable des services au comptoir (à Québec et à Montréal) et des services de renseignements téléphoniques. En plus de répondre aux demandes de renseignements, il immatricule les entreprises individuelles, sociétés, associations et autres regroupements.

En 2010-2011, Revenu Québec a procédé à la modernisation et à l'intégration du Registraire des entreprises (projet MIRE). Le 14 février 2011, les nouveaux services en ligne du Registraire ont été rendus accessibles de façon graduelle. Au même moment, la Loi sur les sociétés par actions et la Loi sur la publicité légale des entreprises sont entrées en vigueur. Dans le cadre de cette refonte, Services Québec a fourni un service d'accompagnement à la clientèle.

La mise en œuvre du projet MIRE a eu des répercussions importantes sur les activités courantes du service à la clientèle du Centre de relations avec la clientèle et des deux comptoirs de Québec et de Montréal. Les changements ont généré un surplus d'appels de la clientèle désirant obtenir des renseignements et de l'aide lors de l'utilisation des services en ligne. La durée des appels ayant également augmenté, le taux d'appels auxquels les préposés n'ont pu répondre a été plus élevé entre le 14 février et le 31 mars. Par conséquent, le taux d'accessibilité aux lignes téléphoniques du Centre a connu une baisse importante durant cette période.

Afin de diminuer les inconvénients pour la clientèle, Services Québec a mis en place certaines mesures telles que le prolongement des heures d'ouverture du Centre de relations avec la clientèle et des heures de travail des préposés qui ont traité les demandes par courriel, les soirs et les fins de semaine.

Tableau 12 Nombre de demandes relatives au Registraire des entreprises auxquelles les préposés de Services Québec ont répondu, selon le mode

Modes	2009-2010	2010-2011
Téléphone	249 521	238 849
Comptoir[1]	76 473	72 195
Courriel	11 706	15 250
Télécopieur	6 071	3 795
Total	**343 771**	**330 089**

1. Le résultat présenté correspond au nombre de visiteurs. Pour le mois de mai 2009, le nombre de visiteurs du bureau de Montréal n'était pas disponible en raison de la réorganisation des services. Il a été estimé à partir de la moyenne des autres mois de l'exercice financier 2009-2010.

Une hausse de 30 % des demandes par courriel s'est produite par rapport à l'exercice 2009-2010. Elle a surtout eu lieu en février et en mars 2011 et coïncide avec la mise en œuvre du projet MIRE.

Directeur de l'état civil

Le directeur de l'état civil est l'officier public chargé de dresser les actes d'état civil et de les modifier, de tenir à jour le registre de l'état civil du Québec, de le garder et d'en assurer la publicité. Les principales activités de l'organisation du Directeur de l'état civil sont l'inscription des naissances, des mariages, des unions civiles et des décès au registre de l'état civil du Québec et la délivrance de certificats, de copies d'actes et d'attestations. Ces activités sont liées à l'administration d'un grand nombre de programmes et de services offerts par des organisations publiques et contribuent à faciliter l'accès des citoyens aux services gouvernementaux. Le Directeur de l'état civil rend également des décisions à la suite de demandes de changement de nom ou de la mention du sexe.

Inscription des événements d'état civil

Le Directeur de l'état civil inscrit au registre de l'état civil du Québec les naissances, les mariages, les unions civiles et les décès ayant eu lieu au Québec. Il inscrit également les adoptions ayant fait l'objet d'un jugement et il insère les actes étrangers d'état civil comme il est prévu au Code civil du Québec.

En 2010-2011, un total de 176 640 événements ont été inscrits au registre de l'état civil du Québec.

Tableau 13 Nombre d'inscriptions au registre de l'état civil du Québec par événements

Événements	2009-2010	2010-2011
Naissance	90 425	88 564
Mariage et union civile	23 462	23 812
Décès	54 910	64 264
Total	**168 797**	**176 640**

Délivrance de certificats et de copies d'actes

Les certificats et les copies d'actes servent à prouver un événement qui a généralement eu lieu au Québec, soit une naissance, un mariage, une union civile ou un décès. Les citoyens peuvent faire une demande de certificat et de copie d'acte par Internet (services en ligne DE*Clic!* et DE*Clic!* Express), par la poste ou en personne.

Tableau 14 Nombre de certificats et de copies d'actes délivrés par événements

Événements	2009-2010	2010-2011
Naissance	455 934	397 984
Mariage et union civile	47 850	51 215
Décès	94 603	100 175
État civil[1]	12	6
Total	**598 399**	**549 380**

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

Services électroniques du Directeur de l'état civil

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 DE*Clic!* et DE*Clic!* Express, ils ont même la possibilité de suivre l'évolution du traitement de leur demande. Le registre des célébrants est également accessible par Internet, ce qui en facilite la consultation aux futurs époux et futurs conjoints.

En 2010-2011, 104 501 demandes de certificats et de copies d'actes transmises au Directeur de l'état civil l'ont été au moyen des services en ligne, soit 65 % de plus qu'au cours de l'exercice précédent. Cette augmentation est principalement attribuable à la mise en ligne de DE*Clic!* Express en avril 2010.

DEC*lic!* Express est un complément du service DEC*lic!* existant depuis 2007. Ce nouveau service, qui facilite la transmission d'une demande de certificat et de copie d'acte, vise une clientèle ciblée : les nouveaux parents et les nouveaux époux ou conjoints qui ont rempli une déclaration de naissance, de mariage ou d'union civile, pour laquelle un avis de confirmation a été transmis. Lors de l'inscription de l'acte au registre de l'état civil du Québec, un numéro d'accès rapide et sécuritaire est communiqué au citoyen, qui peut faire une demande de certificat ou de copie d'acte par la suite. Ce numéro lui évite d'avoir à saisir toutes les informations, car celles-ci sont déjà inscrites dans le formulaire de demande. Depuis la mise en ligne de DEC*lic!* Express, 40 465 demandes ont été reçues par son intermédiaire.

Comme DEC*lic!* Express, la nouvelle grille tarifaire du Directeur de l'état civil constitue un moyen d'inciter les citoyens à effectuer leur demande par Internet de façon à en réduire les délais de traitement. En effet, les nouveaux droits exigibles diffèrent selon le mode de prestation choisi, le plus économique étant celui offert par Internet.

Le site Internet du Directeur de l'état civil a par ailleurs fait l'objet de 1 285 976 visites au cours de 2010-2011, comparativement à 1 164 365 en 2009-2010.

Niveau de satisfaction de la clientèle

Les résultats d'une consultation effectuée auprès des citoyens ayant utilisé le service DEC*lic!* Express indiquent qu'ils sont satisfaits de ce nouveau service, dans une proportion de 79 %, ou très satisfaits, dans une proportion de 20 %. Seulement 1 % des répondants se sont dits insatisfaits.

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 en prévention

Nombre et type d'actions réalisées lors de sinistres

À la demande de l'Organisation de la sécurité civile du Québec, Services Québec assume la planification de la communication gouvernementale en gestion des risques ainsi que la coordination des 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 d'intervenants régionaux répartis sur l'ensemble du territoire. Ceux-ci sont soutenus par les répondants des ministères ou organismes et les partenaires régionaux.

Actions réalisées en prévention

Services Québec assure également la planification de la communication gouvernementale en prévention des risques, en collaboration avec le ministère de la Sécurité publique ainsi que de nombreux ministères et organismes et divers partenaires dans le domaine de la sécurité civile. La section Urgence Québec (**www.urgencequebec.gouv.qc.ca**) du Portail gouvernemental de services est devenue la référence en matière de contenu Web : l'information d'urgence au bout des doigts !

Au cours de l'année, Services Québec a poursuivi sa participation à différents comités interministériels de l'Organisation de la sécurité civile du Québec (dossier nucléaire, conditions hivernales extrêmes, prévention des principaux risques naturels, résilience des systèmes, etc.).

Actions réalisées lors de sinistres

Lors de sinistres, Services Québec 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 2010-2011, Services Québec est intervenu à 18 reprises à la demande de l'Organisation de la sécurité civile du Québec ou des organisations régionales de sécurité civile. Il a notamment participé à deux interventions d'envergure : la première au cours des incendies de forêt en Mauricie et au Saguenay–Lac-Saint-Jean et la deuxième au cours des grandes marées et des inondations de la fin de l'année 2010, dans les régions du Bas-Saint-Laurent, de la Gaspésie et de la Côte-Nord. Le soutien requis par l'Organisation de la sécurité civile du Québec dans les dossiers du rapatriement de ressortissants canadiens, lors des événements en Égypte et en Libye, a par ailleurs mis en évidence l'expertise et la célérité de Services Québec.

À la suite des grandes marées et inondations de décembre 2010, Services Québec a été invité à contribuer à une structure de rétablissement pour les régions du Bas-Saint-Laurent et des Îles-de-la-Madeleine en matière de communication publique.

3.2 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

Ententes conclues ou renouvelées avec les ministères et les organismes

En 2010-2011, la collaboration de Services Québec et du Directeur de l'état civil avec des ministères et organismes des gouvernements du Québec et du Canada s'est traduite par la conclusion ou le renouvellement de treize ententes.

Comme mentionné précédemment, une entente a été signée entre Services Québec, le Directeur de l'état civil et l'Agence du revenu du Canada. En plus de l'inscription aux programmes et services de l'Agence liés à la naissance, l'entente vise également la communication d'informations sur les décès qui ont lieu au Québec.

Services Québec a également conclu quatre nouvelles ententes avec les organismes suivants :

- la Commission d'accès à l'information du Québec, pour la prise en charge d'appels relatifs à des demandes de renseignements généraux sur cet organisme ;
- Hydro-Québec, pour la promotion mutuelle des services Internet liés au changement d'adresse ;
- la Régie du bâtiment du Québec, pour le partage de bureaux, le transfert d'un équivalent temps complet (ETC) et l'ajout de la ligne d'affaires de la Régie au bureau de Services Québec à Sept-Îles ;
- le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, pour l'utilisation d'un visioguichet dans le bureau de Services Québec à Nicolet.

Services Québec a par ailleurs renouvelé cinq ententes avec les partenaires suivants :

- le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, pour la prise en charge des renseignements généraux liés à la surveillance de l'influenza aviaire et de la rage ;
- le ministère des Services gouvernementaux, pour la prise en charge par Services Québec des appels relatifs au programme Appui au passage à la société de l'information ;
- la Régie du logement, pour le partage de bureaux et les services de photocopie au bureau de Baie-Comeau ainsi que pour la prise en charge des renseignements téléphoniques concernant le renouvellement de baux (deux ententes) ;
- le ministère de la Santé et des Services sociaux, pour la tarification 2010-2011 relativement à l'hébergement du guide *Santé* dans le Portail gouvernemental de services.

Le Directeur de l'état civil a, pour sa part, conclu deux nouvelles ententes avec les partenaires suivants :

- l'Institut de la statistique du Québec, pour l'ajout, au formulaire de déclaration de naissance, de la section « Demande d'accès simplifié aux programmes et services gouvernementaux relatifs à la naissance » ;
- les centres jeunesse de Québec et de Montréal, pour la consultation du registre de l'état civil du Québec relativement aux dossiers d'adoption.

Le Directeur de l'état civil a également renouvelé une entente avec la Régie des rentes du Québec pour la consultation du registre de l'état civil.

Initiatives de collaboration avec les ministères et les organismes

En 2010-2011, des initiatives de collaboration entre Services Québec et différents ministères et organismes ont également eu lieu en vue de conclure d'éventuelles ententes. Les échanges ont notamment porté sur la prise en charge des renseignements généraux par téléphone et dans certains bureaux régionaux, sur l'intégration de sites Internet dans le Portail gouvernemental de services ainsi que sur l'interconnexion avec d'autres centres d'appels.

Dans le cadre de l'évolution de Mon dossier citoyen, Services Québec a travaillé en collaboration avec plusieurs ministères et organismes. Ainsi, le Centre de services partagés du Québec, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Revenu Québec, le ministère des Services gouvernementaux et la Régie des rentes du Québec ont participé au développement de la première version de Mon dossier citoyen, lancée en juin 2010.

De plus, des représentants de plusieurs ministères et organismes ont collaboré à la validation des contenus liés aux événements de vie Devenir parent et Que faire lors d'un décès ainsi qu'aux parcours qui leur sont associés.

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

En 2010-2011, des ententes de services partagés ont été reconduites avec le Centre de services partagés du Québec relativement à la gestion des ressources humaines, financières et matérielles. Des discussions en vue du renouvellement de l'entente de services en technologies de l'information ont par ailleurs été tenues.

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 2010-2011, Services Québec a participé à diverses rencontres visant à favoriser des partenariats avec le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux.

Les discussions entamées au cours de l'année 2009-2010 ont donné lieu à une entente entre l'Agence du revenu du Canada, le Directeur de l'état civil et Services Québec, comme cela avait été le cas l'année précédente avec Service Canada.

En ce qui a trait aux relations intergouvernementales canadiennes, Services Québec est membre du Comité de la prestation des services du secteur public, qui regroupe les responsables de la prestation de services des provinces, des territoires et du gouvernement du Canada. Au cours de l'exercice financier 2010-2011, Services Québec a participé à une rencontre qui a eu lieu à Nanaimo ainsi qu'à des conférences téléphoniques pour le suivi des dossiers. Les échanges ont porté sur la gestion des modes de prestation, le libre-service, le partage des meilleures pratiques, la recherche ainsi que le regroupement de services par événements pour les citoyens. À ce dernier sujet, Services Québec a collaboré de façon particulière avec la Nouvelle-Écosse afin d'élaborer une cartographie générique des regroupements de services pour les citoyens. Ce modèle général d'intégration de services portait sur quatre événements de vie. Il a été soumis au Comité de la prestation des services du secteur public et rendu disponible aux autres administrations en voie de développer des services intégrés.

Des échanges se sont poursuivis avec la Nouvelle-Écosse concernant le développement des services intégrés par événements de vie. Des liens ont également été établis avec Service Ontario en ce qui a trait à ses services aux entreprises, notamment en ce qui concerne son site *One Source for Business*.

En juin 2010, le président-directeur général de Services Québec, en fonction à ce moment, a participé à la Table des sous-ministres fédéral, provinciaux et territoriaux sur la collaboration relative à la prestation de services des provinces et des territoires du Canada ainsi que du gouvernement du Canada.

Services Québec a également tenu une rencontre avec des représentants d'une ville pour effectuer un suivi des projets en cours et partager les connaissances et l'expertise développées au cours de la dernière année.

3.3 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 instaurer et à développer 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. L'exercice 2010-2011 a été essentiellement consacré à poursuivre la mise en œuvre de mesures soutenant l'adoption de comportements justes lors de situations inhabituelles et à soutenir les initiatives des gestionnaires à cet égard.

Activités de sensibilisation

Lors des journées d'accueil, le répondant en éthique a présenté aux employés nouvellement entrés en fonction la perspective de l'éthique appliquée à Services Québec, les actions mises de l'avant ainsi que son rôle. Au cours de l'année, des travaux ont également été entrepris relativement à un projet de formation en ligne sur la sensibilisation du personnel aux enjeux de l'éthique.

Appropriation des enjeux éthiques et des valeurs organisationnelles

Afin de contribuer au développement d'une culture éthique au sein de l'organisation, la section sur l'éthique a été mise à jour dans le site intranet de Services Québec. Des activités de réflexion sur les enjeux éthiques entourant le développement des réseaux sociaux (Web 2.0) ont également été tenues.

Par ailleurs, certaines unités administratives de Services Québec ont fait la promotion des valeurs organisationnelles ou de l'importance de l'éthique dans un certain nombre de documents organisationnels produits au cours de l'année. C'est le cas, entre autres, du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2010-2011* et du *Plan d'action en matière de reconnaissance 2010-2011*.

Service-conseil

Les gestionnaires et le personnel peuvent bénéficier d'un service-conseil offert par le répondant en éthique de Services Québec. L'année financière 2010-2011 a donné lieu à deux consultations individuelles en éthique. Par ailleurs, quatre avis ont été rédigés en réponse à certaines demandes provenant des gestionnaires.

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

Mesures d'accueil et de soutien

En 2010-2011, quatre journées d'accueil ont eu lieu, au bénéfice de 60 nouveaux employés. Au cours du même exercice financier, l'organisation a instauré la tenue de cette activité d'accueil par vidéo-conférence pour le personnel des régions. Le fort taux de participation et les commentaires reçus témoignent de l'intérêt et de la satisfaction du nouveau personnel à l'égard de ces journées d'accueil. Par ailleurs, quatre nouveaux gestionnaires au sein de l'organisation ont reçu un accueil personnalisé afin de définir leurs besoins d'accompagnement et de développement.

Un exercice de révision du programme d'accueil organisationnel a été entamé au cours de l'exercice, visant à la fois à bonifier le volet organisationnel de cette activité et à concevoir des outils facilitant l'accueil personnalisé, qui est sous la responsabilité des unités de l'organisation.

Afin de faciliter les changements souvent majeurs que l'organisation est appelée à vivre, Services Québec a adopté en 2009-2010 la Politique de transformation organisationnelle et de gestion des personnes dans le changement. En 2010-2011, Services Québec a réalisé de nombreux projets de transformation qui ont été autant d'occasions d'appliquer des mesures de la Politique. Le recours à ces mesures a favorisé, tant pour l'organisation que pour son personnel, une transition plus harmonieuse vers le but fixé pour chacun de ces projets. Ces mesures ont eu trait particulièrement à la cohérence des transformations envisagées et aux moyens pour y parvenir ainsi qu'au soutien des personnes dans le changement, grâce notamment à des communications appropriées et à un développement adéquat des compétences.

Mesures de développement des compétences

En matière de développement des compétences, un comité de coordination regroupant des intervenants des grands secteurs d'activité de Services Québec s'assure de la mise en œuvre des différents programmes de formation en réponse aux besoins organisationnels établis.

Dans la dernière année, une révision de la Politique organisationnelle de développement des personnes et des compétences a été entamée dans le but notamment de mieux déterminer la responsabilité des différents intervenants, ce qui devrait faciliter l'atteinte des objectifs organisationnels. Cette révision vise également une meilleure gestion de l'ensemble du processus de formation et des coûts qui y sont associés.

Au cours de l'exercice 2010-2011, des efforts considérables ont été investis dans la formation du personnel, qui a totalisé 3 091 jours-personnes. La majeure partie de la formation offerte a porté sur la formation à la tâche. Au total, la formation offerte au personnel en prestation de services a représenté 2 267 jours-personnes.

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

Outils de communication interne

Au cours de 2010-2011, le site intranet de Services Québec a fait l'objet d'une refonte afin de mieux répondre aux besoins de l'organisation. Le nouveau site comprend de nouvelles fonctionnalités pour répondre aux besoins actuels et il offre davantage de souplesse pour de futurs développements. La facture graphique a été actualisée et l'ergonomie revue pour en faire un site plus attrayant et convivial. La contribution, maintenant décentralisée, assure un contenu plus complet et à jour. Il en résulte un intranet dynamique, qui concourt à la vie de l'organisation.

Ainsi, des publications sur les dossiers en cours paraissent de façon régulière dans l'intranet. Par ailleurs, en 2010-2011, Services Québec a participé aux différentes campagnes annuelles gouvernementales, soit celle d'Entraide ainsi que celles sur la discrétion et la protection des renseignements personnels, la sécurité de l'information, les personnes handicapées, la simplification des communications et le développement durable.

Activités de reconnaissance

En 2010-2011, Services Québec a effectué différentes activités visant à souligner la qualité du travail de ses employés. Outre les actions de reconnaissance individuelles réalisées dans les unités, plusieurs activités organisationnelles ont été organisées afin de souligner les efforts déployés dans la livraison de divers projets. À la suite des efforts soutenus pour le lancement de Mon dossier citoyen, les employés concernés ont été invités à une activité en présence de la ministre responsable de Services Québec et du président-directeur général. Une autre activité de reconnaissance s'est tenue dans le but de souligner l'ampleur du travail réalisé pour la refonte de l'intranet organisationnel. Une soirée reconnaissance en l'honneur des employés retraités de Services Québec et de ceux ayant cumulé 25 années de service au sein de la fonction publique québécoise a également eu lieu en 2010-2011.

De plus, Services Québec s'est vu remettre un Mérite par le ministère de la Sécurité publique en reconnaissance de l'excellence du travail accompli dans le dossier de la grippe A(H1N1). Services Québec a également reçu une mention spéciale de l'Institut d'administration publique du Québec dans la catégorie Gouvernement en ligne pour le site Pandémie Québec. Enfin, l'organisation s'est vu décerner le Zénith de la catégorie Multimédia du Forum des responsables des communications grâce à son DVD de formation destiné aux travailleurs d'urgence en cas d'accident nucléaire.

Niveau de satisfaction des employés

Services Québec a réalisé en 2008-2009 un sondage mesurant le niveau de satisfaction de l'ensemble des employés. Les résultats du sondage ont permis d'élaborer des plans d'action sectoriels visant l'amélioration de la qualité de vie au travail pour l'ensemble du personnel. En 2011-2012, la réalisation d'un deuxième sondage permettra d'évaluer l'impact de ces actions.

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 de coût de revient

  État d'avancement de la politique de tarification

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

En 2010-2011, afin de soutenir ses efforts en tarification, Services Québec a poursuivi la mise en place de son système de coût de revient. Des analyses des processus de travail ont été réalisées afin d'améliorer la reddition de comptes par produits et services.

État d'avancement de la politique de tarification

En réponse aux conclusions du rapport sur l'application de sa loi constitutive, Services Québec a commencé des travaux de révision de son modèle de financement. Ses travaux sont réalisés en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor.

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

Objectif stratégique 3.5

Assurer l'efficience 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

Afin de favoriser la convergence des services gouvernementaux vers un guichet unique, Services Québec investit des efforts considérables dans la révision périodique des processus de travail en place en vue de les rendre plus efficaces et davantage efficients. Que ce soit au moment de l'implantation d'un nouveau service ou encore dans le cadre d'initiatives d'amélioration continue, Services Québec facilite et harmonise le travail de ses employés par l'intégration de processus communs à plusieurs lignes d'affaires, améliorant ainsi la qualité et l'uniformité de sa prestation de services. Au cours de l'exercice 2010-2011, de nombreux secteurs d'activité ont fait l'objet d'un tel exercice.

Modifications apportées à certains processus internes au Directeur de l'état civil

Le Directeur de l'état civil permet aux citoyens de venir chercher leurs certificats ou copies d'actes, pour lesquels ils ont demandé un traitement accéléré aux comptoirs de Québec ou de Montréal. En 2010-2011, 13 441 certificats ou copies d'actes ont été remis au comptoir de Montréal et 5 627 à celui de Québec. Les citoyens peuvent ainsi obtenir leurs documents plus rapidement et le Directeur de l'état civil réduit en conséquence ses coûts d'envois postaux.

L'inscription d'une naissance est effectuée à la suite de la réception de deux documents : la déclaration de naissance et le constat de naissance. Ce dernier est une copie carbone du bulletin de naissance vivante rempli par l'accoucheur, ce qui entraîne parfois des problèmes de lisibilité du document et nécessite de communiquer avec l'établissement qui a transmis ce formulaire. En juillet 2010, des améliorations ont été apportées afin d'augmenter la lisibilité de ces documents à la suite de leur numérisation. À partir de ce moment, jusqu'en mars 2011, le Directeur de l'état civil a réduit les interventions auprès des hôpitaux et des maisons de naissance de 75 %.

Amélioration des services liés au Registraire des entreprises

Services Québec a procédé à une vaste refonte des processus de travail liés au Registraire des entreprises afin d'intégrer les changements survenus sur les plans législatif, technique et opérationnel avec l'implantation du projet Modernisation et intégration du Registraire des entreprises (MIRE), mené par Revenu Québec. Plus d'une centaine de procédures et d'outils de travail ont été actualisés, tandis qu'un programme de formation spécialisée a été mis en œuvre auprès des préposés offrant les services du Registraire des entreprises de manière à ce que le service à la clientèle soit adapté aux besoins des entreprises.

Au bureau de Montréal, sur la rue De Bleury, le projet MIRE a demandé une réorganisation importante du travail autour des services liés à l'accueil et à l'accompagnement de la clientèle du Registraire des entreprises.

Programme d'assurance qualité au Centre de relations avec la clientèle

Dans une démarche d'amélioration continue des services, le Centre de relations avec la clientèle a maintenu son programme d'assurance qualité visant à mieux soutenir le personnel dans la réalisation de ses tâches afin de garantir la qualité, l'uniformité, l'efficacité et l'efficience de sa prestation de services.

En plus d'accompagner chaque nouveau préposé dans l'acquisition des compétences requises, le Centre a effectué de l'écoute téléphonique des préposés tout au long de l'année. Le programme d'assurance qualité a également permis aux nouveaux chefs d'équipe de recevoir un accompagnement personnalisé en ce qui concerne l'écoute d'entretiens téléphoniques et la rétroaction.

Répertoire des programmes et services du gouvernement du Québec

La mise en ligne de Mon dossier citoyen a nécessité de revoir la façon dont l'information est rendue disponible à la clientèle. Les travaux entrepris en 2009-2010 se sont donc poursuivis en 2010-2011 pour améliorer la structure et le contenu des fiches d'information du Répertoire des programmes et services du gouvernement du Québec. Ainsi, les préposés pourront trouver plus rapidement et de manière plus conviviale les informations recherchées. L'utilisation de ces nouvelles fiches est prévue pour l'automne 2011 avec l'implantation d'un nouvel outil de recherche et de rétroinformation. Pour préparer ce changement visant à optimiser la qualité du service de renseignements offert par Services Québec, des efforts ont également été consacrés à l'adaptation et à l'arrimage des processus de travail des préposés à cette nouvelle structure d'information.

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.

Comité-conseil sur le développement de l'offre de services

La prise en charge de nouveaux services se réalise suivant une séquence qui assure l'optimisation des processus et la continuité des activités. Un 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 moment du démarrage d'un projet et lors du passage aux étapes subséquentes. Les membres du comité-conseil se sont rencontrés en juin 2010. Les activités du comité-conseil ont, par la suite, été prises en charge par le Comité de direction.

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

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. Les travaux de migration vers cette plateforme ont été complétés avec succès en octobre 2009.

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

Des discussions visant le renouvellement de l'entente de service en technologies de l'information qui lie Services Québec et le Centre de services partagés du Québec ont eu lieu au cours de l'exercice 2010-2011.

Les travaux préparatoires à l'harmonisation des réseaux de Services Québec et du Centre de services partagés du Québec se sont poursuivis tout au cours de l'exercice financier. Ce projet, qui inclut la modernisation du parc informatique, est prioritaire pour la prochaine année. Il est prévu que Services Québec pourra compter sur la nouvelle infrastructure technologique au cours de l'exercice 2011-2012.

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

Mesures de protection des renseignements personnels et confidentiels mises en place

En 2010-2011, un guide portant sur l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ainsi que du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels a été rédigé à l'intention des répondants et autres intervenants en matière d'accès et de protection des renseignements personnels. Les gestionnaires et les répondants ont reçu une formation spéciale sur ce guide.

Une campagne de discrétion d'une durée d'une semaine a été tenue. Des capsules de sensibilisation ont été diffusées de façon quotidienne dans l'intranet. À cette occasion, le personnel a été invité à signer une déclaration de discrétion. Une telle déclaration est également signée par les nouveaux employés lors de leur entrée en fonction.

Des ateliers de sensibilisation d'une durée d'une demi-journée (16 au total) ont été offerts aux employés et une courte séance d'information a été offerte lors de la journée d'accueil organisationnel.

Une chronique bimensuelle portant sur les bonnes pratiques en matière de protection des renseignements personnels a été instaurée au bénéfice de tout le personnel. Elle est diffusée dans l'intranet. Une directive sur la perte et le vol de renseignements personnels a également été diffusée dans l'intranet.

Mesures de sécurité de l'information mises en place

L'exercice 2010-2011 a permis de mettre en place un processus de gestion centralisée des accès. Ainsi, une unité administrative prend en charge toutes les demandes de modification d'accès à des ressources informationnelles. Elle valide les demandes pour s'assurer que le gestionnaire détenteur des informations a autorisé les accès.

4 Plan d'action de développement durable

4.1 Révision du *Plan d'action de développement durable 2009-2012*

Le 1er avril 2009, conformément à la Loi sur le développement durable, Services Québec publiait le *Plan d'action de développement durable 2009-2012* de l'organisation.

En 2010-2011, après une première année de mise en œuvre et à la suite de la première reddition de comptes, il est apparu nécessaire de réviser ce plan. Les principales modifications apportées visaient à faciliter la compréhension du texte ou à repositionner les actions par rapport à la mission de Services Québec. La publication d'une nouvelle version du Plan d'action a également été l'occasion de modifier sa portée. La fin de la période visée par l'ancien plan d'action était le 31 décembre 2012. Elle a été reportée au 31 mars 2013. Le document porte maintenant le titre *Plan d'action de développement durable 2009-2013*.

La formulation de chacune des actions a été révisée de façon à en faciliter la compréhension. Les objectifs organisationnels dont découlent les actions ont également été simplifiés. Certaines actions ont été revues en profondeur. Enfin, certains indicateurs ont été modifiés afin d'en faciliter la mesure et de mieux démontrer la progression vers l'atteinte des cibles gouvernementales. Ainsi, le Plan d'action qui se déclinait en 16 actions à l'origine se résume maintenant à 11 actions. Deux actions ont été retirées et quatre autres ont été regroupées pour en former deux nouvelles.

Les modifications apportées sont présentées de façon détaillée dans le tableau présenté à l'annexe 3.

4.2 Résultats à l'égard du *Plan d'action de développement durable 2009-2013*

Objectif gouvernemental 1

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

OBJECTIF DE SERVICES QUÉBEC **Poursuivre la promotion du concept et des principes de développement durable auprès des employés.**	
ACTION 1	**Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du *Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable*.**
Indicateurs	Taux d'employés sensibilisés au développement durable Taux d'employés formés à la prise en compte des principes de développement durable
Résultats de l'année	En 2010-2011, Services Québec a poursuivi ses activités de sensibilisation au développement durable avec la diffusion d'un module de sensibilisation en ligne conçu en collaboration avec le Centre d'expertise des grands organismes. Ce module visait à sensibiliser les employés au concept et aux principes de développement durable ainsi qu'à leur présenter le *Plan d'action de développement durable 2009-2013* de Services Québec. En conformité avec le Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation, Services Québec visait à sensibiliser 80 % de l'ensemble de son personnel. Tous les employés ont été invités à visionner le module de sensibilisation en ligne. La cible a été atteinte : 81 % des employés ont été sensibilisés au développement durable. En ce qui concerne la prise en compte des principes de développement durable, Services Québec travaille en collaboration avec le Centre d'expertise des grands organismes au développement d'un module de formation dont la livraison est attendue pour l'année 2011-2012.

OBJECTIF DE SERVICES QUÉBEC Favoriser le partage des expertises entre les ministères et les organismes de la fonction publique québécoise.	
ACTION 2	**Participer à des réseaux d'échange et de partage sur le développement durable.**
Indicateur	Nombre de projets ou d'actions ayant fait l'objet de la mise en commun d'expertises
Résultats de l'année	En 2010-2011, Services Québec a poursuivi sa participation au groupe de travail sur le développement durable du Centre d'expertise des grands organismes. Au cours de la période de référence, quatre projets ont fait l'objet de la mise en commun d'expertises par l'entremise du groupe de travail du Centre d'expertise des grands organismes. Ainsi, en collaboration avec les membres de ce groupe, Services Québec a adapté le module de sensibilisation en ligne d'un des grands organismes. Il a collaboré à la réalisation du portrait de la gouvernance du développement durable au sein des grands organismes, réalisé des activités de partage des expériences d'élaboration d'un cadre de gestion environnementale et entamé la réalisation d'un module commun de formation sur la prise en compte des principes de développement durable.

Objectif gouvernemental 2

Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec.

OBJECTIF DE SERVICES QUÉBEC Rendre accessible aux citoyens et aux entreprises, en un même endroit, l'information sur la démarche gouvernementale de développement durable.	
ACTION 3	**Publier une section Développement durable sur le Portail gouvernemental de services.**
Indicateur	Nombre de visites et de pages vues dans la section Développement durable
Résultats de l'année	En 2010-2011, la section Développement durable située dans la page d'accueil du Portail a fait l'objet de 12 299 visites et 15 910 pages ont été visionnées. Une nouvelle section Développement durable a été mise en ligne dans l'espace Entreprises.

Objectif gouvernemental 5

Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité et en atténuer les conséquences.

OBJECTIF DE SERVICES QUÉBEC **Jouer un rôle de premier plan dans la coordination des communications gouvernementales lors de sinistres réels ou appréhendés.**	
ACTION 4	**Responsabiliser les citoyens par rapport aux comportements préventifs à adopter et aux gestes à faire lors de situations d'urgence.**
Indicateur	Nombre de visites et de pages vues dans la section Urgence Québec du Portail gouvernemental de services
Résultats de l'année	La mise en ligne de la section Urgence Québec a été réalisée au cours de l'exercice 2010-2011. Toutes les informations relatives aux situations d'urgence qui se trouvaient auparavant dans d'autres sections du Portail ont été regroupées dans la section Urgence Québec. La mise à jour de ces informations a été faite de façon récurrente au cours de l'exercice. Lors de la mobilisation de la mission « Communication » dans le cas des situations d'urgence vécues en 2010-2011, telles que les incendies de forêt, une canicule, des inondations et les événements survenus en Égypte et en Libye, un encadré propre à la situation a été publié sur la page d'accueil du Portail. En 2010-2011, la section Urgence Québec a fait l'objet de 16 843 visites et 24 456 pages ont été vues.

OBJECTIF DE SERVICES QUÉBEC **Jouer un rôle de premier plan dans la coordination des communications gouvernementales lors de sinistres réels ou appréhendés.**	
ACTION 5	**Créer et héberger le Centre d'expertise en communication du risque et d'urgence, en partenariat avec les universités.**
Indicateurs	Nombre de mandats réalisés Nombre de demandes ponctuelles auxquelles le Centre a répondu
Résultats de l'année	Au cours de la période de référence, Services Québec a rédigé le plan d'affaires et mis en ligne le site Internet du Centre d'expertise. Ce dernier n'ayant pas encore commencé ses activités au 31 mars 2011, aucun mandat n'a été réalisé et aucune demande n'a fait l'objet de réponse de sa part.

OBJECTIF DE SERVICES QUÉBEC **Jouer un rôle de premier plan dans la coordination des communications gouvernementales lors de sinistres réels ou appréhendés.**	
ACTION 6	**Mettre en place des sous-comités « Communication » au sein des comités interministériels de gestion des risques auxquels Services Québec participe.**
Indicateurs	Nombre de sous-comités « Communication » ayant tenu au moins une réunion au cours des 12 derniers mois Nombre de produits de communication élaborés en commun
Résultats de l'année	En 2010-2011, Services Québec a poursuivi sa participation à trois sous-comités « Communication » (dossier nucléaire, principaux risques naturels et conditions hivernales extrêmes). Quatre produits de communication ont été réalisés, soit le *Plan de communication gouvernemental en cas d'urgence nucléaire*, le *Plan de communication gouvernemental lors de conditions hivernales extrêmes*, le *Plan de communication gouvernemental lors du déglaçage des lignes* et la rubrique Principaux risques naturels dans le site Internet du ministère de la Sécurité publique.

Objectif gouvernemental 6

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

OBJECTIF DE SERVICES QUÉBEC Contribuer aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.	
ACTION 7	**Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.**
Indicateur	État d'avancement de la mise en œuvre du cadre de gestion environnementale
Résultats de l'année	Les travaux relatifs au cadre de gestion environnementale ont suivi l'échéancier prévu. Ainsi, en 2010-2011, Services Québec a dressé un état de situation des rôles et responsabilités relatifs au processus d'achat et d'acquisition du papier ou de carton et du matériel de bureau ainsi qu'un état relatif à l'utilisation des locaux (aménagement des bureaux, entretien des bâtiments, consommation d'eau, éclairage, climatisation et chauffage). Un portrait des équipements de gestion des matières résiduelles et de consommation d'eau potable est en cours de réalisation. Les travaux pour déterminer les autres aspects environnementaux liés aux activités de Services Québec ont également été entamés.

Objectif gouvernemental 16

Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables.

OBJECTIF DE SERVICES QUÉBEC Accroître la satisfaction au travail du personnel.	
ACTION 8	**Améliorer certaines pratiques organisationnelles et de gestion.**
Indicateur	Degré de satisfaction au travail des employés
Résultats de l'année	En 2010-2011, Services Québec a réalisé un plan d'action organisationnel visant l'amélioration de certaines pratiques. La mise en œuvre des plans d'action sectoriels visant l'amélioration de la qualité de vie au travail pour l'ensemble du personnel s'est poursuivie. La révision de la Politique organisationnelle de développement des personnes et des compétences a été entamée dans le but de mieux cerner les besoins de développement du personnel et les outils nécessaires. Un cadre de gestion des employés à statut occasionnel a été réalisé et des attentes organisationnelles en matière de gestion des personnes ont été remises aux gestionnaires. Il n'y a pas eu de mesure de la satisfaction au travail auprès des employés au cours de l'année. Un sondage aura lieu en 2011-2012.

OBJECTIF DE SERVICES QUÉBEC Réduire les délais associés au traitement des déclarations acheminées au Directeur de l'état civil par les partenaires.	
ACTION 9	**Diminuer le risque d'erreurs dans les déclarations acheminées au Directeur de l'état civil par les partenaires.**
Indicateurs	Nombre d'outils élaborés Proportion des déclarations nécessitant un suivi sur le nombre total de déclarations reçues
Résultats de l'année	En 2010-2011, un guide d'information destiné aux célébrants de mariages et d'unions civiles a été élaboré et mis en ligne sur le site Internet du Directeur de l'état civil. Depuis sa mise en ligne en juin 2010, il a été consulté 97 170 fois. Un autre guide d'information, destiné aux thanatologues, a également été mis en ligne sur le site Internet du Directeur de l'état civil en décembre 2010. Depuis cette date, il a fait l'objet de 2 592 consultations. La proportion d'inscriptions des déclarations de décès[7] nécessitant un suivi est passée de 50 % (pour la période d'avril 2010 à décembre 2010) à 43 % (pour la période de janvier 2011 à mars 2011).

Objectif gouvernemental 20

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

OBJECTIF DE SERVICES QUÉBEC Faciliter l'accès aux services gouvernementaux dans les régions du Québec.	
ACTION 10	**Promouvoir le regroupement de services gouvernementaux en région.**
Indicateur	Nombre d'ententes conclues avec les ministères et les organismes
Résultats de l'année	En 2010-2011, Services Québec a conclu une entente de partenariat avec la Régie du bâtiment du Québec. En vertu de cette entente, les services de la Régie du bâtiment du Québec sont offerts dans le bureau de Services Québec à Sept-Îles. Avec l'ajout d'une ressource de la Régie, ce sont dorénavant trois préposés au comptoir qui peuvent répondre à la clientèle des deux organismes. De plus, un endroit est prévu à l'intérieur du bureau pour accueillir les inspecteurs et enquêteurs de la Régie de la région de la Côte-Nord. L'entente permet également à la Régie d'utiliser la salle partagée entre Services Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec pour l'administration d'examens.

7. La proportion de déclarations nécessitant un suivi n'est disponible que pour les déclarations de décès.

Objectif gouvernemental 23

Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable.

OBJECTIF DE SERVICES QUÉBEC **Partager son expertise avec les partenaires nationaux et internationaux dans les domaines liés à sa mission.**	
ACTION 11	**Devenir collaborateur du Centre de valorisation internationale de l'expertise publique québécoise (CVIEPQ).**
Indicateurs	Nombre de missions de coopération réalisées avec le CVIEPQ Nombre de délégations étrangères accueillies
Résultats de l'année	En 2010-2011, deux missions ont été menées à Haïti par Services Québec. Elles portaient sur la coordination de la communication en situation d'urgence et sur l'information à la population. Une autre mission portant sur l'information aux citoyens en situation d'urgence a été menée à Valparaiso, au Chili, où un représentant de Services Québec était invité à titre d'expert par le Forum universel des cultures. Au cours de ce même exercice, Services Québec a également accueilli trois délégations : • Huit représentants du Gabon, relativement à l'expertise du Directeur de l'état civil en matière d'informatisation des registres d'État. • Deux responsables de l'Inspection générale des finances de la France, relativement à l'accès aux services publics et à la simplification des démarches auprès de l'État. • Une spécialiste en ergonomie des sites Web du Commissariat Easi-Wal à Namur (Belgique), relativement à la démarche Usager, à la qualité des services et au Portail citoyenneté participative. Services Québec a également participé à une visioconférence avec la Direction générale de la modernisation de l'État (France) relativement à Mon dossier citoyen et à l'événement Devenir parent.

5 Utilisation des ressources

5.1 Ressources humaines et accès à l'égalité en emploi

Au cours de l'année de référence, 33 personnes ont été recrutées. L'organisation a également embauché 81 occasionnels et 71 étudiants, et accueilli 5 stagiaires pour un total de 190 personnes embauchées au cours de l'exercice 2010-2011, par rapport à 246 pour l'année précédente. L'écart est principalement attribuable à une baisse d'embauche du personnel occasionnel et des étudiants.

Tableau 15 Embauche totale au cours de la période 2010-2011 par statuts d'emploi

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	33	81	71	5

Au cours de l'année 2010-2011, Services Québec a utilisé 808 équivalents temps complet (ETC). À la fin de l'exercice, Services Québec comptait 917 ressources, comparativement à 912 au 31 mars 2010.

Le nombre d'employés réguliers était de 507 au 31 mars 2011, comparativement à 532 en 2009-2010. L'écart est en partie attribuable aux départs à la retraite et à l'optimisation de l'effectif au sein de l'organisation.

La répartition de l'effectif en poste au 31 mars 2011 par unités administratives est présentée dans le tableau 16.

Tableau 16 Répartition de l'effectif par unités administratives

Unités administratives	Étudiants	Occasionnels	Réguliers	Total
Unités relevant de la présidente-directrice générale	1	2	34	**37**
Direction générale des services à l'organisation et des communications	s. o.	7	75	**82**
Directeur de l'état civil	4	93	137	**234**
Vice-présidence au partenariat et au développement	s. o.	3	55	**58**
Vice-présidence aux services à la clientèle	37	263	206	**506**
Total	**42**	**368**	**507**	**917**

Climat de travail

Comme mentionné à la page 38, Services Québec prévoit réaliser un deuxième sondage sur la satisfaction au travail des employés en 2011-2012.

Formation et perfectionnement du personnel

Au total, 3 091 jours de formation ont été offerts aux 917 employés. Cela représente 3,4 jours-personnes. Les coûts investis en formation sont de 817 293 $ (dont 226 438 $ liés aux coûts directs de la formation et aux déplacements et 590 855 $ liés aux salaires). Le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation est de 1,8 %.

Planification de la main-d'œuvre

Des travaux de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre ont été réalisés au sein de plusieurs secteurs de Services Québec au cours de l'exercice 2010-2011. Il s'agit d'une analyse quantitative et qualitative des postes et du personnel de l'organisation visant à déterminer quels sont les postes vulnérables en lien avec les projets organisationnels. Cette démarche permet la mise en place de mesures visant le maintien de l'expertise nécessaire à la réalisation de la mission, notamment en ce qui concerne le remplacement du personnel qui partira pour la retraite. Au cours de l'exercice 2010-2011, l'organisation compte 58 départs à la retraite.

Membres de groupes cibles

En 2010-2011, l'embauche globale des membres des groupes cibles représentait 24 % de l'embauche pour l'effectif régulier.

Tableau 17 Embauche des membres de groupes cibles en 2010-2011 par statuts d'emploi

Statuts d'emploi	Embauche totale 2010-2011	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statuts d'emploi[1]
Réguliers	33	8	s. o.	s. o.	s. o.	8	24,0 %
Occasionnels	81	9	1	s. o.	1	11	13,6 %
Étudiants	71	10	1	s. o.	1	12	16,9 %
Stagiaires	5	1	s. o.	s. o.	s. o.	1	20,0 %

1. Le taux d'embauche par statuts d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné par rapport à l'embauche totale en 2010-2011 dans le statut d'emploi.

Tableau 18 Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statuts d'emploi : résultats comparatifs par années

Années	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire
2008-2009	23,0 %	6,0 %	39,0 %	11,0 %
2009-2010	12,0 %	6,6 %	32,3 %	s. o.
2010-2011	24,0 %	13,6 %	16,9 %	20,0 %

Tableau 19 Représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars

Groupes cibles	2009	2010	2011
Communautés culturelles	27[1] (5,0 %)[2]	27 (5,1 %)	30 (5,9 %)
Autochtones	2 (0,4 %)	1 (0,2 %)	1 (0,2 %)
Anglophones	5 (0,9 %)	6 (1,1 %)	6 (1,2 %)
Personnes handicapées	10 (1,8 %)	10 (1,9 %)	9 (1,8 %)

1. Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible.
2. Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total.

Tableau 20 Représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégories d'emplois à la fin de mars 2011

Groupes cibles	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[1]	Personnel de bureau et technicien	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Communautés culturelles	1 (0,2 %)	3 (0,6 %)	26 (5,1 %)	s. o.	s. o.	30 (5,9 %)
Autochtones	s. o.	s. o.	1 (0,2 %)	s. o.	s. o.	1 (0,2 %)
Anglophones	s. o.	1 (0,2 %)	5 (1,0 %)	s. o.	s. o.	6 (1,2 %)
Personnes handicapées	s. o.	1 (0,2 %)	8 (1,6 %)	s. o.	s. o.	9 (1,8 %)

1. Cette catégorie inclut les ingénieurs, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

Tableau 21 Taux d'embauche des femmes en 2010-2011 par statuts d'emplois

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	20	60	52	3	135
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2010-2011	58,8 %	74,1 %	73,2 %	60,0 %	71,1 %

Tableau 22 Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier à la fin de mars 2011 par catégories d'emplois

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[1]	Personnel de bureau et technicien	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	49	171	286	1	507
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	28	116	226	s. o.	370
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	57,1	67,8	79,0	s. o.	73,0

1. Cette catégorie inclut les ingénieurs, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

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

Services Québec privilégie l'embauche des personnes handicapées lors du recrutement du personnel. Au besoin, le travail est organisé et les installations sont adaptées de façon à contribuer au bien-être de ces personnes. Ainsi, Services Québec respecte les objectifs du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées.

5.2 Ressources financières et informationnelles

Utilisation des ressources financières

Au cours de l'exercice 2010-2011, Services Québec s'est doté d'une politique de réduction des dépenses pour la période 2010-2014. Cette politique, adoptée par le conseil d'administration le 22 novembre 2010, donne suite à l'adoption de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette.

Services Québec s'est fixé un objectif de compression de 1 237 500 $ correspondant à 1 % de la masse salariale et 4 % des dépenses de nature administrative. En ce qui concerne ces dernières, 25 % de la réduction devait toucher les dépenses liées à la formation, aux déplacements et à la publicité. Cet objectif a été atteint.

Tableau 23 Utilisation des ressources financières pour les exercices 2010-2011 et 2009-2010 par secteurs d'activité

Secteurs d'activité	2010-2011			2009-2010	
	Budgets (000 $)	Dépenses (000 $)	Variations (000 $)	Dépenses (000 $)	Variations (000 $)
Prestation électronique de services	13 765	17 078	3 313	13 359	**3 719**
Centre de relations avec la clientèle	12 031	9 456	(2 575)	10 354	**(898)**
Réseau de services	23 073	20 794	(2 279)	22 577	**(1 783)**
Directeur de l'état civil	20 566	19 289	(1 277)	19 502	**(213)**
Administration, gouvernance et communications	20 951	17 944	(3 007)	21 303	**(3 359)**
TOTAL	**90 386**	**84 561**	**(5 825)**	**87 095**	**(2 534)**

Note : La somme des montants peut ne pas correspondre aux totaux en raison des arrondis.

Les dépenses pour l'exercice financier 2010-2011 ont diminué de 2 534 230 $ par rapport à l'exercice précédent et de 5 824 833 $ par rapport au budget initial.

En ce qui a trait aux dépenses et au budget liés à la prestation électronique de services, les variations observées entre les deux exercices sont principalement attribuables au développement de Mon dossier citoyen. La réalisation de ce projet a été amorcée à la fin de l'année 2009-2010 et s'est poursuivie tout au long de 2010-2011, ce qui explique l'accroissement des dépenses en 2010-2011. La deuxième phase du projet a été autorisée par le Secrétariat du Conseil du trésor au cours de l'exercice 2010-2011, ce qui explique la variation constatée par rapport au budget initial.

En ce qui concerne l'administration, la gouvernance et les communications, l'écart entre les exercices 2009-2010 et 2010-2011 s'explique principalement par les dépenses exceptionnelles engagées en 2009-2010 relativement à la pandémie de grippe A(H1N1) et au séisme à Haïti. Par ailleurs, les délais de dotation des postes vacants en 2010-2011 ainsi qu'une participation plus grande du personnel administratif à des projets de prestation électronique de services ont engendré une diminution des dépenses de traitement par rapport à l'exercice précédent. D'autres dépenses, notamment celles de nature administrative, ont été réduites en 2010-2011 pour se conformer à la politique de réduction des dépenses.

Enfin, pour ce qui est des dépenses et du budget liés aux secteurs du Centre de relations avec la clientèle, du réseau de services et du Directeur de l'état civil, les variations constatées entre les deux exercices sont principalement attribuables aux délais de dotation observés en 2010-2011. En conformité avec la politique de réduction des dépenses, ces trois secteurs ont également diminué leurs dépenses de nature administrative.

Utilisation des ressources informationnelles

Les efforts de développement de projets en ressources informationnelles de Services Québec ont principalement porté sur la mise en place et l'évolution de Mon dossier citoyen ainsi que sur l'amélioration de l'espace Citoyens du Portail gouvernemental de services. Les systèmes ainsi développés font partie des actifs du ministère des Services gouvernementaux. Ils sont financés par un mécanisme géré par le Ministère et désigné comme étant la « Provision pour augmenter, avec l'autorisation du Conseil du trésor, tout crédit pour la réalisation de projets liés au gouvernement en ligne ». Les coûts de développement de Services Québec ainsi payés par la Provision en 2010-2011 totalisent 9 329 859 $.

Par ailleurs, Services Québec a travaillé en 2010-2011 à la réalisation d'un certain nombre d'autres projets en ressources informationnelles. Le tableau 24 présente le nombre de projets en cours, entrepris ou terminés.

Tableau 24 Nombre de projets en ressources informationnelles pour l'exercice 2010-2011

Nombre de projets en cours le 1er avril 2010	4
Nombre de projets entrepris au cours de 2010-2011	4
Nombre de projets en cours le 31 mars 2011	3
Nombre de projets terminés au cours de 2010-2011	5

Les projets terminés au cours de l'exercice 2010-2011 sont la refonte de l'intranet, la mise en place du système de coût de revient, la refonte des processus et des systèmes de l'inscription au registre de l'état civil du Québec, les nouveaux tarifs liés à la délivrance des certificats et des copies d'actes ainsi que le service en ligne DE*Clic!* Express.

D'autres projets entrepris en 2010-2011 se poursuivront en 2011-2012, tels les projets suivants touchant le Directeur de l'état civil : la validation des certificats en ligne, l'extranet à l'intention des thanatologues et la demande en ligne de l'inscription d'une naissance au registre de l'état civil du Québec.

Les débours de Services Québec se rapportant à ses projets de développement en ressources informationnelles de même qu'à ses activités de continuité et d'encadrement sont présentés au tableau 25.

Tableau 25 Débours en ressources informationnelles pour l'exercice 2010-2011 (000 $)

Projets de développement	1 466
Autres activités	14 034
TOTAL	**15 500**

Les débours regroupés sous l'appellation *Autres activités* comprennent notamment ceux liés à l'infrastructure bureautique et technologique, aux applicatifs, aux télécommunications et à la téléphonie ainsi qu'à l'entretien, à l'exploitation et à l'amélioration du Portail gouvernemental de services.

6 États financiers de l'exercice clos le 31 mars 2011

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 méthodes comptables appropriées et qui respectent les normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles 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 l'audit des états financiers de Services Québec, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada et son rapport expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le Comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

GUYLAINE RIOUX
Présidente-directrice générale

LISE COSSETTE
Directrice des ressources financières

Québec, le 15 juin 2011

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de Services Québec, qui comprennent le bilan au 31 mars 2011, l'état des résultats et excédent cumulé et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

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

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de Services Québec au 31 mars 2011, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

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

Le vérificateur général du Québec,

RENAUD LACHANCE, FCA auditeur

Québec, le 15 juin 2011

SERVICES QUÉBEC
RÉSULTATS ET EXCÉDENT CUMULÉ
POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2011

	2011	2010
REVENUS		
Contribution du gouvernement du Québec	53 783 890 $	50 287 090 $
Honoraires de gestion (note 3)	24 432 825	22 056 003
Services du Directeur de l'état civil (note 4)	18 302 857	16 094 675
Autres	511 600	207 895
	97 031 172	88 645 663
CHARGES		
Traitements et avantages sociaux	45 732 529	48 889 550
Services de transport et de communication	4 881 046	5 136 939
Maintien et hébergement technologique des Portails	3 009 112	2 899 349
Services professionnels et administratifs	16 004 769	12 728 078
Entretien et réparations	133 564	459 196
Loyers	8 030 975	8 112 089
Fournitures et approvisionnements	937 792	1 058 936
Intérêts sur la dette à long terme	242 175	332 987
Intérêts et frais bancaires	218 072	256 174
Amortissement des immobilisations corporelles	5 301 460	5 611 314
Perte sur radiation d'immobilisations corporelles	42 832	1 497 191
Créances douteuses	26 441	113 194
	84 560 767	87 094 997
EXCÉDENT DE L'EXERCICE	12 470 405	1 550 666
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	1 591 341	40 675
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	**14 061 746 $**	**1 591 341 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

SERVICES QUÉBEC
BILAN
AU 31 MARS 2011

	2011	2010
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	5 982 597 $	1 497 901 $
Avance au Fonds consolidé du revenu sans intérêts ni modalités d'encaissement	14 576 664	8 157 962
Créances (note 5)	10 472 282	7 636 880
À recevoir du gouvernement du Québec (note 6)	327 922	581 111
Frais payés d'avance	139 423	391 051
	31 498 888	18 264 905
À recevoir du gouvernement du Québec (note 6)	—	327 922
Immobilisations corporelles (note 7)	9 945 903	14 740 759
	41 444 791 $	**33 333 586 $**
PASSIF		
À court terme		
Charges à payer et frais courus (note 9)	8 716 937 $	9 190 928 $
Provision pour vacances	5 442 611	5 735 146
Revenus reportés	168 833	535 677
Versements sur la dette à long terme (note 10)	2 515 550	2 566 367
	16 843 931	18 028 118
Revenus reportés	139 435	166 963
Dette à long terme (note 10)	2 271 884	4 538 043
Provision pour congés de maladie (note 11)	8 127 795	9 009 121
	27 383 045	31 742 245
AVOIR		
Excédent cumulé	14 061 746	1 591 341
	41 444 791 $	**33 333 586 $**

ENGAGEMENTS (note 12)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

MONIQUE L. BÉGIN
Présidente

DENIS LATULIPPE
Vice-président

SERVICES QUÉBEC
FLUX DE TRÉSORERIE
POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2011

	2011	2010
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent de l'exercice	12 470 405 $	1 550 666 $
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	5 301 460	5 611 314
Virement des revenus reportés	(517 645)	(1 641 843)
Perte sur radiation d'immobilisations corporelles	42 832	1 497 191
	17 297 052	7 017 328
Variation des actifs et passifs liés à l'exploitation :		
Créances	(2 835 402)	11 137 197
Frais payés d'avance	251 628	(316 694)
À recevoir du gouvernement du Québec	581 111	94 985
Charges à payer et frais courus (note 13)	452 071	(343 000)
Provision pour vacances	(292 535)	(228 915)
Revenus reportés	123 273	702 018
Provision pour congés de maladie	(881 326)	(611 080)
	(2 601 180)	10 434 511
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	14 695 872	17 451 839
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 13)	(1 161 006)	(4 322 716)
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	—	1 141 266
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	(1 161 006)	(3 181 450)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursement de la dette à long terme	(2 631 468)	(2 772 075)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités de financement	(2 631 468)	(2 772 075)
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	10 903 398	11 498 314
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS (INSUFFISANCE) DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	9 655 863	(1 842 451)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 13)	**20 559 261 $**	**9 655 863 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

SERVICES QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2011

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 revenus provenant des frais, commissions et honoraires qu'il perçoit en vertu d'une entente ou d'un décret, du revenu 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 assujetti aux impôts sur le revenu du Québec et du Canada.

2. MÉTHODES COMPTABLES

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.

Utilisation d'estimations

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 revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont la durée de vie utile des immobilisations corporelles 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 5 ans
- Développement informatique 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 corporelles sont imputées aux résultats de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

Contrats de location

Les contrats de location auxquels Services Québec 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.

Revenus 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 revenus 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 revenus selon la même méthode que celle suivie pour l'amortissement des immobilisations acquises.

Les contributions non affectées sont constatées à titre de revenus 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 revenus

Les revenus provenant des honoraires de gestion et les autres revenus 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 et selon les hypothèses les plus probables déterminées par le gouvernement. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges 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 ainsi que l'avance au Fonds consolidé du revenu.

3. HONORAIRES DE GESTION

	2011	2010
Ministère des Services gouvernementaux	10 854 751 $	8 283 035 $
Régie de l'assurance maladie du Québec	925 427	948 343
Revenu Québec	2 339 912	2 357 875
Fonds d'information foncière	8 220 000	8 220 000
Autres apparentés sous contrôle commun	1 362 756	1 482 685
Non apparentés	729 979	764 065
	24 432 825 $	**22 056 003 $**

4. SERVICES DU DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL

	2011	2010
Demandes de certificats		
Autres apparentés sous contrôle commun	285 120 $	205 989 $
Non-apparentés	14 017 429	12 269 068
	14 302 549	12 475 057
Changements de nom		
Non-apparentés	147 146	145 976
Attestations		
Autres apparentés sous contrôle commun	32 020	28 679
Non-apparentés	382 920	368 152
	414 940	396 831
Inscriptions et filiations tardives		
Autres apparentés sous contrôle commun	150	—
Non-apparentés	72 394	76 272
	72 544	76 272
Transmissions électroniques de données		
Régie de l'assurance maladie du Québec	737 015	722 290
Autres apparentés sous contrôle commun	750 958	929 269
Non-apparentés	1 391 965	1 193 129
	2 879 938	2 844 688
Autres		
Autres apparentés sous contrôle commun	16 770	16 770
Non-apparentés	468 970	139 081
	485 740	155 851
	18 302 857 $	**16 094 675 $**

5. CRÉANCES

	2011	2010
Ministère des Services gouvernementaux	6 669 313 $	5 044 313 $
Régie de l'assurance maladie du Québec	1 126 946	583 068
Ministère du Revenu	759 518	—
Autres apparentés sous contrôle commun	1 143 560	768 153
Autres	772 945	1 241 346
	10 472 282 $	**7 636 880 $**

6. 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 et sera encaissé au cours du prochain exercice.

7. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2011			2010
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Améliorations locatives	7 445 647 $	4 152 566 $	3 293 081 $	4 651 565 $
Équipement informatique	1 437 635	932 401	505 234	525 243
Matériel et équipement de bureau	2 697 496	2 165 464	532 032	1 041 013
Équipement et matériel audio-visuel, d'exposition et de photographie	137 768	113 147	24 621	41 420
Logiciels	117 168	40 331	76 837	42 482
Développement informatique*	7 463 212	4 248 477	3 214 735	4 720 809
	19 298 926	11 652 386	7 646 540	11 022 532
Détenus en vertu de contrats de location-acquisition :				
Améliorations locatives	6 165 066	4 109 892	2 055 174	3 202 781
Équipement informatique	697 517	620 087	77 430	234 302
Logiciels	400 824	234 065	166 759	281 144
	7 263 407	4 964 044	2 299 363	3 718 227
	26 562 333 $	**16 616 430 $**	**9 945 903 $**	**14 740 759 $**

* Des immobilisations corporelles, pour un montant de 18 071 $ (2010 : 425 550 $), sont actuellement en cours de réalisation et ces dernières ne sont pas amorties.

8. DÛ AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

En vertu du décret 336-2011, daté du 30 mars 2011, le gouvernement du Québec a autorisé une ou plusieurs avances pour un montant maximal 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 mai 2016. Depuis le 31 mars 2010, cette avance est inutilisée et le taux d'intérêt actuel est de 3,00 % (2010 : 2,25 %).

9. CHARGES À PAYER ET FRAIS COURUS

	2011	2010
Fournisseurs et frais courus	2 314 708 $	2 347 374 $
Traitements et avantages sociaux	2 218 876	2 111 130
Centre de services partagés du Québec	4 051 288	3 239 193
Société immobilière du Québec	43 320	1 162 760
Autres apparentés sous contrôle commun	88 745	330 471
	8 716 937 $	**9 190 928 $**

10. DETTE À LONG TERME

	2011	2010
Emprunt auprès du Fonds de financement, au taux de 4,45% remboursable par versements semestriels de 709 686 $, incluant capital et intérêts, échéant le 1er décembre 2011.	1 373 397 $	2 687 698 $
Emprunt auprès du ministère des Services gouvernementaux, sans intérêt, remboursable au rythme de l'amortissement des actifs acquis.	—	50 861
	1 373 397	2 738 559
Obligations en vertu de contrats de location-acquisition auprès de la Société immobilière du Québec de 6 165 066 $, aux taux fixes variant de 4,28 % à 4,70 %, remboursables par versements mensuels de 96 851 $, incluant capital et intérêts, échéant entre le 30 juin 2011 et le 31 août 2022.	3 192 460	3 859 143
Obligation en vertu d'un contrat de location-acquisition auprès du Centre de services partagés du Québec de 1 093 525 $, sans intérêt, remboursable au rythme de l'amortissement des actifs acquis.	221 577	506 708
	4 787 434	7 104 410
Moins : Portion court terme	2 515 550	2 566 367
	2 271 884 $	**4 538 043 $**

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

	Autres dettes	Contrats de location-acquisition	Total
2012	1 373 397 $	1 142 153 $	2 515 550 $
2013	—	812 926	812 926
2014	—	489 832	489 832
2015	—	261 951	261 951
2016	—	262 907	262 907
2017 et suivants	—	444 268	444 268
	1 373 397 $	**3 414 037 $**	**4 787 434 $**

11. 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), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE), au Régime de retraite des ex-agents de la paix en services correctionnels (RRAPSC), au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS) ou au Régime de retraite des employés fédéraux intégrés dans une fonction auprès du gouvernement du Québec (RREFQ). 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 2 078 796 $ (2010 : 2 169 135 $). Les obligations de Services Québec envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour congés de maladie

	2011	2010
Solde au début	9 009 121 $	9 620 201 $
Charge de l'exercice	1 488 356	1 271 538
Prestations versées au cours de l'exercice	(2 369 682)	(1 882 618)
Solde à la fin	**8 127 795 $**	**9 009 121 $**

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 de 1 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). Toutefois, certains corps d'emploi ne sont pas soumis aux règles syndicales (par exemple, les cadres). Ces derniers ne peuvent donc pas se prévaloir de l'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 jusqu'à concurrence de 66 jours.

À la retraite, les personnes 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 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 :

	2011	2010
Taux d'indexation	Entre 0,75 % et 4,80 %	Entre 2,50 % et 4,35 %
Taux d'actualisation	Entre 0 % et 4,86 %	Entre 0 % et 5,16 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	11,35 ans	11,84 ans

12. ENGAGEMENTS

Contrats de location-exploitation

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

2012	127 477 $
2013	114 435
2014	22 005
2015	2 228
	266 145 $

Contrats de services professionnels

Les engagements relatifs à des contrats de services professionnels s'élèvent à 3 982 813 $ pour le prochain exercice et 1 558 981 $ pour les exercices subséquents, échéant à diverses dates jusqu'en juin 2013.

Entente de services partagés

Des lettres d'engagement avec le Centre de services partagés du Québec, en lien avec les technologies de l'information, totalisent 1 905 951 $ pour le prochain exercice et 342 927 $ pour les exercices subséquents. Ces lettres prévoient également des frais d'entretien et de maintenance récurrents qui seront éventuellement ajoutés à l'entente de base en technologies de l'information et qui représentent un montant annuel de 249 148 $.

Des engagements relatifs à des ententes de services partagés avec le Centre de services partagés du Québec, en lien avec les ressources humaines et les ressources matérielles, s'élèvent respectivement à 969 470 $ et 740 648 $ pour le prochain exercice.

13. 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 :

	2011	2010
Encaisse	5 982 597 $	1 497 901 $
Avance au Fonds consolidé du revenu	14 576 664	8 157 962
Trésorerie et équivalents de trésorerie	**20 559 261 $**	**9 655 863 $**

Au cours de l'exercice, des immobilisations corporelles ont été acquises pour un montant de 47 609 $ (2010 : 1 188 416 $) en contrepartie de dettes à long terme auprès de la Société immobilière du Québec et du Centre de services partagés du Québec. En date du 31 mars 2011, le poste « Charges à payer et frais courus » inclut des acquisitions d'immobilisations corporelles représentant 40 240 $ (2010 : 966 302 $ dont 266 883 $ ont été financés au moyen d'une dette à long terme en 2010-2011).

Les intérêts versés au cours de l'exercice s'élèvent à 263 702 $ (2010 : 376 753 $).

14. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

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 des 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.

15. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2010 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2011.

7 Autres exigences

7.1 Emploi et qualité de la langue française

L'exercice financier 2010-2011 a été marqué par l'obtention du certificat de conformité (communément appelé *certificat de francisation*) de Services Québec, attribué par l'Office québécois de la langue française. Le certificat accordé en septembre 2010 exclut l'organisation du Directeur de l'état civil. La décision le concernant est retardée en raison de certains articles du Code civil du Québec qui soulèvent des problèmes d'interprétation quant à l'application de la Charte de la langue française. De plus, en janvier 2011, l'Office québécois de la langue française a confirmé à Services Québec que ses messages d'accueil téléphoniques étaient conformes malgré des plaintes formulées par des groupes de pression auprès de l'Office sur le non-respect de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité du français dans l'Administration par Services Québec.

Des échanges entre l'Office et Services Québec ont aussi eu lieu de façon régulière pour s'assurer de la conformité de sa prestation de services avec les exigences des politiques gouvernementales en vigueur, associées à l'application de la Charte. Dans le même ordre d'idées, comme demandé par le Secrétariat à la Politique linguistique, Services Québec a formulé à l'été 2010 des commentaires sur le projet de mise à jour de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité du français dans l'Administration.

Une semaine portant sur la simplification du langage dans les textes destinés aux citoyens ou déposés dans le Portail gouvernemental de services a été menée à l'automne 2010. Un travail de révision des lettres, des formulaires et des textes destinés aux citoyens se poursuit pour assurer la qualité du français.

Au sein de l'organisation, une personne du Bureau des communications veille à l'application de la Charte de la langue française et répond aux questions du personnel sur le sujet. Un service de consultations linguistiques ou rédactionnelles est offert par une équipe de linguistes, qui assure également la révision linguistique des documents de masse.

7.2 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 ainsi que leur état de réalisation sont présentés au tableau 26.

En 2010-2011, Services Québec a amorcé une réflexion afin de définir la vision de ses services aux entreprises. L'approche privilégiée s'inspire du modèle d'intégration de services, mis de l'avant du côté des citoyens avec l'implantation des grappes de services et d'un dossier électronique intégré.

Par ailleurs, le 12 janvier 2011 était mis sur pied le Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative. Ce comité, composé de représentants d'associations d'affaires, des entreprises, du gouvernement du Québec et du monde syndical, a pour mandat de proposer des mesures concrètes visant à réduire le fardeau réglementaire et administratif des entreprises, particulièrement des PME. Services Québec s'est joint à ce groupe de travail en mars 2011. Le rapport du Groupe est attendu à l'automne 2011.

Tableau 26 Suivi du plan d'action en matière d'allégement réglementaire et administratif

Actions	Statuts
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. Un questionnaire thématique visant à faciliter le changement d'adresse des entreprises a été mis en ligne le 31 mars 2010 dans l'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services.

7.3 Politique de financement des services publics

Nouveaux droits exigibles au Directeur de l'état civil

Dès la création du registre de l'état civil du Québec, en 1994, le gouvernement visait l'autofinancement des activités liées au registre. C'est ainsi que des droits ont été prévus, notamment pour la délivrance des certificats et des copies d'actes. Aucuns droits ne sont cependant exigés pour l'inscription d'un événement au registre. Depuis le 9 décembre 2010, de nouveaux droits s'appliquent pour obtenir des certificats ainsi que des copies d'actes de naissance, de mariage, d'union civile et de décès.

Les nouveaux droits se comparent à ceux exigés dans les autres provinces. Ils diffèrent selon le mode de prestation choisi de façon à tenir compte des coûts engagés pour le traitement des demandes en fonction du mode. Ainsi, le mode de prestation le plus coûteux est le service au comptoir, alors que le plus économique est celui offert par Internet. Cette modulation selon le mode vise, entre autres, à optimiser l'utilisation des services en ligne du Directeur de l'état civil.

Tableau 27 Grille tarifaire du Directeur de l'état civil

Types et délais de traitement	Modes de transmission de la demande	Coûts par document	
NORMAL 12 jours ouvrables	Par Internet	28 $ par certificat	35 $ par copie d'acte
	Par la poste	38 $ par certificat	45 $ par copie d'acte
	À un comptoir de services	43 $ par certificat	50 $ par copie d'acte
ACCÉLÉRÉ 3 jours ouvrables	Par Internet	50 $ par certificat	50 $ par copie d'acte
	Par la poste	60 $ par certificat	60 $ par copie d'acte
	À un comptoir de services	65 $ par certificat	65 $ par copie d'acte

Coût de revient

En 2010-2011, Services Québec a implanté son système de coût de revient par activités. Ce système permet d'estimer le coût complet de ses produits et services. Ainsi, les processus d'affaires de l'organisation sont répartis en activités auxquelles a été attribuée une quote-part des ressources consommées.

Tableau 28 Produits et services pour lesquels Services Québec administre une tarification aux citoyens

Produits et services tarifés	Revenus (000 $)	Dépenses (000 $)	Taux de financement	Date de révision tarifaire
Directeur de l'état civil				
• Certificats et copies d'actes	14 303	14 150	101 %	2010
• Autres produits et services[1]	1 121	1 121	100 %	1996

1. Le traitement des demandes de changement de nom ou de la mention du sexe est un exemple d'autres services tarifés.

7.4 Exigences relatives à la protection des renseignements personnels

Activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels réalisées

En novembre 2009, en conformité avec le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, une section spéciale sur l'accès à l'information avait été ajoutée au site Internet de Services Québec. Les documents visés à la section III du Règlement y sont déposés. La mise à jour de ces documents est assurée de façon continue.

Les autres activités réalisées en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels sont présentées à la section 3, sous l'objectif stratégique 3.8.

Demandes d'accès à l'information

En 2010-2011, Services Québec a reçu neuf demandes d'accès à l'information, dont quatre étaient relatives à des renseignements personnels, deux à des renseignements publics déjà diffusés, une à des contrats de service de l'organisme, une à des documents détenus par un autre organisme et une autre pour laquelle il n'y avait aucun document correspondant à cette demande dans l'organisation.

Quatre de ces demandes ont été acceptées en totalité, quatre autres ont été acceptées partiellement et une a été refusée en totalité. Les motifs invoqués au soutien d'un refus partiel (quatre demandes) ou total (une demande) sont les suivants : notes personnelles (art. 9), documents déjà diffusés (art. 13), demande nécessitant un calcul ou une comparaison de renseignements (art. 15) et une demande refusée en raison du fait que Services Québec ne détenait pas les documents demandés (art. 47, 3°).

Il est à noter que toutes ces demandes ont été traitées dans un délai de 20 jours et qu'aucune n'a fait l'objet d'une demande de révision.

7.5 Nouvelles règles pour les bonis au rendement

Le décret du 26 avril 2010 portant sur l'application de l'article 8 des *Règles concernant la rémunération et les autres conditions de travail des titulaires d'un emploi supérieur à temps plein* présente de nouvelles dispositions relativement à l'attribution des bonis au rendement. Le *Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014* prévoit, par ailleurs, la suspension du versement des primes au rendement pour les années 2010-2011 et 2011-2012.

Les ministères et organismes concernés doivent rendre compte des bonis versés au cours de l'exercice 2010-2011 pour la période d'évaluation du 1er avril 2009 au 31 mars 2010.

Aucun boni au rendement n'a été accordé aux cadres de Services Québec en 2010-2011.

Annexe 1 – *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

Pour nous joindre

Services Québec

Par Internet
www.servicesquebec.gouv.qc.ca

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30
Îles-de-la-Madeleine, de 9 h 30 à 17 h 30

Par téléphone
Région de Québec : 418 644-4545
Région de Montréal : 514 644-4545
Ailleurs au Québec : 1 877 644-4545

Pour personnes sourdes ou muettes
Téléimprimeur (ATS) : 1 800 361-9596

Directeur de l'état civil

Par Internet
www.etatcivil.gouv.qc.ca

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi où les services sont accessibles à compter de 10 h.

Par téléphone
Région de Québec : 418 643-3900
Région de Montréal : 514 864-3900
Ailleurs au Québec : 1 800 567-3900

À nos bureaux
Consultez notre site Internet ou les pages du gouvernement du Québec de l'annuaire téléphonique pour connaître les adresses de nos bureaux.

Services Québec

ASQ (2010-05)

Nos services en bref

Un service de renseignements et de référence aux citoyens et aux entreprises

- Renseignements sur les programmes et services gouvernementaux
- Renseignements lors de situations d'urgence
- Aiguillage vers plusieurs organisations gouvernementales

Un service d'assistance aux internautes

- Parcours électroniques personnalisés selon les besoins des citoyens et des entreprises
- Assistance à la navigation dans le Portail gouvernemental de services

Le Service québécois de changement d'adresse

- Changement d'adresse en une seule démarche auprès de plusieurs ministères et organismes

Les services relatifs aux registres d'État

- Inscription au registre de l'état civil du Québec
- Délivrance de certificats, de copies d'acte et d'attestations de naissance, de mariage, d'union civile et de décès par le Directeur de l'état civil
- Changement de nom ou de la mention du sexe inscrit au registre de l'état civil du Québec
- Consultation du Registre foncier du Québec
- Consultation du registre des entreprises
- Immatriculation des entreprises individuelles, des sociétés, des associations et d'autres regroupements

Notre mission

Services Québec est un organisme qui 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.

Depuis sa création, en 2004, de plus en plus de citoyens et d'entreprises sont en mesure d'apprécier Services Québec comme **la** porte d'entrée pour accéder plus rapidement aux programmes et services gouvernementaux.

Le personnel du Directeur de l'état civil relève de Services Québec. Le directeur de l'état civil est le seul officier public habilité à dresser les actes de naissance, de mariage, d'union civile et de décès et à délivrer les documents qui attestent ces événements.

En constante évolution, Services Québec explore de nouvelles avenues afin d'améliorer davantage l'accès aux programmes et services gouvernementaux. Pour ce faire, il maintient à jour sa connaissance des meilleures pratiques des guichets uniques de services et considère vos besoins et attentes dans ses choix.

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

Services Québec

Vous êtes au bon endroit !

Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises

Québec

Nos engagements

Services Québec est l'interlocuteur privilégié par le gouvernement auprès des citoyens et des entreprises. L'organisation s'emploie donc à faciliter l'accessibilité aux services publics par l'intermédiaire du Portail gouvernemental de services, de son centre de relations avec la clientèle et de son réseau régional de services.

Notre service à la clientèle est guidé par des valeurs de respect, de responsabilité et de prévoyance. Notre souci de vous offrir une prestation de services de grande qualité se traduit par les engagements suivants :

- Vous faciliter l'accès aux services publics dans tous les modes de prestation tout en vous offrant des services adaptés si vous êtes atteint d'un handicap.
- Vous traiter avec considération en vous accordant toute l'attention requise.
- Vous soutenir dans le repérage de l'information et des services gouvernementaux par des regroupements d'informations et de démarches dans le Portail gouvernemental de services.
- Vous assurer la confidentialité des renseignements personnels que vous nous confiez, et ce, conformément à la loi.
- Vous associer périodiquement à l'évaluation de nos services, en diffuser les résultats et assurer le suivi des priorités d'améliorations qui en résultent.

Vos besoins et l'accès à nos services selon le mode de prestation	Internet	Courriel	Téléphone	À nos bureaux	Poste
Vous cherchez de l'information sur les programmes et services gouvernementaux offerts aux citoyens et aux entreprises.	✓	✓	✓	✓	✓
Vous avez besoin d'assistance dans le Portail gouvernemental de services.	✓	✓	✓	✓	
Vous désirez informer plusieurs organisations gouvernementales de votre changement d'adresse.	✓		✓	✓	
Vous avez besoin des services d'un commissaire à l'assermentation.				✓	
Vous souhaitez obtenir du Directeur de l'état civil un certificat ou une copie d'acte de naissance, de mariage, d'union civile ou de décès.	✓			✓	✓
Vous désirez soumettre une demande de changement de nom ou de la mention du sexe au Directeur de l'état civil.				✓	✓
Vous désirez que soit inséré au registre de l'état civil du Québec un acte de naissance, de mariage, d'union civile ou de décès, dressé hors du Québec.				✓	✓

Votre collaboration

Nous comptons sur vous pour

- nous fournir toute l'information nécessaire au traitement de votre demande ;
- participer à l'amélioration de nos services en acceptant de répondre, à l'occasion, à nos sondages de satisfaction.

Plainte ou commentaire

Si vous désirez formuler un commentaire ou une plainte concernant nos services, vous pouvez le faire en vous adressant au Bureau de la qualité des services. Dans le cas d'une plainte, sachez qu'elle sera traitée avec impartialité dans un délai de 20 jours ouvrables suivant sa réception.

LE BUREAU DE LA QUALITÉ DES SERVICES

- **Par Internet**
  Formulaire en ligne (voyez nos adresses dans la section Pour nous joindre)
- **Par la poste**
  Bureau de la qualité des services
  Services Québec
  800, place D'Youville, 20e étage
  Québec (Québec) G1R 3P4
- **Par téléphone**
  418 646-4011

Nos engagements selon le mode de prestation

PAR INTERNET

Vous pouvez accéder au Portail gouvernemental de services en tout temps.

PAR COURRIEL

Vous recevrez une réponse dans un délai maximal de deux jours ouvrables suivant la réception de votre courriel.

PAR TÉLÉPHONE

Votre appel sera pris en charge dans un délai maximal de trois minutes.

À NOS BUREAUX

Vous serez accueilli dans un délai maximal de 30 minutes.

PAR LA POSTE

Si votre demande au Directeur de l'état civil est complète, votre certificat ou votre copie d'acte seront délivrés dans un délai de douze jours ouvrables, s'il s'agit d'un traitement normal, et de trois jours ouvrables, s'il s'agit d'un traitement accéléré.

Si votre demande de changement de nom ou de la mention du sexe est complète, vous recevrez une décision dans les 90 jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Annexe 2 – Schéma du *Plan stratégique 2007-2012*

Annexe 3 – Modifications apportées au *Plan d'action de développement durable 2009-2012*

Tableau 29 Explications relatives aux modifications apportées au *Plan d'action de développement durable 2009-2012* de Services Québec

Références à la première version[1]	Statuts et références au Plan d'action actuel	Détails des modifications apportées
Action 1	**Modifiée** *Action 1*	La nouvelle formulation résume ce qui était présenté auparavant sous deux objectifs organisationnels différents. Les indicateurs ont été modifiés afin de permettre de mieux démontrer la progression vers l'atteinte des cibles gouvernementales.
Action 2	**Modifiée** *Action 2*	La formulation de l'action a été revue de façon à inclure toutes les formes de participation à des réseaux d'échange, dont le groupe de travail sur le développement durable du Centre d'expertise des grands organismes.
Action 3	**Modifiée** *Action 3*	La formulation a été légèrement modifiée et l'indicateur a été adapté à la nouvelle façon de mesurer la fréquentation des sections du Portail gouvernemental de services.
Action 4	**Regroupée** *Action 8*	Les actions 4 et 12 de l'ancien plan d'action ont été regroupées en une seule. Les deux actions portaient sur l'amélioration des pratiques organisationnelles dans le but d'améliorer la satisfaction au travail des employés. Les indicateurs liés à l'une des actions étant inappropriés et difficiles à mesurer, ils n'ont pas été conservés.
Actions 5, 6 et 7	**Modifiées** *Actions 4, 5 et 6*	Les trois actions se réfèrent maintenant à un seul objectif organisationnel (au lieu de trois), qui fait ressortir le rôle de premier plan que joue Services Québec en ce qui concerne les communications d'urgence. La formulation de l'action 4 est maintenant axée sur la responsabilisation du citoyen (au lieu de « l'exemplarité des contenus Web », qui constitue plutôt le moyen). L'indicateur lié à cette action a été adapté à la nouvelle façon de mesurer l'achalandage sur le Portail gouvernemental de services et la section du Portail dont il est question est maintenant nommée *Urgence Québec*.
Actions 8, 9 et 10	**Regroupées** *Action 7*	Les trois actions liées à la gestion environnementale ont été regroupées en une seule. L'action et les indicateurs ont été reformulés en tenant compte des recommandations du Bureau de la coordination du développement durable.

Références à la première version[1]	Statuts et références au Plan d'action actuel	Détails des modifications apportées
Action 11	**Retirée**	Cette action portait sur l'adoption d'une politique de tarification incitative à la prestation électronique de services. Par cette action, Services Québec visait à « augmenter le taux d'utilisation des modes de prestation ayant le meilleur bilan environnemental, social et économique ». D'une part, Services Québec n'est pas en mesure de déterminer le ou les modes de prestation qui répondent à ces trois critères. D'autre part, l'augmentation des tarifs des services gouvernementaux ne dépend pas de la seule responsabilité de Services Québec.
Action 12	**Regroupée** *Action 8*	Les actions 4 et 12 de l'ancien plan d'action ont été regroupées en une seule. Voir l'explication relative à l'action 4.
Action 13	**Retirée**	Cette action était liée à la troisième activité incontournable de la Stratégie gouvernementale qui s'adressait aux organisations visées par le *Plan gouvernemental pour l'accompagnement des acteurs publics et des entreprises qui soutiennent le dynamisme territorial*. Bien que n'étant pas visé par ce dernier, Services Québec croyait pouvoir contribuer à cette activité incontournable. Il s'avère aujourd'hui que ce type d'accompagnement n'entre pas dans le cadre de sa mission.
Action 14	**Modifiée** *Action 10*	La formulation de l'action a été simplifiée et l'indicateur a été modifié de façon à en faciliter la mesure et à mieux rendre compte de l'action particulière de Services Québec.
Action 15	**Modifiée** *Action 11*	L'action a été reformulée et l'un des indicateurs a été modifié. Ce dernier permet de mieux rendre compte de l'action de Services Québec.
Action 16	**Modifiée** *Action 9*	Des modifications considérables ont été apportées à la formulation de l'action, car celle-ci n'englobait pas que de la formation et visait plusieurs catégories de « partenaires » (et non seulement les ordres professionnels). L'indicateur a été revu et un autre a été ajouté. L'action se situe maintenant sous l'objectif gouvernemental 16.

1. Le libellé des actions du *Plan d'action de développement durable 2009-2012* est présenté dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* de Services Québec, p. 45-55.

En effectuant les modifications au *Plan d'action de développement durable 2009-2012* de l'organisation, Services Québec a ajouté quatre objectifs à la liste des objectifs gouvernementaux auxquels il ne contribue pas. Cette liste est incluse dans le *Plan d'action de développement durable 2009-2013*. Comme recommandé par le Bureau de la coordination en développement durable, ces quatre objectifs ainsi que les motifs pour lesquels ils n'ont pas été retenus sont présentés dans le tableau suivant.

Tableau 30 Objectifs gouvernementaux non retenus dans le *Plan d'action de développement durable 2009-2013* de Services Québec

Objectifs gouvernementaux	Motifs pour lesquels les objectifs gouvernementaux n'ont pas été retenus
4. Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.	Des actions du *Plan d'action de développement durable 2009-2013* de Services Québec visent indirectement l'atteinte de ces objectifs.
12. Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable.	Les responsabilités découlant de la mission de Services Québec ne lui permettent pas de contribuer concrètement à ces objectifs.
18. Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux.	Services Québec contribue déjà, de façon indirecte, à l'atteinte de ces objectifs.
28. Accroître la participation à des activités de formation continue et la qualification de la main-d'œuvre.	Les responsabilités découlant de la mission de Services Québec ne lui permettent pas de contribuer concrètement à ces objectifs.

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 auxquels 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 impose 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 élective, 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

Services Québec

ASQ-11 (2011-10)