



Rapport annuel

2020-2021

**Rédaction et recherche**

Annick Papillon

Pierre Turgeon

Mise en page

Nicholas Grenier

Révision

Catherine Mercier

Site Web

grandsorganismes.gouv.qc.ca

Courriel

cego@retraitequebec.gouv.qc.ca

Adresse des bureaux

Centre d'expertise des grands organismes

2600, boul. Laurier, bureau 210

Québec (Québec) G1V 4T3

Téléphone : 418 657-8718

Permanence au 31 mars 2021

Sophie Guay

Centre d'expertise des grands organismes

© Octobre 2021





Table des matières

Mot du président du Forum des dirigeants.....	4
Mot de la présidente du comité directeur.....	5
Présentation des membres du Forum des dirigeants.....	6
Présentation des membres du comité directeur	7
Le CEGO en chiffres.....	8
Mission, mandats et valeurs.....	9
Structure et fonctionnement.....	10
Les faits saillants.....	12
Le CEGO fête ses 20 ans!	15
Le CEGO, c'est la force d'un réseau!.....	17
État des résultats et de l'évolution de l'actif net au 31 mars 2021	18
État de la situation financière au 31 mars 2021.....	19
État des flux de trésorerie au 31 mars 2021	20
Notes complémentaires au 31 mars 2021	21



Mot du président du Forum des dirigeants

L'année 2020-2021 marque le 20^e anniversaire de la création du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO). Je suis heureux de vous présenter les réalisations accomplies par celles et ceux qui animent ce lieu privilégié d'échanges et de rencontres. Forum unique dans la fonction publique québécoise, le CEGO est motivé, depuis deux décennies, par la même mission, celle d'améliorer les services aux citoyens et de promouvoir les meilleures pratiques au sein des grands organismes et de l'appareil gouvernemental.

Malgré les défis et les contraintes imposées par la gestion de la pandémie de COVID-19, les organisations membres ont démontré avec brio leur efficacité et leur agilité à offrir en toutes circonstances des services publics de qualité, fiables et accessibles. Plus que jamais, en cette année si particulière, le CEGO a démontré sa valeur ajoutée en facilitant le partage d'information et la concertation sur les meilleures pratiques entre ses membres.

Enfin, je tiens, au nom des membres du Forum des dirigeants des grands organismes, à remercier les membres du comité directeur pour leur implication au sein du CEGO. Je souhaite également la bienvenue à M^{me} Anouk Gagné, vice-présidente à l'équité salariale à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, et M. Pierre Lafleur, vice-président aux services aux personnes assurées à la Régie de l'assurance maladie du Québec, qui se sont joints au comité. Merci à tous pour votre engagement!



Michel Després, ASC

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



Mot de la présidente du comité directeur

C'est avec fierté que je vous présente le *Rapport annuel 2020-2021 du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO)*. Ce rapport présente les faits saillants de la dernière année et les efforts constants du Centre pour faciliter l'échange de bonnes pratiques entre les organismes membres dans le but de toujours améliorer la prestation de services offerte aux citoyens et citoyennes.

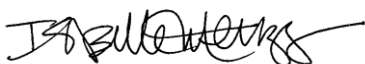
En cette année bien spéciale, où les organismes publics ont réalisé des prouesses pour maintenir une offre de services de qualité, plusieurs activités ont toutefois dû être annulées. Le CEGO, qui fêtait cette année son 20^e anniversaire, n'a malheureusement pu tenir le colloque qui devait marquer cet événement. Le Centre a tout de même su s'adapter, innover et mettre en place des solutions nouvelles, adaptées à la nouvelle réalité en entreprenant un virage numérique.

En effet, à l'instar des organisations membres, le CEGO a mené un exercice de modernisation de ses outils, en plus d'actualiser son image par une toute nouvelle signature visuelle. Les rencontres des groupes d'échange se sont poursuivies en mode virtuel et les déjeuners-conférences ont été remplacés par des webinaires, permettant ainsi de réunir un plus large auditoire.

D'ailleurs, ce rapport démontre, cette année encore, un haut taux de satisfaction des membres et une forte participation de ceux-ci aux activités présentées. Leurs témoignages sont d'ailleurs très inspirants à cet égard.

De plus, l'année 2020-2021 marque la conclusion d'un important travail d'analyse pour le groupe d'échange sur la mesure de la valeur client, qui a déposé un rapport complet, dont les conclusions seront porteuses pour les organismes membres.

Au nom du comité directeur, je tiens à remercier toutes les personnes qui ont participé de près ou de loin aux activités du CEGO. Il importe de souligner leur apport aux résultats positifs de l'année et au succès du Centre. Merci à tous, vous êtes la force de notre réseau!



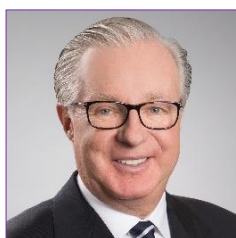
Isabelle Merizzi

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





Présentation des membres du 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 2021.



Présentation des membres du comité directeur*



Anouk Gagné

Vice-présidente à l'équité salariale

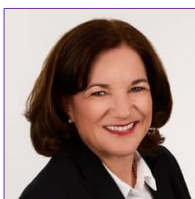
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail



Martin Bouchard

Sous-ministre adjoint aux opérations

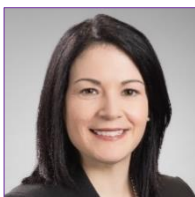
Services Québec (ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale)



Nicole Bourget

Vice-présidente et directrice générale des particuliers

Revenu Québec



Isabelle Merizzi

Vice-présidente aux services à la clientèle

Retraite Québec



Pierre Lafleur

Vice-président 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 2021.

Le CEGO en chiffres

Organisation

6 organismes membres

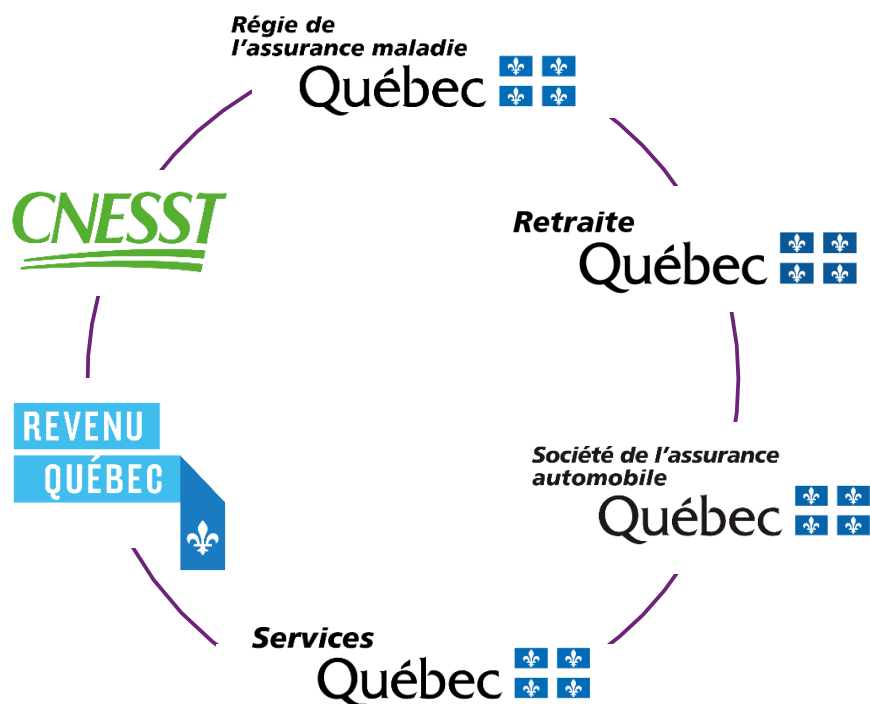
6 groupes d'échange et sous-comités

2 conseillers permanents

Des dizaines de **spécialistes actifs** provenant des différents organismes

Des centaines de **participants et participantes aux activités** diffusées sur des plateformes multiples (webinaires, site Web, etc.)

Le CEGO, c'est la force d'un réseau!





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.



Structure et fonctionnement

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

Forum des dirigeants

Le Forum des dirigeants réunit les présidents des cinq grands organismes du gouvernement du Québec. La rétroaction des activités du CEGO auprès du Forum permet de tenir les présidents informés de l'avancement des travaux du Centre d'expertise, de partager certains constats stratégiques en matière de service à la clientèle et d'obtenir leur approbation à propos des dossiers de haute importance.

Comité directeur

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

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.

Permanence

Deux conseillers permanents assurent 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.

Groupes d'échange et sous-comités

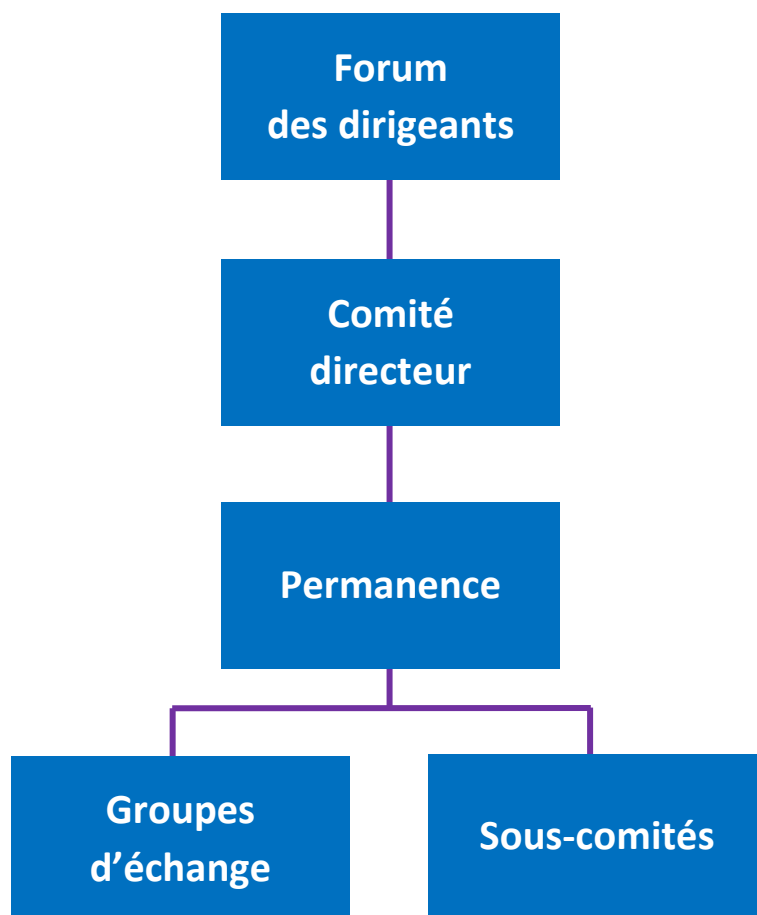
Les groupes d'échange sont composés d'employés et employées provenant des six organismes membres du CEGO. Ils discutent des enjeux et des meilleures pratiques qui concernent des thèmes précis en lien avec la prestation de services aux citoyens. Ils participent activement aux discussions en partageant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

En 2020-2021, quatre groupes d'échange et deux sous-comités se sont concertés sur des questions relatives :

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



Organigramme





Les faits saillants

Le CEGO a connu une année productive! Voici les faits saillants de ses principales réalisations.

Trois webinaires

Travaux du groupe Mesure de la valeur client

Le 12 novembre 2020, le CEGO a présenté les travaux du groupe de travail Mesure de la valeur client lors d'un premier grand webinaire.

Ce groupe de travail multidisciplinaire, créé à l'automne 2018, est composé de plusieurs spécialistes provenant des différents organismes membres. Il a recensé les besoins et les bonnes pratiques en matière de mesure de la valeur client au sein des organismes membres, et ce, dans le but de mieux comprendre comment utiliser cet outil de performance pour faire évoluer la prestation de services.

Dans ses travaux, le groupe fait ressortir la grande pertinence de la mesure de la valeur client, qui permet :

- de connaître les préférences du client;
- de favoriser la performance de l'organisation;
- de faire évoluer la prestation de services de l'organisme;
- d'influencer la priorisation des projets;
- de servir de soutien au changement; et
- de confirmer si les actions engagées ont un effet réel sur l'expérience du client.

À ce jour, l'enregistrement du webinaire a été visionné plus de 3 000 fois.

Conavigation et rappel Web à la CNESST

Le 8 décembre 2020, le CEGO a présenté un webinaire intitulé *Conavigation et rappel Web à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)*.

Ce grand organisme a accéléré le virage numérique auprès de sa clientèle en poursuivant le double objectif d'offrir la meilleure expérience client possible et de favoriser l'adhésion à ses services en ligne. La CNESST a innové et a bonifié l'assistance auprès de ses clientèles.

Les services de conavigation et de rappel Web permettent aux préposés de naviguer en temps réel pour accompagner directement la clientèle sur Internet. Le rappel Web offre quant à lui au client la possibilité de demander qu'un préposé ou une préposée le rappelle au moment et au numéro de téléphone de son choix. Chaque semaine, plus de 750 personnes utilisent ce service.

À ce jour, l'enregistrement du webinaire du CEGO a été visionné plus de 2 300 fois.



La Stratégie de transformation numérique gouvernementale

Le 18 mars 2021, le CEGO présentait un webinaire du Centre québécois d'excellence numérique (CQEN).

Une foule record s'est jointe à la rencontre sur la Stratégie de transformation numérique gouvernementale.

Cette activité de clôture des 20 ans du CEGO a connu un très haut taux de satisfaction. Comme quoi le sujet en a passionné plus d'un!

Création du groupe d'échange Communication avec la clientèle

Après plusieurs mois d'une pandémie sans précédent, l'État québécois a su maintenir la qualité de sa prestation de services publics aux citoyens avec rigueur et innovation. Mais, dans ce contexte bien particulier, force est de constater que les habitudes et les préférences des Québécois et Québécoises ont changé. Le télétravail est maintenant bien présent et les compétences numériques se développent. C'est pourquoi le comité directeur du CEGO a créé, en janvier 2021, un nouveau groupe de travail et l'a mandaté de dresser le portrait numérique du peuple québécois quant à ses préférences et à ses besoins en matière de communication avec l'État.

Le virage numérique réussi du CEGO

Pandémie oblige, les activités du Centre d'expertise des grands organismes pour l'année 2020-2021 ont été chamboulées, et même annulées. Si le CEGO a dû annuler son colloque sur la transformation numérique qui soulignait ses 20 ans, il aura su toutefois profiter des circonstances pour entamer son virage numérique, à l'instar des organismes qui le composent.

C'est ainsi que le CEGO a pu poursuivre sa mission d'appuyer les grands organismes dans leurs démarches d'amélioration des services aux citoyens. En plus des rencontres habituelles des groupes d'échange, il a organisé des conférences en ligne, lesquelles ont connu un franc succès.

Des webinaires accessibles et fort appréciés

Le 12 novembre 2020 dernier, le CEGO faisait ses premiers pas numériques en matière de webinaire avec la présentation des travaux du groupe d'échange sur la mesure de la valeur client. Deux autres webinaires ont suivi, soit celui sur la conavigation et le rappel Web à la CNESST, le 8 décembre 2020, et celui sur la Stratégie de transformation numérique gouvernementale, le 18 mars 2021.

Les sujets des webinaires ont su capter l'intérêt des membres et le médium utilisé a permis d'accommoder de plus grands groupes, de sorte que le CEGO a enregistré un taux record de participation. Dans un souci de bien servir sa clientèle, il a tenu des sondages de satisfaction, puis des améliorations ont été apportées conséquemment. Ces dernières ont permis d'atteindre un taux d'appréciation de 88 % lors du dernier webinaire. L'accessibilité et la qualité de la présentation de même que la possibilité de mettre à profit les connaissances acquises ont été des éléments particulièrement aimés par les participants.



Des rencontres d'échange simplifiées et à coûts moindres

Le contexte bien particulier de la pandémie a accentué les besoins des organismes d'innover et de partager les connaissances et les bonnes pratiques pour adapter leur prestation de services. Le CEGO a donc, plus que jamais, su démontrer sa pertinence en soutenant les organismes membres dans leur transformation. Après quelques mois d'accalmie, les travaux des groupes et des comités ont pu reprendre de manière assidue. Chapeau aux équipes déployées dans les différents organismes membres pour leur engagement dans un contexte de télétravail!

Si les rencontres via Teams et les webinaires ont eu le très grand avantage de simplifier les déplacements, le virage numérique aura certainement eu aussi l'avantage de réduire considérablement les coûts de fonctionnement. Qui plus est, l'archivage des webinaires et des autres activités sur le site Web permet aussi à ceux et celles qui n'étaient pas disponibles au moment prévu de ne rien manquer du contenu et de le visionner à leur guise au moment et à l'endroit de leur choix. Le virage numérique est sans aucun doute positif pour le CEGO, et là pour rester!

Avenir prometteur

Le CEGO entend, dès cet automne, lancer une campagne de notoriété pour mieux se faire connaître et faire en sorte que ses travaux puissent rayonner davantage. La création de comptes de réseaux sociaux, la mise à jour de son site Web et la présentation de conférences pertinentes sont autant de moyens qui seront utilisés pour mieux faire connaître le CEGO et ses travaux. C'est un pas de plus vers l'amélioration des services aux citoyens.



Le CEGO fête ses 20 ans!

L'année 2020-2021 soulignait les 20 ans du CEGO. Vingt ans déjà! La pandémie n'a toutefois pas permis de célébrer cet anniversaire en grande pompe et le CEGO a dû annuler son colloque et ses autres rassemblements.

Le Centre a toutefois su tirer le meilleur de cette situation en soulignant cet anniversaire de façon numérique. Pour marquer de belle façon le coup d'envoi des festivités, une miniconférence de M. Marc Lacroix, membre fondateur du CEGO, a été diffusée en novembre 2020. Elle a permis de présenter la genèse du CEGO et de dévoiler sa nouvelle identité visuelle.

M. Carl Gauthier, président-directeur général à Revenu Québec, et M^{me} Manuelle Oudar, présidente du conseil d'administration et chef de la direction de la Commission des normes, de l'équité salariale, de la santé et de la sécurité du travail, ont aussi souligné l'apport important du CEGO lors de webinaires.

Retour sur la création du CEGO

C'est à l'automne 1999, alors que les présidents des grands organismes réfléchissent à la modernisation de l'État et à la nécessité de répondre aux attentes grandissantes des citoyens, qu'émerge le besoin d'avoir un lieu d'échange sur les bonnes pratiques de services à la clientèle.

C'est donc à l'initiative de la Régie des rentes du Québec (aujourd'hui Retraite Québec) et avec l'appui du Forum des dirigeants des grands organismes que le CEGO voit le jour au printemps 2000. Son existence débute avec de belles perspectives et une mission toujours d'actualité, même après deux décennies : favoriser l'amélioration des services aux citoyens en soutenant les organismes membres.

Malgré les défis qui ont marqué ses débuts à titre de nouvelle entité, ses résultats ont été rapides et concrets. La force de ce nouveau réseau s'est illustrée tant par l'engagement des dirigeants que par l'enthousiasme des participants à réaliser des travaux au bénéfice des organismes membres et des citoyens. Et c'est toujours le cas. Allier ressources, expériences et savoirs est une réussite du CEGO depuis maintenant plus de 20 ans!

Chapeau aux membres fondateurs

« La performance de nos organismes publics réside dans leur capacité et leur motivation à apprendre de toutes sources et à rapidement traduire cet apprentissage en actions. Ce pari de la coopération, avec pour bénéfice escompté l'accélération de leur propre transformation, a été remporté. » – M. Marc Lacroix, membre fondateur et ancien haut fonctionnaire

Si le CEGO a aujourd'hui 20 ans et qu'il participe toujours aussi activement au rayonnement de l'expertise et des bonnes pratiques au sein des six grands organismes, c'est grâce à plusieurs membres fondateurs visionnaires, qui méritent qu'on leur rende hommage. Le CEGO tient à les remercier pour le travail accompli depuis toutes ces années via les nombreux comités d'échange, les présentations et les activités diverses, qui ont contribué à la valorisation de l'expertise des grands organismes de la fonction publique.



De cette pratique collaborative proposée par le CEGO, notons ces répercussions positives notoires :

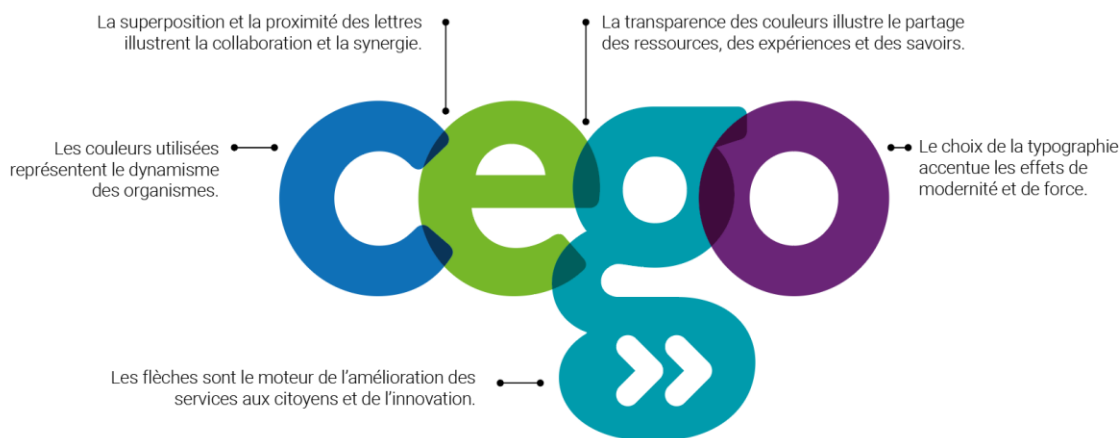
- la rupture de l'isolement des gestionnaires opérationnels, qui permet de conjuguer les efforts, et d'ainsi chercher à atteindre des objectifs qui seraient autrement hors de leur portée;
- l'instauration de communautés de praticiennes et praticiens vouées au partage de façon de faire innovantes ou éprouvées au bénéfice du citoyen;
- l'accélération de la mise en œuvre de projets favorisant une performance accrue;
- la mise en valeur de réalisations méritoires issues des organismes membres, qui inspire la fierté de travailler dans la fonction publique.

Le CEGO réussit à se réinventer grâce à la proactivité de son comité directeur, en phase avec les orientations gouvernementales et les défis contemporains.

Que les 20 prochaines années perpétuent l'héritage du CEGO!

Adoption d'un nouveau logo

Pour ses 20 ans, le CEGO a choisi une nouvelle identité visuelle à partir des cinq éléments suivants :





Le CEGO, c'est la force d'un réseau!

« Le CEGO est unique, c'est un lieu privilégié au sein de la fonction publique québécoise pour partager des connaissances précises et de bonnes pratiques pour mieux servir nos clientèles, mais aussi pour trouver ensemble des solutions innovatrices à des préoccupations communes. »

Nicole Bourget, vice-présidente et directrice générale des particuliers
Revenu Québec

« Être membre du CEGO m'a permis de créer un réseau d'échange avec des gens d'expérience. Cela sera grandement bénéfique à mon organisation pour la création d'un projet prometteur d'expérience client permettant d'offrir un service de qualité, à la hauteur des attentes de la clientèle. »

Line Imbeault, conseillère en intégration et en implantation de la prestation de services
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (Services Québec)

« Les travaux du Centre d'expertise des grands organismes sont d'un grand intérêt pour offrir des services publics de qualité. Son travail collaboratif et concret témoigne de la valeur de sa mission. »

Geneviève Corneau, directrice du Centre de relations avec la clientèle
Retraite Québec

« Nous abordons des enjeux concrets et des défis communs auxquels nos organisations doivent faire face. Nous pouvons partager nos avancées et accélérer nos réflexions et nos positionnements. C'est certainement un partenariat qui fut très bénéfique pour mon organisme, notamment pour la mise en place d'une salle de pilotage. »

Christian Mercier, directeur du Bureau de projets et de l'amélioration continue
Société de l'assurance automobile du Québec, groupe d'échange en amélioration

« J'ai beaucoup aimé participer au webinaire sur la Stratégie de transformation numérique gouvernementale. Les conférenciers étaient très intéressants, le contenu était pertinent et en lien avec mes fonctions. La présentation a permis d'aborder plusieurs enjeux et préoccupations pour mieux comprendre cette stratégie et réfléchir à quelques pistes de solution à envisager dans nos organisations. »

Participant au webinaire du 18 mars 2021 sur la Stratégie de transformation numérique gouvernementale



État des résultats et de l'évolution de l'actif net au 31 mars 2021

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
PRODUITS		
Organismes membres		
Cotisations	75 080	150 160
Colloques	-	39 176
Déjeuners-conférences	-	696
Intérêts sur placement	155	955
Autres	107	119
	<u>75 342</u>	<u>191 106</u>
CHARGES		
Organismes membres		
Honoraires	64 580	119 146
Services professionnels	1 500	3 500
Colloques	1 584	44 790
Déjeuners-conférences	-	8 837
Frais de déplacement	-	1 713
Communications informatiques	1 030	1 054
Fournitures	-	1 508
Amortissement des actifs incorporels	-	1 994
Frais bancaires	176	223
	<u>68 870</u>	<u>182 765</u>
SURPLUS DE L'EXERCICE	6 472	8 341
ACTIF NET AU DÉBUT	<u>145 435</u>	<u>137 094</u>
ACTIF NET À LA FIN	<u>151 907</u> \$	<u>145 435</u> \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

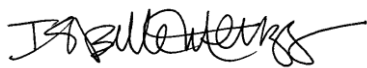


État de la situation financière au 31 mars 2021

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	88 678 \$	114 652 \$
Placement (note 3)	63 778	63 624
Comptes à recevoir	–	350
Cours à recevoir	–	7 042
Frais payés d'avance	457	455
	<u>152 913 \$</u>	<u>186 123 \$</u>
PASSIF		
À court terme		
Créditeurs	– \$	4 433 \$
Créditeurs – Organismes membres	–	34 600
Taxe sur les produits et services	358	585
Taxe de vente du Québec	648	1 070
	<u>1 006</u>	<u>40 688</u>
ACTIF NET	<u>151 907 \$</u>	<u>145 435 \$</u>
	<u>152 913 \$</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 au 31 mars 2021

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Surplus de l'exercice	6 472 \$	8 341 \$
Éléments sans incidence sur la trésorerie :		
Amortissement des actifs incorporels	–	1 994
Variation des éléments hors caisse :		
Comptes à recevoir	350	(225)
Coursus à recevoir	7 042	(7 042)
Frais payés d'avance	(2)	67
Créditeurs	(4 433)	4 433
Créditeurs – Organismes membres	(34 600)	(45 401)
Taxe sur les produits et services	(227)	2 510
Taxe de vente du Québec	(422)	4 909
Flux de trésorerie (utilisés pour) provenant des activités de fonctionnement et (diminution) augmentation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	(25 820)	(30 414)
Trésorerie et équivalents de la trésorerie au début de l'exercice	178 276	208 690
Trésorerie et équivalents de la trésorerie à la fin de l'exercice	<u>152 456 \$</u>	<u>178 276 \$</u>
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice		
Encaisse	88 678 \$	114 652 \$
Placement	<u>63 778</u>	<u>63 624</u>
	<u>152 456 \$</u>	<u>178 276 \$</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



Notes complémentaires au 31 mars 2021

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.

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 la somme 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, elle fournit sans frais les locaux et l'équipement 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 a été 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 intérêt aux taux suivants au 31 mars 2021 : 0,15 % de 0 à 49 999,99 \$ (2020 : 0,80 %), 0,2 % de 50 000 à 99 999,99 \$ (2020 : 0,85 %), 0,25 % de 100 000 à 499 999,99 \$ (2020 : 1,00 %), 0,4 % de 500 000 à 999 999,99 \$ (2020 : 1,10 %) et 0,45 % pour 1 000 000 \$ et plus (2020 : 1,15 %).

4. ACTIFS INCORPORELS

	2021		2020
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette
Site Web	11 964	11 964	–

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'intérêt, 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.

