



Rapport annuel 2019-2020

Rédaction et recherche

Véronique Mathieu
Douae El-Laia

Mise en page

Nicholas Grenier

Révision

Catherine Mercier

Site Web

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

Courriel

cego@retraitequebec.gouv.qc.ca

Adresse des bureaux

Centre d'expertise des grands organismes
475, rue Jacques-Parizeau
Québec (Québec) G1R 5X3
Tél. : 418 643-3764

Permanence au 31 mars 2020

Véronique Mathieu, conseillère
Douae El-Laia, conseillère

Centre d'expertise des grands organismes

© Août 2020

Forum des dirigeants

Mot du président

J'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel 2019-2020* du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO). Grâce au dévouement des membres du comité directeur et des groupes d'échange, les réalisations sont nombreuses cette année. Celles-ci ont certainement permis d'accroître le partage et d'approfondir l'expertise des organismes membres en matière de prestation de service. En effet, toutes les activités ont convergé vers un seul et même objectif, celui de l'amélioration des services aux citoyens, qui est au cœur même de la mission du CEGO.

Je souhaite également la bienvenue à monsieur Martin Bouchard, sous-ministre adjoint aux opérations du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui représente Services Québec au comité directeur du CEGO depuis sa récente intégration. L'apport de ses employés ajoute beaucoup de richesse et d'expertise aux discussions et aux réflexions des groupes.

Je tiens enfin à remercier, au nom du Forum des dirigeants des grands organismes, madame Isabelle Merizzi qui vient de compléter sa première année à la présidence du Comité directeur.



Michel Després, ASC

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



Comité directeur

Mot de la présidente

C'est avec fierté que je vous présente le *Rapport annuel 2019-2020* du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO). Ce rapport fait état d'une année réussie où le nombre de participants aux activités ainsi que leur satisfaction permettent de mettre en lumière la pertinence de ce réseau d'échange.

Je tiens à souligner l'implication de mes collègues du comité directeur dans l'orientation des travaux des groupes d'échange et dans l'organisation des activités de perfectionnement. Leur engagement contribue sans équivoque au succès du CEGO et de sa mission.

À mon avis, ce succès réside aussi dans l'implication et la qualité du travail des membres qui participent aux différents groupes d'échange. Leurs réflexions mènent à des solutions novatrices qui permettent à nos organismes publics d'être des références en matière de prestation de services. Au nom du comité directeur, je remercie tous les professionnels et gestionnaires qui ont contribué aux activités du centre. Vous apportez beaucoup de richesse en partageant vos connaissances et votre expertise. Vous êtes la force du réseau!



A stylized, handwritten signature in black ink.

Isabelle Merizzi

Vice-présidente aux services à la clientèle, Retraite Québec
Présidente du comité directeur, Centre d'expertise des grands organismes

Forum des dirigeants



Michel Després

Président-directeur général

Retraite Québec



Marco Thibault

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



Carl Gauthier

Président-directeur général

Revenu Québec



Nathalie Tremblay

Présidente et chef de la direction

Société de l'assurance automobile du Québec

En date du 31 mars 2020

Comité directeur



Martine Bégin

Vice-présidente aux normes

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail



Martin Bouchard

Sous-ministre adjoint aux opérations

Services Québec (ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale)



Nicole Bourget

Vice-présidente et directrice générale des particuliers

Revenu Québec



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



Martin Simard

Vice-président à l'indemnisation des accidentés

Société de l'assurance automobile du Québec

En date du 31 mars 2020

Table des matières

Forum des dirigeants	5
Comité directeur	6
Table des matières	7
Mission, mandats et valeurs.....	8
Structure, fonctionnement et gouvernance.....	9
Groupe d'échange Amélioration continue	13
Groupe d'échange Étalonnage sur les services téléphoniques (<i>ad hoc</i>).....	14
Groupe d'échange Formation à la tâche	15
Groupe d'échange Mesure de la valeur client.....	16
Groupe d'échange Gestion des centres de relations clientèle (CRC)	17
Sous-comité CRC Codéveloppement pour les planificateurs	18
Sous-comité CRC Systèmes de traitement des appels.....	19
Activités organisées par le CEGO	20
Projets en cours de réalisation.....	23
État des résultats et de l'évolution de l'actif net de l'exercice clos le 31 mars 2019.....	24
État de la situation financière au 31 mars 2019.....	25
État des flux de trésorerie de l'exercice clos le 31 mars 2019.....	26
Notes complémentaires au 31 mars 2019	27

Mission, mandats et valeurs

Mission

Le Centre d'expertise des grands organismes (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.

Mandats

Le CEGO accomplit les deux mandats suivants :

- 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.

Valeurs

Les valeurs du CEGO sont :

- Le respect des missions : La collaboration entre les organismes membres se réalise dans le respect des missions et de l'autonomie de chacun.
- Le partage d'expériences : Les organismes membres s'engagent à partager ressources, expériences et savoirs dans la poursuite d'un objectif commun : l'amélioration des services aux citoyens.
- La valorisation de l'expertise : Le CEGO est un lieu de référence porteur d'un savoir-faire.

Le CEGO, c'est la force d'un réseau!



Structure, fonctionnement et gouvernance

Structure et fonctionnement

La structure du CEGO s'appuie essentiellement sur trois composantes : un comité directeur, une permanence ainsi que des groupes d'échange.

Comité directeur

Le comité directeur est formé des vice-présidents aux services à la clientèle de chacun des organismes ainsi que d'un sous-ministre adjoint aux opérations du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS). Les organismes membres du CEGO sont :

- 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);
- Retraite Québec;
- Revenu Québec;
- Services Québec (MTESS);
- la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

Les fonctions principales du comité directeur consistent à déterminer les orientations du CEGO, à planifier ses activités et à approuver les travaux des groupes d'échange. Les rencontres qu'il tient donnent par ailleurs l'occasion à ses membres de discuter des aspects stratégiques de la gestion des services à la population.

Président du comité directeur

Le comité directeur mandate l'un de ses membres pour en assurer la présidence. Cette personne est responsable de la gestion des ressources humaines et veille au bon fonctionnement du CEGO. Elle s'assure aussi que les activités proposées aux membres du comité directeur sont cohérentes avec la mission du CEGO. Elle effectue, auprès de ses collègues, le suivi des décisions prises.

Le président ou la présidente agit également à titre de représentant du CEGO auprès du Forum des dirigeants. En effet, lorsque c'est nécessaire, il ou elle présente au forum les avancements des travaux du centre.

Marraines et parrains

Chaque membre du comité directeur est le parrain ou la marraine d'un groupe d'échange. Il a le rôle d'orienter les mandats du groupe en fonction des décisions prises par le comité directeur. De plus, il apporte le soutien nécessaire à la réalisation des activités du groupe.

Permanence

La permanence se compose de deux conseillers dont le rôle est d'assurer la coordination des groupes d'échange et l'organisation de l'ensemble des activités du CEGO. Ils collaborent avec les membres des groupes pour des besoins communs aux organismes en matière de service à la clientèle. Également, ils exécutent les mandats de recherche et organisent des événements selon les besoins exprimés par les groupes d'échange et le comité directeur.

Par ailleurs, les conseillers qui assurent la permanence agissent à titre d'agents de liaison entre le comité directeur et les groupes d'échange. En effet, ils font le suivi des projets réalisés par les groupes d'échange auprès des membres du comité directeur et communiquent les décisions prises par ces derniers aux groupes d'échange. Enfin, les conseillers à la permanence effectuent également certaines tâches administratives (facturation, mise à jour du site Web, courrier, etc.).

Groupes d'échange et sous-comités

Les groupes d'échange sont composés d'employés provenant des six organismes membres du CEGO. Ils discutent des enjeux et des meilleures pratiques qui concernent des thèmes spécifiques en lien avec la prestation de services aux citoyens. Ils participent activement aux discussions en partageant aux membres du groupe les réalités de leurs organismes respectifs. Le profil des représentants est déterminé selon le mandat de chaque groupe.

En fonction de la planification des activités et du profil des membres, certains groupes se sont dotés de sous-comités qui travaillent sur des projets précis. Ces sous-comités ont leurs propres mandats, qui découlent du mandat initial des groupes d'échange.

En plus de partager les meilleures pratiques au sein des organismes membres du CEGO, les groupes d'échange ont aussi le mandat d'explorer les meilleures pratiques des secteurs public, parapublic et privé. Ils posent un regard critique sur leur applicabilité au sein de la fonction publique québécoise et proposent, le cas échéant, des moyens concrets pour les mettre en œuvre.

Les groupes d'échange peuvent également réaliser des livrables pour les organismes membres du CEGO, tels que des rapports, des portraits ou des activités de perfectionnement.

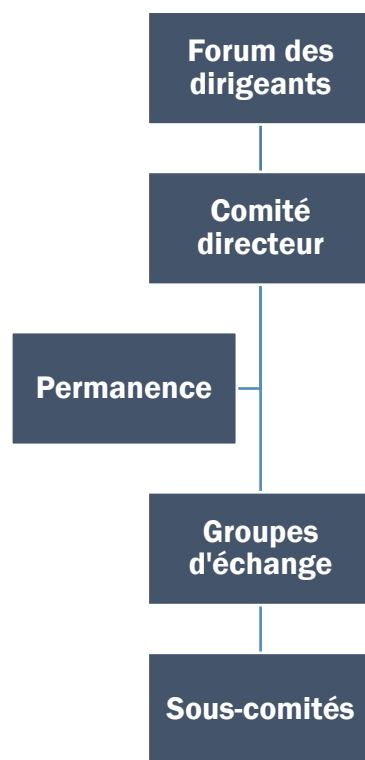
En 2019-2020, cinq groupes d'échange et deux sous-comités se sont concertés sur des questions relatives :

- à l'amélioration continue;
- au codéveloppement pour les planificateurs (sous-comité);
- à l'étalonnage sur les services téléphoniques (*ad hoc*);
- à la formation à la tâche;
- à la gestion des centres de relations clientèle;
- à la mesure de la valeur client;
- aux systèmes de traitement des appels (sous-comité).

Coordonnateurs des groupes d'échange

Les coordonnateurs, choisis par les membres des groupes d'échange, assurent le bon fonctionnement de leur comité. Leur rôle est de maintenir les orientations et le mandat du CEGO au sein du groupe. Ils agissent également à titre de personnes-ressources auprès de la permanence du CEGO, et peuvent à l'occasion représenter leur groupe auprès du comité directeur. Les coordonnateurs sont responsables d'établir les sujets de discussion et de s'assurer que ceux-ci respectent le mandat des groupes et la mission du CEGO.

Organigramme



Gouvernance

En 2019-2020, le comité directeur du CEGO s'est réuni à quatre reprises. Ces rencontres ont permis d'orienter et d'approuver la planification des activités du centre, de suivre l'évolution des groupes d'échange et des sous-comités, et de prendre connaissance des différents travaux réalisés par ces derniers. Le comité a aussi tenu deux conférences téléphoniques afin de discuter du vingtième anniversaire du CEGO.

Le suivi de l'avancement des travaux du CEGO a été présenté au Forum des dirigeants des grands organismes à deux reprises.

Bilan des réalisations 2019-2020

Groupe d'échange

Amélioration continue

Mandats

- Échanger sur les meilleures pratiques et partager l'expertise en matière d'amélioration continue.
- Assurer la cohérence et la complémentarité des activités en assurance qualité et en optimisation des processus.
- Favoriser le développement d'une culture d'amélioration continue.

Marraine

Martine Bégin, CNESST

Nombre de rencontres en 2019-2020 : 3

Membres au 31 mars 2020

Christian Mercier, SAAQ, coordonnateur
Nathalie Desrosiers, Services Québec
Mélanie Fortier, CNESST
Marika Harbour, RAMQ
Marcelle Huntington, SAAQ
Véronique Mathieu, CEGO
Stéphanie Parent, CNESST
Jean-François Perreault, Revenu Québec
Bénédicte Retailleau, Revenu Québec
Lauris Richard, Services Québec
Claude-Amélie Robitaille, Retraite Québec

Réalisations 2019-2020

Présentations :

- Les salles de pilotage et les systèmes intégrés de gestion de la performance à la RAMQ et à la SAAQ;
- Les rôles et responsabilités des membres du CEGO par M^{me} Martine Bégin.

Discussions :

- Initiatives pour développer le rôle des gestionnaires dans l'implantation d'une culture d'amélioration continue.
- Tour de table à chaque rencontre sur les travaux en cours, les enjeux du moment et les réalités de chaque participant.

Membres ayant quitté le groupe en cours d'année

Nathalie Bégin, CNESST
Caroline Bleau, CEGO
Catherine Henri, Retraite Québec



Groupe d'échange

Étalonnage sur les services téléphoniques (*ad hoc*)

Mandat

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

Parrain

Sans objet

Membres au 31 mars 2020

John Kenneth Bingle, CNESST
Serge Boutin, Services Québec
Nancy Chalifour, Retraite Québec
Douae El-Laia, CEGO
Chantal Gagnon, Retraite Québec
Donald Gagnon, Revenu Québec
Laurent Gosselin, Revenu Québec
Denis Julien, SAAQ
Mario Leblond, Retraite Québec
Josée Marmen, RAMQ
Lauris Richard, Services Québec
Jacques Thériault, Revenu Québec



Membres ayant quitté le groupe en cours d'année

Anne Bédard, CNESST
Isabelle Bourque, SAAQ
Francis Larochelle, RAMQ

Réalisations 2019-2020

- Exercice d'étalonnage

* Le dépôt du rapport au comité directeur a été reporté à cause des mesures gouvernementales visant à contrer la COVID-19.

Groupe d'échange

Formation à la tâche

Mandat

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

Parrain

Martin Simard, SAAQ

Membres au 31 mars 2020

Geneviève Dionne, CNESST,
coordonnatrice

Marie-Aude Bousquet, SAAQ

Émilie Charest, Services Québec

Leslie Dumont, Services Québec

Douae El-Laia, CEGO

Mélanie Marcotte, RAMQ

Patrick Martel, SAAQ

Mélanie Pelletier, RAMQ

Mélissa Poulin, Retraite Québec

Pascal Quéron, Revenu Québec

Membres ayant quitté le groupe en cours d'année

Marie-Josée Chamberland,
Revenu Québec

Patrick Croteau, Retraite Québec

Pierre Fournier, SAAQ

Sabrina Rousseau, Retraite Québec

Nombre de rencontres en 2019-2020 : 6



Réalisations 2019-2020

Organisation de l'activité de perfectionnement pour les concepteurs et les diffuseurs de formation :

- Thème : L'accompagnement à la tâche;
- Québec : 5 novembre 2019;
- Montréal : 12 novembre 2019;
- 6 conférencières et conférenciers invités.

Présentations :

- La formation *Approche par compétence et des recommandations prioritaires* à la CNESST;
- Le fonctionnement de la formation à la Vice-présidence de l'indemnisation des accidentés de la SAAQ;
- Les démarches de balisage dans le cadre de l'optimisation du processus de gestion de la formation à la DGP à Revenu Québec;
- Les rôles et responsabilités des membres du CEGO par M. Martin Simard.

Groupe d'échange

Mesure de la valeur client

Mandats

- Déterminer les piliers d'expérience client communs aux grands organismes qui permettent d'apporter une valeur ajoutée au client.
- Faire un état de situation dans les grands organismes en matière de mesure de la valeur client.
- Recenser les meilleures pratiques en matière de mesure de la valeur client, dans le secteur privé et public.
- Recommander des façons de faire pour mesurer ces piliers.

Marraine

Nicole Bourget, Revenu Québec

Membres au 31 mars 2020

Geneviève Piché, RAMQ, coordonnatrice

Raymonde Beaudoin, Services Québec

Elena Birsan, RAMQ

Serge Boutin, Services Québec

Annie Brochu, CNESST

Rosemarie Chabot, Services Québec

Jean-François Champoux, SAAQ

Mireille Chevalier, Revenu Québec

Ariane Labbé, CNESST

Marie-Andrée Lefebvre, Retraite Québec

Véronique Mathieu, CEGO

Asma Nisabour, Revenu Québec

Renaud Patry, SAAQ

Dgina Sasseville, RAMQ

Chantale Thibault, Retraite Québec

Dominic Veilleux, SAAQ

Membre ayant quitté le groupe en cours d'année

George Boniface Nlend V, CNESST

Nombre de rencontres en 2019-2020 : 8

Réalisations 2019-2020

Rencontre d'expert :

- M. Francis Pelletier (SOM)

Rencontres d'entreprises :

- Société des établissements de plein air du Québec (SEPAQ)
- Investissement Québec

Discussions :

- Synthèse des pratiques et des besoins des organismes membres sur la mesure de la valeur client;
- Revue de littérature concernant la mesure de la valeur client.

Présentation :

- Les rôles et responsabilités des membres du CEGO par M^{me} Nicole Bourget.

Rédaction du rapport sur la mesure de la valeur client (remise reportée à cause des mesures gouvernementales visant à contrer la COVID-19) :

- Résumé des bonnes pratiques dans le domaine;
- Portrait des organismes membres;
- Recommandations.

Groupe d'échange Gestion des centres de relations clientèle (CRC)



Mandat

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

Marraine

Lysane Montminy, RAMQ

Membres au 31 mars 2020

Mario Leblond, Retraite Québec,
coordonnateur
Sophie Bélanger, RAMQ
Yannick Bouchard, SAAQ
Douae El-Laia, CEGO
Dominique Godin, Services Québec
Denis Julien, SAAQ
Michel Lalande, CNESST
Dominic Simard, Revenu Québec
Marie Simard, RAMQ
Stéphane Smith, Services Québec

Membre ayant quitté le groupe en cours d'année

Louise Pouliot, RAMQ

Nombre de rencontres en 2019-2020 : 4

Réalisations 2019-2020

Présentations :

- Les rôles et responsabilités des membres du CEGO par M^{me} Lysane Montminy;
- Les services à la clientèle de Services Québec.

Visites :

- Les centres d'appel de la ville de Montréal;
- Les centres d'appel et les services à la clientèle d'Hydro-Québec (visite reportée à cause des mesures gouvernementales visant à contrer la COVID-19).

Étalonnage :

- Demande de la CNESST : Le traitement et la prise en charge des appels dans les CRC;
- Demande de la Régie du bâtiment du Québec : Les méthodes de calcul des indicateurs de gestion;
- Demande de Retraite Québec : Processus éthique pour permettre aux membres du personnel d'accéder à son dossier client

Sous-comité CRC Codéveloppement pour les planificateurs



Mandats

- Échanger sur les meilleures pratiques.
- Partager l'expertise des grands organismes en matière de planification des effectifs.
- Mettre en commun des outils de travail.
- Contribuer au développement des compétences des planificateurs.

Parrain

Martin Bouchard, Services Québec

Membres au 31 mars 2020

Étienne Laurin, SAAQ, coordonnateur
Akrem Bounamous, CNESST
Raphaël Dostie-Goulet, Retraite Québec
Frédéric Fontaine, Revenu Québec
Maude Morin-Bourget, Services Québec
Audrey Walker, RAMQ

Membres ayant quitté le groupe en cours d'année

Alexander Alzate, CNESST
Chantale Boulanger, RAMQ
Francis Larochelle, RAMQ

Nombre de rencontres en 2019-2020 : 4

Réalisations 2019-2020

Présentations :

- Les rôles et responsabilités des membres du CEGO par M. Martin Bouchard;
- Le Service de planification des effectifs (SPE) de Revenu Québec à Montréal.

Discussions :

- L'exercice de vacances annuel;
- L'offre d'horaire variable pour les employés des centres d'appels.

Visites :

- Centre d'appel et services à la clientèle d'Hydro-Québec (visite reportée à cause des mesures gouvernementales visant à contrer la COVID-19);
- SPE de Revenu Québec à Montréal.

Sous-comité CRC

Systèmes de traitement des appels

Mandats

- 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.
- Contribuer au développement des compétences des personnes responsables.

Parrain

Martin Bouchard, Services Québec

Membres au 31 mars 2020*

Serge Boutin, Services Québec

Karen Cliche, Revenu Québec

Frédéric Fontaine, Revenu Québec

Janis Kelly, Retraite Québec

John Kenneth-Bingle, CNESST

Maryse Labrèche, SAAQ

Marc Villeneuve, SAAQ

Audrey Walker, RAMQ

* Le groupe n'a pas de coordonnateur pour le moment.



Membre ayant quitté le groupe en cours d'année

Chantale Boulanger, RAMQ

Nombre de rencontres en 2019-2020 : 3

Réalisations 2019-2020

Présentations :

- Les démarches et les orientations pour former la nouvelle RVI maintenant intégrée en une nouvelle entité à la CNESST;
- Les rôles et responsabilités des membres du CEGO par M. Martin Bouchard.

Visite :

- Centre d'appels et services à la clientèle de la Banque Nationale du Canada (visite reportée à cause des mesures gouvernementales visant à contrer la COVID-19).

Activités organisées par le CEGO

Activités de développement

Les membres du groupe d'échange sur la formation à la tâche et la permanence du CEGO ont mis sur pied deux journées d'activités de perfectionnement à Québec et à Montréal. Destinée aux concepteurs et aux diffuseurs de formation, cette journée abordait principalement le *coaching* à la tâche.

À Québec, la journée de perfectionnement a eu lieu le 5 novembre 2019. Le CEGO y a accueilli 281 participants, qui ont assisté aux conférences suivantes :

- *Pratiques et tendances du coaching à la tâche*, par M^{me} Geneviève Desautels, présidente d'Amplio Stratégie et d'Illuxi;
- *Recadrer un coaching*, par M^{me} Corine Markey, formatrice et coach professionnelle certifiée ICF pour Service Conseil CM;
- *La rétroaction au cœur de la stratégie de coach*, par M. David Moisan, conseiller en développement des compétences à Revenu Québec, et M. Karol Pépin, technopédagogue à Revenu Québec;
- *L'apprentissage permanent en formation continue... un parallèle avec l'univers de la haute performance sportive*, par M. Marc Schryburt, directeur du *coaching* et de la formation des artistes pour le Groupe Cirque du Soleil.

À Montréal, la journée de perfectionnement a eu lieu le 12 novembre 2019. Le CEGO y a accueilli 170 participants, qui ont assisté aux conférences suivantes :

- *Pratiques et tendances du coaching à la tâche*, par Geneviève Desautels, présidente d'Amplio Stratégie et d'Illuxi;
- *Recadrer un coaching*, par Corine Markey, formatrice et coach professionnelle certifiée ICF pour Service Conseil CM;
- *La rétroaction au cœur de la stratégie de coach*, par David Moisan, conseiller en développement des compétences à Revenu Québec, et Karol Pépin, technopédagogue à Revenu Québec;
- *Le coaching au football*, par M. Brad Collinson, entraîneur en chef pour l'équipe de football des Stingers de Concordia.

Les deux événements ont permis aux participants d'améliorer leurs aptitudes en accompagnement à la tâche, de recadrer leurs interventions lorsque c'était nécessaire et d'utiliser adéquatement la rétroaction, afin de mieux mobiliser les apprenants pour les rendre fonctionnels et efficaces. Selon les résultats du sondage de satisfaction, 145 personnes sur un total de 155 répondants à Québec et 55 personnes sur 63 répondants à Montréal ont exprimé que la formule de la journée était assez adéquate ou très adéquate. Les résultats du sondage démontrent que les deux activités ont globalement été appréciées par les participants.

Déjeuners-conférences

Au cours de l'année, trois déjeuners-conférences ont été organisés par le CEGO :

Mobiliser le personnel des centres d'appels en optimisant leurs conditions d'exercice

Date : 18 avril 2019

Conférenciers :

- Benoît Côté, directeur principal des centres de relations avec la clientèle des particuliers de la Direction générale des particuliers à Revenu Québec;
- Nathalie Fortin, chef du Service des renseignements fiscaux spécifiques au bureau de Revenu Québec à Trois-Rivières.

Devant un auditoire d'environ 130 personnes, Revenu Québec a expliqué comment la consultation du personnel des centres d'appels lui a permis de découvrir des occasions pour améliorer l'expérience employé. Sans aucuns frais additionnels, Revenu Québec a mis en place des mesures d'amélioration du bien-être de son personnel durant la période de pointe fiscale, afin de continuer d'offrir une excellente prestation de services aux citoyens.

Les laboratoires clients de Retraite Québec

Date : 29 octobre 2019

Conférencières :

- Claude-Amélie Robitaille, chef de service de l'innovation et de la culture client à Retraite Québec;
- France Noël, conseillère experte en expérience client à Retraite Québec.

Retraite Québec a fait découvrir à près de 200 personnes comment elle a réalisé ses laboratoires clients. En interrogeant sa clientèle par divers moyens, l'organisme a su tirer profit des consultations pour orienter ses priorités et ses solutions en matière d'expérience client. D'ailleurs, les conférencières ont mentionné que ces laboratoires avaient eu pour effet de mobiliser le personnel en augmentant le sentiment de proximité entre celui-ci et la clientèle.

L'offre de services numériques du Régime québécois d'assurance parentale (RQAP)

Date : 18 février 2020

Conférencières :

- Caroline Jean, directrice de l'optimisation et du soutien à l'assurance parentale à Services Québec;
- Karine Julien, coordonnatrice du pilotage et des livraisons d'optimisation à Services Québec.

Devant 160 personnes, Services Québec a présenté ses travaux de modernisation de la demande de prestations en ligne du RQAP. Puisque l'organisation s'adapte aux besoins de la clientèle, un dossier entièrement électronique peut désormais être créé, suivi et modifié en ligne par le client. Les conférenciers ont aussi partagé avec les participants et participantes les moyens qu'ils utilisent pour améliorer la solution en continu.

Colloque pour souligner les 20 ans du CEGO

Durant l'année 2019-2020, la permanence a organisé un colloque afin de souligner les 20 ans du CEGO sous le thème *La transformation numérique au service du citoyen*. Le colloque avait l'objectif de démontrer à ses participants et participantes que la transformation numérique peut être un levier pour améliorer la prestation de services.

La programmation proposait des conférences sur les attentes numériques de la population québécoise, l'intelligence artificielle, les orientations numériques gouvernementales et des projets numériques à succès dans les organismes membres du CEGO. La journée devait se terminer par le panel des dirigeants des grands organismes, qui réunissait les cinq membres du Forum des dirigeants. Ceux-ci devaient discuter des bons choix pour mieux servir le client et favoriser la performance des organisations. Plusieurs activités pour souligner les 20 ans avaient été organisées. Notamment, le colloque devait se terminer par une allocution de M. Marc Lacroix, l'initiateur et l'un des membres fondateurs du CEGO.

Cependant, avec l'état d'urgence sanitaire déclaré en raison de la COVID-19, le colloque a dû être annulé avec l'obligation de conformité du CEGO aux différentes mesures sanitaires prises par le gouvernement du Québec. La permanence évaluera la possibilité de remettre l'événement en 2020-2021.

Le CEGO tient à souligner l'excellent travail des membres du comité organisateur de cet événement à venir : Dgina Sasseville (RAMQ), Marika Harbour (RAMQ), Isabelle Blackburn (SAAQ), Anne-Renée Beaulieu (SAAQ), Claudette Viau (SAAQ), Sylvain Gingras-Demers (CNESST), Laurence Lebel-Ouellet (CNESST), Annie Demers (Revenu Québec), Andréanne Rondeau-Moisan (Revenu Québec), Charles Gauthier (Retraite Québec), Kathleen Bécotte (Retraite Québec) et Laurie Filion-Parent (Services Québec).

Quelques perspectives pour 2020-2021

En 2020-2021, le CEGO poursuivra sa mission d'appuyer les grands organismes dans leurs démarches d'amélioration des services aux citoyens. En plus des rencontres des groupes d'échange, la permanence envisage l'organisation de quatre déjeuners-conférences, de webinaires et d'une activité de perfectionnement en collaboration avec le groupe sur la formation à la tâche. De plus, la permanence prévoit remettre le colloque sur la transformation numérique pour souligner les 20 ans du CEGO, qui a été annulé en 2019-2020.

Projets en cours de réalisation

Durant l'année 2019-2020, la permanence a amorcé des projets dans le but d'améliorer ses activités et son image. Ceux-ci arriveront à terme durant l'année 2020-2021.

Plateforme collaborative SharePoint

En collaboration avec la Direction des technologies de l'information de Retraite Québec, la permanence du CEGO a développé une plateforme collaborative SharePoint. Avec les outils de communication qu'elle propose, cette plateforme permettra aux membres du comité directeur, des groupes d'échange et des sous-comités de se partager de la documentation de façon sécuritaire. Elle leur permettra aussi de communiquer plus efficacement pour leurs rencontres ou pour la création de livrables. La livraison de cette plateforme devrait s'effectuer en début d'année financière.

Nouveau logo du CEGO

L'anniversaire des 20 ans du CEGO semblait une bonne occasion pour la permanence de revoir l'image du centre. Des travaux ont donc été effectués en collaboration avec la Direction des communications de Retraite Québec pour créer un nouveau logo. Le dévoilement de ce dernier sera organisé au cours de l'année à venir.

Nouveau site Web

Puisque le logo du CEGO changera durant l'année, la permanence a amorcé des travaux en collaboration avec la Direction des communications de Retraite Québec. Le site Web sera donc revampé de manière à être en cohérence avec le nouveau logo. Les travaux continueront au cours de l'année dans l'objectif de livrer le nouveau site en 2020.

État des résultats et de l'évolution de l'actif net de l'exercice clos le 31 mars 2020

	2019		2020
PRODUITS			
Organismes membres			
Cotisations	120 000 \$		150 160 \$
Colloques	-		39 176
Déjeuners-conférences	891		696
Intérêts sur placement	1 706		955
Autres revenus	27		119
	122 624		191 106
CHARGES			
Organismes membres			
Honoraires	132 043		119 146
Réunions de travail	461		-
Services professionnels	-		3 500
Colloques	3 466		44 790
Déjeuners-conférences	10 841		8 837
Frais de déplacement	656		1 713
Communications informatiques	10 973		1 054
Fournitures	786		1 508
Amortissement des actifs incorporels	2 991		1 994
Formation	475		-
Frais bancaires	263		223
	162 955		182 765
SURPLUS(DÉFICIT) DE L'EXERCICE	(40 331)		8 341
ACTIF NET AU DÉBUT	177 425		137 094
ACTIF NET À LA FIN	137 094 \$		145 435 \$

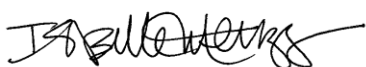
Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière au 31 mars 2020

	2019		2020
ACTIF			
À court terme			
Encaisse	21 022 \$		114 652 \$
Placement (note 3)	187 668		63 623
Comptes à recevoir	125		350
Courus à recevoir	-		7 042
Frais payés d'avance	522		455
	<u>209 337</u>		<u>186 122</u>
Actifs incorporels (note 4)	1 994		-
	<u>211 331 \$</u>		<u>186 122 \$</u>
PASSIF			
À court terme			
Créditeurs	- \$		4 433 \$
Créditeurs – organismes membres	80 001		34 600
Taxe sur les produits et services	(1 925)		585
Taxe de vente du Québec	(3 839)		1 070
	<u>74 237</u>		<u>40 688</u>
ACTIF NET	137 094		145 435
	<u>211 331 \$</u>		<u>186 123 \$</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CENTRE D'EXPERTISE DES GRANDS ORGANISMES



Isabelle Merizzi
Présidente, comité directeur



Nicole Bourget
Membre, comité directeur

État des flux de trésorerie de l'exercice clos le 31 mars 2020

	2019		2020
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT			
Surplus (Déficit) de l'exercice	(40 331) \$		8 341 \$
Éléments sans incidence sur la trésorerie			
Amortissement des actifs incorporels	2 991		1 994
Variation des éléments hors caisse			
Comptes à recevoir	17 041		(225)
Cours à recevoir	-		(7 042)
Débiteur – organismes membres	56 470		-
Frais payés d'avance	(66)		67
Créditeurs	(37 650)		4 433
Créditeurs – organismes membres	11 504		(45 401)
Taxe sur les produits et services	(4 695)		2 510
Taxe de vente du Québec	(9 365)		4 909
Flux de trésorerie (utilisés pour) provenant des activités de fonctionnement et (diminution) augmentation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	(4 101)		(30 414)
Trésorerie et équivalents de la trésorerie au début de l'exercice	212 791		208 690
Trésorerie et équivalents de la trésorerie à la fin de l'exercice	208 690 \$		178 276 \$
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice			
Encaisse	21 022 \$		114 652 \$
Placement	187 668		63 624
	208 690 \$		178 276 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires

au 31 mars 2020

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 six 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), Revenu Québec (RQ) et Services Québec. Ce dernier a joint les rangs du CEGO le 23 août 2019.

2. Conventions comptables

Les présents états financiers sont établis conformément aux Normes comptables 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, cet organisme fournit sans frais les locaux et les équipements nécessaires au personnel de la permanence. Pour sa part, la CNESST dégage 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 ajustés, le cas échéant.

3. Placement

Placement rachetable en tout temps et portant intérêts aux taux suivants au 31 mars 2020 : 0,80 % de 0 à 49 999,99 \$ (2019 : 1,00 %), 0,85 % de 50 000 à 99 999,99 \$ (2019 : 1,10 %), 1,00 % de 100 000 à 499 999,99 \$ (2019 : 1,20 %), 1,10 % de 500 000 à 999 999,99 \$ (2019 : 1,25 %) et 1,15 % pour 1 000 000 \$ et plus (2019 : 1,35 %).

4. Actifs incorporels

	2020		2019
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette
Site Web	11 964	11 964	–
			1 994

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.



grandsorganismes.gouv.qc.ca