



Rapport annuel 2017-2018

Rédaction et recherche

Johanne Gingras

Caroline Bleau

Mise en page

Johanne Gingras

Révision

Johanne Gingras

Caroline Bleau

Site internet

<http://www.grandsorganismes.gouv.qc.ca>

Courriel

info@grandsorganismes.gouv.qc.ca

Adresse

Centre d'expertise des grands organismes

333, boulevard Jean-Lesage, S4-1

Québec (Québec) G1K 8J6

Permanence au 31 mars 2018

Marie-Pier Grenier Lachance, conseillère

Caroline Gauthier, conseillère

Centre d'expertise des grands organismes

© Août 2018

Table des matières

Mot du président	4
Mot de la présidente	5
Forum des dirigeants - Comité directeur	6
Le CEGO, c'est la force d'un réseau!	7
Bilan des réalisations	12
GROUPES D'ÉCHANGE	
Amélioration continue	13
Étalonnage sur les services téléphoniques (ad hoc)	14
Évaluation et suivi des bénéfices des projets en lien avec le service à la clientèle	15
Formation à la tâche	16
Gestion des centres de relations clientèle	18
Sous-comité codéveloppement pour les planificateurs	20
Sous-comité système de traitement des appels	21
Services en ligne	22
Activités de diffusion du GEGO	23
État des résultats et de l'évolution de l'actif net des exercices clos les 31 mars	26
État de la situation financière aux 31 mars	27
État des flux de trésorerie des exercices clos les 31 mars	28
Notes complémentaires au 31 mars 2018	29



Forum des dirigeants Mot du président

À la lecture de cette édition du rapport annuel 2017-2018 du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO), vous pourrez constater l'apport significatif du comité directeur, de même que des membres des groupes d'échanges et de la permanence. Leurs différents travaux contribuent à positionner le citoyen au cœur de nos préoccupations et de nos actions.

Ceci s'est manifesté par des échanges riches entre les membres des comités et des sous-comités, mais aussi par l'organisation d'un colloque ayant pour objectif d'alimenter la réflexion sur la bonification de la prestation de services aux citoyens. Ce colloque a ainsi posé le premier jalon d'une activité d'envergure pour le CEGO. La forte mobilisation autour de ce thème, témoigne de façon significative, d'une ferme volonté d'optimiser les pratiques afin de répondre spécifiquement aux réalités des organismes du gouvernement du Québec dans leur prestation de services.

De fait, la notion de « service à la clientèle » étant en constante évolution, il appert fondamental de prendre en compte l'évolution des besoins et des attentes des citoyens afin de leur répondre adéquatement. D'ailleurs, cette notion d'adéquation est présente aux plans stratégiques de plusieurs organisations.

Par leurs actions communes, jumelées à l'organisation d'activités structurantes comme le colloque, les différents comités et groupes permettent d'avoir une connaissance affinée des besoins de la clientèle, afin de mieux la servir.

Enfin, au nom du Forum des grands organismes, je tiens à remercier chaleureusement monsieur Michel Beaudoin pour son implication remarquable au CEGO au cours des dernières années et à souhaiter la bienvenue à la nouvelle présidente du CEGO, madame Christiane Beauchemin, vice-présidente à l'indemnisation des accidentés à la Société de l'assurance automobile du Québec.

Je vous remercie de votre intérêt pour les travaux du Centre d'expertise des grands organismes. Ce bilan témoigne de la valeur de sa mission par son travail collaboratif et concret.

Michel Després, ASC
Président-directeur général, Retraite Québec
Président, Forum des dirigeants des grands organismes



Comité directeur Mot de la présidente

Au nom de mes collègues, membres du comité directeur, et en mon nom personnel, c'est avec fierté que je vous présente le rapport annuel 2017-2018 du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO).

Il s'agit d'une première pour moi, puisque je n'ai l'honneur d'occuper la présidence que depuis février dernier. Ce rôle était auparavant assuré par monsieur Michel Beaudoin, alors vice-président aux normes du travail à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. Nous tenons à le remercier de sa contribution à l'essor du CEGO. Aussi, nous souhaitons la bienvenue, au sein du comité directeur, à madame Lysane Montminy, vice-présidente aux services aux personnes assurées à la Régie de l'assurance maladie du Québec.

À la lecture de notre rapport annuel, vous pourrez constater que nous avons connu une année exceptionnelle au CEGO. En effet, la participation de quelque 700 personnes au colloque sur l'expérience client, qui s'est tenu le 29 mars dernier, est fort éloquent. Les déjeuners-conférences ont eux aussi connu un grand succès, affichant souvent complet. L'intérêt marqué des grands organismes aux activités du CEGO et des autres ministères et organismes de l'appareil gouvernemental témoigne d'un besoin grandissant d'échanger sur l'amélioration de la prestation de services auprès des citoyens et la bonification de l'expérience client.

Le cœur de nos activités fut centré autour des travaux de nos groupes d'échange et de leurs sous-comités. Formés de professionnels et de gestionnaires, les groupes ont été particulièrement actifs, notamment par la diffusion de nouvelles pratiques et d'une activité de formation tenue à Montréal et à Québec. L'agenda pour la prochaine année est déjà bien rempli, et les activités qui y figurent sont garantes de succès.

Le comité directeur tient à remercier les membres pour leur engagement et leur participation. Leur contribution est essentielle au rayonnement du CEGO. Enfin, nous tenons à saluer l'excellent travail de l'équipe de la permanence.

Christiane Beauchemin

Vice-présidente à l'indemnisation des accidentés

Société de l'assurance automobile du Québec

Présidente du comité directeur, Centre d'expertise des grands organismes

Forum des dirigeants

Comité directeur



Michel Després

Président-directeur général
Retraite Québec



Paul Marceau

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



Manuelle Oudar

Présidente du conseil
d'administration et chef de la
direction
Commission des normes, de
l'équité, de la santé et de la
sécurité du travail



Éric Ducharme

Président-directeur général
Revenu Québec



Nathalie Tremblay

Présidente et chef de la
direction
Société de l'assurance
automobile du Québec



Christiane Beauchemin

Vice-présidente à
l'indemnisation des
accidentés
Société de l'assurance
automobile du Québec



Nicole Bourget

Vice-présidente et directrice
générale des particuliers
Revenu Québec



Josée Dupont

Vice-présidente aux
opérations
Commission des normes, de
l'équité, de la santé et de la
sécurité au travail



Isabelle Merizzi

Vice-présidente aux services à
la clientèle
Retraite Québec



Lysane Montminy

Vice-présidente aux services
aux personnes assurées
Régie de l'assurance maladie
du Québec

En date du 31 mars 2018

Le CEGO, c'est la force d'un réseau

C'est avec l'appui du Forum des dirigeants des grands organismes que la Régie des rentes du Québec, aujourd'hui Retraite Québec, a créé en 2000 le Centre d'expertise des grands organismes. Carrefour stratégique d'exception, le CEGO encourage l'émergence des meilleures pratiques et des dernières tendances en matière de prestation de services publics des grands organismes qui le composent :

- La Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail;
- La Régie de l'assurance maladie du Québec;
- Retraite Québec;
- Revenu Québec;
- La Société de l'assurance automobile du Québec.

Ainsi, les professionnels et les gestionnaires délégués pour échanger sur les expériences et les savoirs de leur organisme respectif évoluent dans un lieu commun propice aux échanges et au travail d'équipe.

La mission

Le CEGO a pour mission de favoriser l'amélioration des services aux citoyens en encourageant le partage d'expertises et en mettant en commun les projets, les préoccupations et les réalisations des organismes membres.

Les mandats

Deux mandats découlent de cette mission :

- faciliter le partage d'information et la concertation sur les stratégies et les moyens d'améliorer la prestation de services aux citoyens;
- diffuser les meilleures pratiques au sein des grands organismes et de l'appareil gouvernemental.

La collaboration entre les cinq grands organismes membres se réalise dans le respect des missions et de l'autonomie de chacun.

Les valeurs

Les organismes membres s'engagent à partager expériences, ressources et informations dans la poursuite d'un objectif commun : l'amélioration des services aux citoyens.

Le Centre d'expertise, comme son nom l'indique, valorise l'expertise en matière de services aux citoyens et de gestion de la performance, ce qui en fait un lieu de référence.

La structure et le fonctionnement

Pour remplir sa mission, le CEGO a adopté une structure qui tient compte des caractéristiques propres à chaque organisme. Elle intègre trois composantes : un comité directeur, une permanence et des groupes d'échange.

Le comité directeur

Le comité directeur est formé des vice-présidents aux services à la clientèle de chacun des organismes membres. Ses fonctions principales consistent à déterminer les orientations du Centre d'expertise, à planifier ses activités et à approuver les travaux des groupes d'échange. Les rencontres du comité directeur permettent à ses membres de s'entretenir des aspects stratégiques de la gestion des services aux citoyens.

Le président du comité directeur

Mandaté par les membres du comité directeur, le président gère les ressources humaines et s'assure que les activités proposées s'inscrivent dans la mission du CEGO. Il agit aussi comme représentant auprès du Forum des dirigeants. Son étroite collaboration avec le président de cette instance favorise une rétroaction appropriée et une dynamique de collaboration efficace.

Les marraines

Chacun des groupes d'échange est marrainé par un membre du comité directeur. À ce titre, les marraines guident les groupes d'échange vers les bonnes orientations en plus d'apporter le soutien nécessaire à la réalisation des activités. Il s'agit d'un travail de collaboration avec les conseillers et les coordonnateurs des groupes d'échange.

La permanence

La permanence est composée de deux conseillères dont le rôle est de coordonner les groupes d'échange et d'organiser l'ensemble des activités du CEGO visant ses membres ou un public intéressé par l'amélioration des services à la clientèle. Les conseillères effectuent également les mandats de recherche initiés par les groupes d'échange.

De plus, elles effectuent régulièrement un suivi de l'avancement des projets réalisés par les groupes d'échange auprès des membres du comité directeur afin d'obtenir leur soutien et communiquent aux groupes les décisions de ces derniers. Finalement, les conseillères assument également certaines tâches administratives.

Les groupes d'échange

Les groupes d'échange représentent le cœur du CEGO. Leur mission consiste à discuter des problématiques courantes dans les grands organismes, à repérer les meilleures pratiques sur la scène publique, parapublique et privée, tant à l'échelle nationale qu'internationale. Ils posent un regard critique sur leur applicabilité au sein de la fonction publique québécoise et, le cas échéant, suggèrent des moyens concrets pour les mettre en œuvre.

Les groupes d'échange ont aussi pour mandat la production de livrables précis à valeur ajoutée pour les organismes membres du CEGO notamment la rédaction de rapports ou de portraits de pratiques et l'organisation d'événements. Les profils des représentants des organismes sont déterminés selon le mandat des groupes d'échange.

Les sous-comités

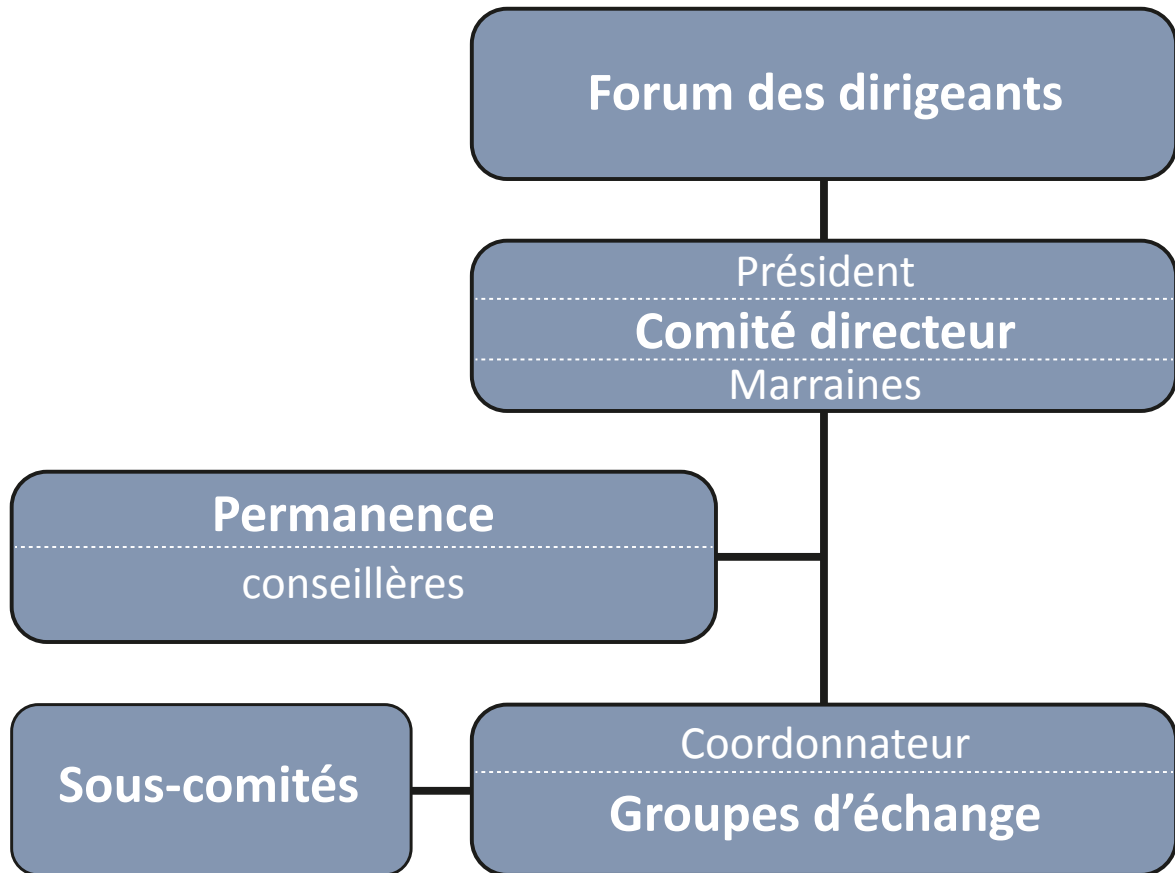
En fonction de la planification des activités et du profil des membres, il peut arriver que certains groupes se dotent de sous-comités pour travailler sur un projet spécifique pour faciliter la réalisation de certains travaux. Les représentants des sous-comités sont les experts dans le domaine du projet planifié. Ainsi, le sous-comité aura son propre mandat qui découlera du mandat initial du groupe d'échange.

Les groupes d'échange et les sous-comités au 31 mars 2018

- Amélioration continue
- Étalonnage sur les services téléphoniques (ad hoc)
- Évaluation et suivi des bénéfices des projets en lien avec le service à la clientèle
- Formation à la tâche
- Gestion des centres de relations clientèle
 - Sous-comité codéveloppement pour les planificateurs
 - Sous-comité systèmes de traitement des appels

Les coordonnateurs des groupes d'échange

Choisis par les membres des groupes d'échange, les coordonnateurs en assurent le bon fonctionnement. Ils agissent également à titre de personnes-ressources auprès des conseillères. Ils peuvent aussi représenter leur groupe d'échange au comité directeur.



Gouvernance du Centre d'expertise

Le comité directeur du CEGO s'est réuni à cinq reprises en cours d'exercice en plus de tenir une conférence téléphonique. En 2017-2018, les rencontres du comité directeur ont été l'occasion, notamment, d'orienter et d'approuver la planification des activités, dont le colloque, de suivre l'évolution des groupes d'échange et des sous-comités, et de prendre connaissance des différents travaux réalisés par ces derniers.

Également, la reddition de comptes quant à l'avancement des travaux du CEGO et à l'atteinte des objectifs, s'est effectuée de façon régulière auprès des présidents des grands organismes par l'intermédiaire du Forum des dirigeants

Les membres des différents groupes d'échange et sous-comités se sont réunis régulièrement au cours de la dernière année et ont produit des documents qui rendent compte de leurs activités et de leurs réalisations. Les pages suivantes visent donc à mettre en lumière ces réalisations, qui ont été riches en retombées pour les grands organismes et pour le Centre d'expertise.

Le CEGO, c'est la force d'un réseau!





Bilan des réalisations **2017-2018**

GROUPE D'ÉCHANGE

Amélioration continue

Membres au 31 mars 2018	
Marraine	Josée Dupont, <i>CNESST</i>
Coordonnateur	Éric Simard, <i>Revenu Québec</i>
Membres	Marc-André Michaud Lepage, <i>CNESST</i> Marie-France Witty, <i>CNESST</i> Pierre Cyr, <i>RAMQ</i> Sonia Marceau, <i>RAMQ</i> Catherine Henri, <i>Retraite Québec</i> Éric Simard, <i>Revenu Québec</i> Johanne Aucoin, <i>Revenu Québec</i> Guylaine Cochrane, <i>SAAQ</i> Christian Mercier, <i>SAAQ</i> Caroline Gauthier, <i>CEGO</i>
Depuis le 1 ^{er} avril 2017	
Membres ayant quitté	Jean Rodrigue, <i>CNESST</i> Isabelle Johnson, <i>CNESST</i> Monia Prévost, <i>CNESST</i> Marc Hamel, <i>Retraite Québec</i> Claudine Bouchard, <i>Retraite Québec</i> Terry Hébert, <i>SAAQ</i>
Nombre de rencontres	3 rencontres

Mandat

Échanger sur les meilleures pratiques et partager les expertises en matière d'amélioration continue, assurer la cohérence et la complémentarité des activités en assurance qualité et en optimisation des processus, et favoriser le développement d'une culture d'amélioration continue.

Les réalisations 2017-2018

Présentations

- Cadre de gestion des bénéfices de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail.
- Modèle de gestion de la performance à la direction générale de l'inspection, Régie du bâtiment du Québec.

Échanges et discussions

- Retour sur la présentation du Cadre de gestion de la qualité de la CNESST présentée au déjeuner-conférence du CEGO le 6 décembre 2017.
- Suivi des chantiers dans les grands organismes en matière d'amélioration continue.

GROUPE D'ÉCHANGE

Étalonnage sur les services téléphoniques (ad hoc)

Membres au 31 mars 2018

Gaël Bichotte, *CNESST*
Francis Larochelle, *RAMQ*
Josée Marmen, *RAMQ*
Mario Leblond, *Retraite Québec*
Chantal Gagnon, *Retraite Québec*
Laurent Gosselin, *Revenu Québec*
Donald Gagnon, *Revenu Québec*
Marie-Pier Grenier Lachance, *CEGO*

Mandat

Réaliser annuellement l'exercice d'étalonnage portant sur l'accessibilité des services téléphoniques.

Les réalisations 2017- 2018

- Réalisation de l'exercice d'étalonnage et publication des résultats de l'année 2017.
- Dépôt du rapport au comité directeur.

GROUPE D'ÉCHANGE Évaluation et suivi des bénéfices des projets en lien avec le service à la clientèle

Membres au 31 mars 2018	
Marraine	Isabelle Merizzi, <i>Retraite Québec</i>
Coordonnateur	Laurent Clark, <i>Revenu Québec</i>
Membres	Sophie Beaurivage, <i>CNESST</i> Sonia Robitaille, <i>RAMQ</i> Francine Monat, <i>Retraite Québec</i> Doris Bélanger, <i>Revenu Québec</i> Élaine Olivier, <i>SAAQ</i> Caroline Gauthier, <i>CEGO</i>
Depuis le 1 ^{er} avril 2017	
Membres ayant quitté	Carole-Andrée Gagné, <i>CNESST</i> Odette Breton, <i>RAMQ</i> Laurent Clark, <i>Revenu Québec</i> Yves April, <i>Retraite Québec</i>
Nombre de rencontres	4 rencontres

Mandat

Échanger sur les pratiques et partager les expertises, les outils et les méthodes en matière d'évaluation et de suivi des bénéfices des projets en lien avec les services à la clientèle.

Les réalisations 2017-2018

Réflexion et travaux

- Collecte de données à l'interne (grille d'évaluation).
- Identification des meilleures pratiques en matière de bénéfices quantitatifs et qualitatifs et des coûts reliés au calcul des bénéfices.
- Recherche et synthèse de littérature.
- Élaboration d'un mandat, d'une table des matières et d'un plan de travail pour un guide des meilleures pratiques.

Présentation

Cadre de gestion des bénéfices de la CNESST.

GROUPE D'ÉCHANGE

Formation à la tâche

Membres au 31 mars 2018	
Marraine	Christiane Beauchemin, SAAQ
Coordonna-trice	Julie Cauchon, CNESST
Membres	Andréanne Bellemare, CNESST Julie Cauchon, CNESST Nicolas Boutin, RAMQ Claudia Labrecque, RAMQ Katrine Parent, Retraite Québec Patrick Croteau, Retraite Québec Sandra Melançon, Revenu Québec Patrick Martel, SAAQ Pierre Fournier, SAAQ Marie-Pier Grenier Lachance, CEGO
Depuis le 1 ^{er} avril 2017	
Membres ayant quitté	Martine Allard, RAMQ Éric Bédard, Retraite Québec Marie-Claude Doucet, SAAQ
Nombre de rencontres	6 rencontres

Mandat

Échanger et partager sur les travaux ainsi que sur les pratiques pouvant optimiser les actions en matière de formation à la tâche.

Les réalisations 2017-2018

Activité de perfectionnement pour les concepteurs et les diffuseurs de formation

Une journée de perfectionnement s'est tenue le 24 mai à Montréal et le 31 mai à Québec où étaient présents 309 participants dont 304 des grands organismes. Les thématiques abordées : le rôle-conseil et les réalités de l'apprenant moderne.

Mise à jour des portraits de l'offre de formation des grands organismes

Une mise à jour de l'offre de formation a été réalisée à la suite du regroupement menant à la création de la CNESST et de Retraite Québec.

GROUPE D'ÉCHANGE

Formation à la tâche (suite)

Partage de documents et d'outils

- Capsules sur le coaching de Retraite Québec.
- Outil pour estimer la durée de préparation pour la diffusion d'une formation par la vice-présidence aux services aux personnes assurées à la RAMQ.

Demande d'information

Portrait des pratiques en matière de formation en initiation à la tâche auprès des équipes responsables de centres de relations clientèle.

Présentations

- Formation de nouveaux agents d'indemnisation selon un modèle d'apprentissage en mode coaching par la vice-présidence indemnisation des accidentés à la SAAQ.
- Les banques d'aide à la tâche présentées par la vice-présidence à l'accès au réseau routier à la SAAQ.
- Les aides à la tâche à Retraite Québec.
- Projet d'optimisation de la formation à la CNESST.

Sujets d'échange

- Développement des équipes de formation.
- Rédaction des aides à la tâche et des procédures administratives en lien avec la formation.
- Environnement de formation.
- Les conditions de succès pour une formation asynchrone.

GROUPE D'ÉCHANGE

Gestion des centres de relations clientèle

Membres au 31 mars 2018	
Marraine	Lysane Montminy, <i>RAMQ</i>
Coordonnateur	Mario Leblond, <i>Retraite Québec</i>
Membres	Michel Lalande, <i>CNESST</i> Marie Simard, <i>RAMQ</i> Louise Pouliot, <i>RAMQ</i> Mario Leblond, <i>Retraite Québec</i> Hugo Martel-Fiset, <i>Revenu Québec</i> Denis Julien, <i>SAAQ</i> Caroline Gauthier, <i>CEGO</i>
Depuis le 1 ^{er} avril 2017	
Membres ayant quitté	Nancy Dumas, <i>RAMQ</i> Pierre Patry, <i>RAMQ</i> Christine Lebel, <i>Retraite Québec</i>
Nombre de rencontres	3 rencontres

Mandat

Reconnaître et diffuser les meilleures pratiques en matière de gestion des centres de relations clientèle et partager les expériences dans ce domaine.

Les réalisations 2017-2018

Présentations et visites

- Présentation par Retraite Québec de l'harmonisation des pratiques en matière de planification d'effectifs.
- Visite du centre de relation clientèle de la SAAQ et présentation de l'approche client de la direction générale des services à la clientèle centralisés.
- Visite et présentation sur *l'expérience client* chez MANUVIE.

GROUPE D'ÉCHANGE

Gestion des centres de relations clientèle (suite)

Échanges et discussions

- Utilisation du clavardage et de la co-navigation.
- Évolution des modes de communication utilisés, autres que la téléphonie.
- Satisfaction de la clientèle, ses indicateurs et le respect des engagements envers le public.
- Suivi des regroupements des centres de relations clientèle de la CNESST et de Retraite Québec.
- Soutien offert par les centres de relation clientèle aux différents services en ligne qui se développent.
- Échange sur les bonnes pratiques pour une réponse vocale interactive plus performante (libre-service informationnel et personnalisé au profil du citoyen).
- Campagne et rapport de recherche du Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec pour les préposés aux renseignements.
- Suivi des travaux des sous-comités.

Demandes d'informations

- Mode d'identification de la clientèle.
- Accommodation de la clientèle non voyante.
- Système de gestion des services en personne.
- Consignation des heures de travail des préposés aux renseignements.

GROUPE D'ÉCHANGE

Sous-comité codéveloppement pour les planificateurs

Membres au 31 mars 2018	
Marraine	Lysane Montminy, <i>RAMQ</i>
Coordonna- teur	Francis Larochelle, <i>RAMQ</i>
Membres	Alexander Alzate, <i>CNESST</i> Francis Larochelle, <i>RAMQ</i> Raphaël Dostie-Goulet, <i>Retraite Québec</i> Frédéric Fontaine, <i>Revenu Québec</i> Renaud Patry, <i>SAAQ</i> Caroline Gauthier, <i>CEGO</i>
Depuis le 1 ^{er} avril 2017	
Membres ayant quitté	Sophie Bérubé, <i>SAAQ</i> Serge Boutin, <i>Retraite Québec</i> Pierre Grimbert, <i>SAAQ</i>
Nombre de rencontres	3 rencontres

Mandat

Échanger sur les meilleures pratiques et partager l'expertise des grands organismes en matière de planification des effectifs, mettre en commun des outils de travail et contribuer au développement des compétences des planificateurs.

Les réalisations 2017-2018

Présentation et visites

- Révision des pratiques de la planification des effectifs à Retraite Québec.
- Visite et présentation de la planification et de la gestion active des effectifs chez Hydro-Québec.

Échanges et discussions

- Les infrastructures téléphoniques dans les grands organismes.
- La planification intra journalière.
- La durée de la conservation des appels.

Les réalisations 2017-2018

Mise à jour du livrable : *Guide du planificateur : Constats individuels sur les pratiques.*

Demandes d'information

- Durée de l'enregistrement des appels.
- Calcul du temps de traitement des dossiers.
- Portrait synthèse sur les infrastructures téléphoniques, les outils de gestion et de soutien et les enregistrements des appels, réalisé conjointement avec les membres du sous-comité systèmes de traitement des appels.

GROUPE D'ÉCHANGE

Sous-comité système de traitement des appels

Membres au 31 mars 2018	
Marraine	Lysane Montminy, RAMQ
Coordonna-trice	Janis Kelly, <i>Retraite Québec</i>
Membres	Patricia Papineau, CNESTT John Kenneth Bingle, CNESTT Hélène Bonneau, RAMQ Janis Kelly, <i>Retraite Québec</i> Frédéric Fontaine, <i>Revenu Québec</i> Maryse Labrèche, SAAQ Marc Villeneuve, SAAQ Caroline Gauthier, CEGO
Depuis le 1 ^{er} avril 2017	
Membre ayant quitté	Sylvie McKay, <i>Retraite Québec</i>
Nombre de rencontres	2 rencontres

Mandat

Échanger sur les meilleures pratiques et partager l'expertise des grands organismes en matière de systèmes de traitement des appels, mettre en commun des outils de travail et contribuer au développement des compétences des responsables.

Les réalisations 2017-2018

Visite et présentation

- Visite et présentation sur *l'expérience client* chez MANUVIE.
- Résumé d'une présentation faite à Revenu Québec sur les services offerts par Nuance en matière de biométrie vocale et d'interface pour les préposés aux renseignements.

Échanges et discussions

- La réponse vocale interactive adaptée au profil du client.
- L'authentification pour la réponse vocale interactive transactionnelle.
- La technologie de la biométrie vocale.

Mise à jour des livrables

Tableau comparatif sur l'évolution des meilleures pratiques (2013-2017) tiré du rapport intitulé : *Système de réponse vocale interactive - Les meilleures pratiques*.

Demande d'information

Portrait synthèse sur les infrastructures téléphoniques, les outils de gestion et de soutien et les enregistrements des appels, et ce, conjointement avec les membres du sous-comité Codéveloppement pour les planificateurs.

GROUPE D'ÉCHANGE

Services en ligne

Membres au 31 mars 2018	
Marraine	Nicole Bourget, <i>Revenu Québec</i>
Coordonnatrice	Nadine Santerre, <i>Revenu Québec</i>
Membres (en date de la mise en suspens du groupe le 1 ^{er} avril 2016)	Stéphane Petit, <i>CNESST</i> Carole-Andrée Gagné, <i>CNESST</i> Serge Bourget, <i>RAMQ</i> Sylvain Julien, <i>Retraite Québec</i> Marie-Andrée Lefebvre, <i>Retraite Québec</i> Nadine Santerre, <i>Revenu Québec</i> Sylvie Desrosiers, <i>SAAQ</i> Marie-Pier Grenier Lachance, <i>CEGO</i>

Mandat

Échanger sur les meilleures pratiques et partager les expertises en matière de prestation de services en ligne.

Mise en suspens des travaux

Considérant le présent moratoire gouvernemental sur les services en ligne, il a été convenu de procéder à la mise en suspens des travaux du groupe d'échange, et ce, jusqu'à la fin du moratoire, après quoi les échanges et les présentations des services en ligne des grands organismes se poursuivront.

Activité de perfectionnement

Le groupe d'échange sur la formation à la tâche a organisé, au printemps 2017, une activité de perfectionnement pour les concepteurs et les diffuseurs de formation ayant pour thème « Formateur – Apprenant : 2 réalités, 1 objectif ». Cette activité a permis aux participants de réfléchir sur les réalités de l'apprenant moderne afin d'actualiser la formation et de comprendre le contexte du rôle-conseil pour assurer des interventions ciblées et efficaces. Ainsi, la journée de perfectionnement, qui s'est tenue le 24 mai à Montréal et le 31 mai à Québec, a mis en lumière les nouveaux enjeux auxquels les professionnels de la formation sont confrontés. Cette activité a aussi permis de mieux les outiller pour faciliter l'adaptation de leur travail aux nouvelles réalités et de bonifier leur offre afin d'intervenir adéquatement auprès d'une clientèle qui a grandement changé au cours des dernières années.

Déjeuners-conférences

Le 20 septembre 2017, le CEGO présentait, lors d'un déjeuner-conférence, un projet innovant de la Régie de l'assurance maladie du Québec et de la Société de l'assurance automobile du Québec, soit le processus de remboursement automatique des médicaments des personnes accidentées, lauréat du prix : *Initiatives numériques de l'Institut d'administration publique du Québec en 2016*.

Le 6 décembre 2017, quelque 185 personnes des organisations publiques assistaient à une présentation de la vice-présidence aux opérations de la CNESST sur l'implantation d'une démarche structurée de gestion de la qualité et de l'amélioration continue. Ce thème est situé au cœur du *Cadre de gestion de la qualité*. Il s'agit de la structure de gouvernance qui soutient sa mise en œuvre ainsi que les défis que représente son implantation dans une organisation d'envergure.

Colloque du CEGO sur l'expérience client

Le 29 mars dernier, le CEGO accueillait, au Centre des congrès de Québec, quelque 700 personnes à son colloque. Cet événement visait à mettre en lumière les approches innovantes sur l'expérience client en donnant la parole à des conférenciers d'envergure, issus de différents milieux, aussi bien publics que privés.

On le sait, l'expression *expérience client* est de plus en plus utilisée pour qualifier un service à la clientèle performant misant sur la satisfaction de ses clients. Cette préoccupation fait maintenant partie des principales orientations des grands organismes. La réalité des services publics étant particulière, elle requiert une approche précise liée aux attentes des citoyens.

Les conférenciers ont témoigné de leur approche pour répondre aux attentes et aux exigences toujours plus élevées des citoyens. Ils ont notamment abordé les manières d'adapter le service à la clientèle en regard des nombreux changements démographiques, culturels et technologiques.

Le colloque a suscité une réflexion de fond des employés des grands organismes sur la manière de bonifier l'*expérience client* dans la prestation de services gouvernementaux.

Le CEGO tient à souligner l'excellent travail des membres du comité organisateur à la réalisation du colloque : mesdames Josée Auclair (CNESST), Marie-Josée Pelletier (RAMQ), France Noël (Retraite Québec), Annie Demers (Revenu Québec), Nathalie Noël (SAAQ), Anne-Renée Beaulieu (SAAQ) et monsieur Martin Boucher, ministère du Conseil exécutif.

La permanence

Sans le travail effectué par la permanence, le CEGO ne pourrait connaître un tel succès. En effet, grâce à son dynamisme, à son efficacité et à sa proactivité, l'équipe de la permanence assure non seulement la coordination des groupes d'échange, mais aussi celle de l'ensemble des activités.

Comme la mission première du CEGO est de favoriser l'amélioration des services offerts aux citoyens, l'une des priorités de l'équipe de la permanence est de répertorier et de partager les meilleures pratiques au sein des grands organismes et de l'appareil gouvernemental.

Ainsi, afin de répondre à cet objectif, la permanence doit demeurer à l'affût des tendances émergentes et de récentes recherches dans ces domaines, dans le but d'en faire bénéficier les grands organismes.

À cet effet, plusieurs approches et outils sont utilisés, notamment :

- la rédaction de rapports publiés sur le site Web (diffusion publique ou restreinte aux membres);
- l'organisation d'activités, de sessions de formation et de déjeuners-conférences;
- la diffusion, sur le site Web, des plus récentes études portant sur l'amélioration des services offerts aux citoyens;
- l'actualisation et l'optimisation du site Web.

Enfin, le CEGO tient à remercier madame Lise Potvin, analyste budgétaire à Retraite Québec, pour sa contribution à la bonne gestion financière de l'organisme.

Quelques perspectives 2018-2019

Le CEGO poursuivra ses efforts en 2018-2019 pour soutenir les organismes membres dans leurs démarches d'amélioration des services aux citoyens. Déjà, plusieurs projets prennent forme et promettent des résultats intéressants dont la mise sur pied par le comité directeur, du nouveau groupe d'échange *mesure de la valeur client*.

Échanges et discussions :

- La gestion des risques
- La reddition de compte
- La pérennisation des gains
- La gestion des plaintes et amélioration continue
- Le coaching en assurance qualité
- La polyvalence des formations
- La formation dans un contexte de projet en mode AGILE
- L'optimisation du traitement des appels
- Le traitement des demandes
- Les tendances et les facteurs influençant le temps moyen de traitement des appels
- La stratégie d'embauche en prévision des périodes de pointe
- L'utilisation de logiciels de planification et les méthodes de planification
- La gestion du débordement des appels et la priorisation des files d'attente

Développement des compétences

- Organisation de déjeuners-conférences
- Planification d'une activité de développement
- Visite de centres de relations clients et autres formations
- Participation à une rencontre d'échange avec une communauté de pratique regroupant de grands assureurs privés
- Organisation d'une journée de perfectionnement pour les concepteurs et les diffuseurs de formation

Diffusion et partage des meilleures pratiques

- Présentations d'outils et de pratiques des grands organismes en matière de formation
- Présentations des pratiques et des expériences acquises au sein des grands organismes en matière d'évaluation et de suivi des bénéfices des projets en lien avec les services à la clientèle.
- Mise à jour des guides des bonnes pratiques du planificateur d'effectifs et mise à jour des tableaux comparatifs sur les pratiques en matière de RVI dans les grands organismes.

État des résultats et de l'évolution de l'actif net des exercices clos les 31 mars

	2018	2017
PRODUITS		
Organismes membres		
Cotisations	150 000 \$	150 000 \$
Colloques	92 055	-
Déjeuners-conférences	652	239
Intérêts sur placement	1 451	1 352
Autres	13	16
	<u>244 171</u>	<u>151 607</u>
CHARGES		
Organismes membres		
Honoraires	94 479	140 120
Réunions de travail	222	159
Colloques	84 469	2 176
Déjeuners-conférences	4 123	1 514
Frais de déplacement	1 829	449
Communications informatiques	2 237	291
Fournitures	125	895
Amortissement des actifs incorporels	2 991	2 991
Formation	880	300
Frais bancaires	230	208
	<u>191 585</u>	<u>149 103</u>
SURPLUS DE L'EXERCICE	52 586	2 504
ACTIF NET AU DÉBUT	<u>124 839</u>	<u>122 335</u>
ACTIF NET À LA FIN	<u><u>177 425 \$</u></u>	<u><u>124 839 \$</u></u>

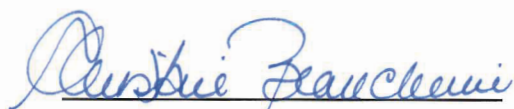
Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière aux 31 mars

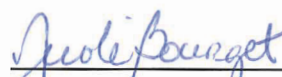
	2018	2017
ACTIF		
À COURT TERME		
Encaisse	6 829 \$	6 938 \$
Placement (note 3)	205 962	134 511
Comptes à recevoir	17 166	50
Débiteurs - organismes membres	56 470	-
Frais payés d'avance	456	456
	<u>286 883</u>	<u>141 955</u>
 ACTIFS INCORPORELS (note 4)	 4 985	 7 976
	<u>291 868 \$</u>	<u>149 931 \$</u>
 PASSIF		
À COURT TERME		
Créditeurs	37 650 \$	924 \$
Créditeurs - organismes membres	68 497	23 498
Taxe sur les produits et services	2 770	224
Taxe de vente du Québec	5 526	446
	<u>114 443</u>	<u>25 092</u>
 ACTIF NET	 177 425 \$	 124 839 \$
	<u>291 868 \$</u>	<u>149 931 \$</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CENTRE D'EXPERTISE DES GRANDS ORGANISMES,



Christiane Beauchemin
Présidente, comité directeur



Nicole Bourget
Membre, comité directeur

État des flux de trésorerie des exercices clos les 31 mars

	2018	2017
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Surplus de l'exercice	52 586 \$	2 504 \$
Elément sans incidence sur la trésorerie :		
Amortissement des actifs incorporels	2 991	2 991
Variation des éléments hors caisse :		
Comptes à recevoir	(17 116)	825
Débiteurs - organismes membres	(56 470)	-
Frais payés d'avance	-	(156)
Créditeurs	36 726	(124)
Créditeurs - Organismes membres	44 999	8 435
Taxe sur les produits et services	2 546	(630)
Taxe de vente du Québec	5 080	(1 258)
Flux de trésorerie provenant des activités de fonctionnement et augmentation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	71 342	12 587
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice	141 449	128 862
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice	212 791 \$	141 449 \$
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice		
Encaisse	6 829 \$	6 938 \$
Placement	205 962	134 511
	212 791 \$	141 449 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

1. CONSTITUTION ET FONCTION

Le Centre d'expertise des grands organismes (CEGO), organisme sans but lucratif, a été créé en mars 2000 dans le but de permettre aux organismes membres de mettre en commun leurs ressources, leurs expériences et leurs savoirs afin de recenser et de diffuser les meilleures pratiques dans les domaines liés aux services à la clientèle. Il regroupe les cinq grands organismes du gouvernement du Québec soit : Retraite Québec, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) et Revenu Québec (RQ).

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les présents états financiers sont établis conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif telles que publiées dans la Partie III du *Manuel de CPA Canada - Comptabilité*.

a) Constatation des produits

Les cotisations sont constatées à titre de produit lorsqu'elles sont reçues ou à recevoir, si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que son encaissement est raisonnablement assuré. Les produits de déjeuners-conférences et de colloques sont constatés lorsque le service est rendu. Les produits d'intérêts sont comptabilisés d'après le nombre de jours de détention du placement au cours de l'exercice.

b) Services reçus des organismes

Retraite Québec agit, gratuitement, comme organisme responsable de la gestion des ressources financières du CEGO. De plus, la CNESST fournit sans frais les locaux et les équipements nécessaires au personnel de la permanence. Elle dégage également les ressources nécessaires pour effectuer la validation des états financiers. La rémunération, les charges sociales et les frais de déplacement et de séjour des employés affectés à la réalisation des mandats du CEGO ainsi qu'à sa gestion, autre que la permanence, sont assumés par les organismes de qui ils relèvent. Ces opérations ne sont pas constatées aux présents états financiers.

c) Actifs incorporels

Les actifs incorporels sont comptabilisés à leur coût d'origine diminué du cumul des amortissements et du cumul des pertes de valeur. Le coût comprend les frais qui sont directement attribuables à l'acquisition de l'actif ou à sa mise en valeur. Le coût des actifs incorporels acquis comprend le coût des activités de développement effectuées par les fournisseurs, seulement lorsqu'il est probable que les avantages économiques futurs associés à l'élément iront au CEGO. Le site Web est amorti selon la méthode de l'amortissement linéaire, sur une durée de 48 mois.

Les valeurs résiduelles, le mode d'amortissement et les durées d'utilité sont revus à la fin de chaque exercice et sont ajustés, le cas échéant.

Notes complémentaires (suite) au 31 mars 2018

3. PLACEMENT

Placement rachetable en tout temps et portant intérêts aux taux suivants au 31 mars 2018 : 0,7 % de 0 à 49 999,99 \$ (2017 : 0,55%), 0,8 % de 50 000 à 99 999,99 \$ (2017 : 0,65%), 0,9 % de 100 000 à 499 999,99 \$ (2017 : 0,75%), 0,95 % de 500 000 à 999 999,99 \$ (2017 : 0,80%) et 1,05 % pour 1 000 000 \$ et plus (2017 : 0,85%).

4. ACTIFS INCORPORELS

	2018		2017
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette
Site Web	11 964	6 979	4 985
			7 976

5. INSTRUMENTS FINANCIERS

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur d'un instrument financier ou les flux de trésorerie futurs associés à cet instrument financier fluctuent en raison des variations de taux d'intérêt du marché. Le placement détenu par le CEGO est rachetable en tout temps et n'expose pas ce dernier au risque de flux de trésorerie associé aux fluctuations de taux d'intérêts, puisqu'il porte intérêt à taux fixe.

6. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Les opérations entre le CEGO et ses organismes membres, autres que celles conclues gratuitement, sont présentées distinctement aux états financiers, à savoir : les produits de cotisations et de colloques, les charges relatives aux honoraires ainsi que toute somme à recevoir.

