

Rapport annuel
2021-2022



Centre d'expertise
des grands organismes
Pour des services publics de qualité

**Rédaction et recherche**

Annick Papillon

Pierre Turgeon

Mise en page

Christine Gagnon

Révision

Cendrine Audet

Site Web

grandsorganismes.gouv.qc.ca

Courriel

cego@saaq.gouv.qc.ca

Adresse des bureaux

Centre d'expertise des grands organismes (CEGO)

333, boulevard Jean-Lesage

Québec (Québec) G1K 8J6

Permanence au 31 mars 2022

Nathalie Albert

Centre d'expertise des grands organismes

© Octobre 2022



Table des matières

Mot de la présidente du Forum des dirigeants.....	4
Mot du président 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
Quelques témoignages 2021-2022.....	Erreur ! Signet non défini.
État des résultats et de l'évolution de l'actif net au 31 mars 2022	17
État de la situation financière au 31 mars 2022.....	18
État des flux de trésorerie au 31 mars 2022	19
Notes complémentaires au 31 mars 2022	20



Mot de la présidente du Forum des dirigeants

L'année 2021-2022 a été marquée par plusieurs nouveautés au Centre d'expertise des grands organismes (CEGO). Je suis très heureuse de souligner les réalisations accomplies par celles et ceux qui l'animent. Depuis 21 ans maintenant, le centre demeure ce lieu privilégié d'échanges et de rencontres. Forum unique dans la fonction publique québécoise, le CEGO a un souci constant : celui d'améliorer les services aux citoyens et de promouvoir les meilleures pratiques au sein des grands organismes et de l'appareil gouvernemental.

Après avoir relevé les défis et les contraintes imposés par la pandémie de COVID-19, le CEGO a repris, en 2021-2022, sa vitesse de croisière et ses activités. La dernière année en fut une de changements et de renouvellements.

Rayonnement plus important, reprise des activités publiques, échanges avec d'autres grandes organisations ont marqué la dernière année du CEGO. Les organisations membres ont démontré avec force et éloquence leur fierté d'offrir des services publics de qualité, fiables et accessibles. Le CEGO a consolidé son importance en facilitant la mise en commun d'information et en favorisant la réflexion sur les meilleures pratiques entre ses membres. Le CEGO rayonne maintenant sur les médias sociaux. Il a sa page sur LinkedIn qui compte près de 600 personnes abonnées et diffuse ses productions et webinaires sur YouTube.

Je tiens à remercier très chaleureusement M. Michel Després qui a pris sa retraite de la fonction publique. Michel Després, depuis 2010, était président du Forum des dirigeants des grands organismes. Sa présidence a marqué les façons de faire du CEGO et a consacré l'importance du centre au sein de la fonction publique québécoise. Merci beaucoup, Michel ! Merci aussi à M. Carl Gauthier et M^{me} Nathalie Tremblay pour leur implication des dernières années au sein du Forum des dirigeants. Ils sont respectivement remplacés à Revenu Québec par M^{me} Christyne Tremblay et à la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) par M. Denis Marsolais. Je leur souhaite la bienvenue.

Il n'y a pas que le Forum des dirigeants qui a été renouvelé. C'est aussi le cas du comité directeur du CEGO. Son nouveau président, M. Martin Simard, saura, j'en suis persuadée, faire sa marque tout en assurant la continuité. Il a succédé en cours d'année à M^{me} Isabelle Merizzi qui a longtemps imprégné le CEGO de sa rigueur et de son dynamisme. Merci, Isabelle ! J'en profite enfin pour souhaiter la bienvenue au comité directeur du CEGO au vice-président services à la clientèle de Retraite Québec, M. Daniel Charbonneau. Merci à tous pour votre engagement!



Manuelle Oudar

Présidente-directrice générale, CNESST
Présidente, Forum des dirigeants des grands organismes



Credit photo : Marie-Josée Legault



Mot du président du comité directeur

Je suis fier et honoré de vous présenter le *Rapport annuel 2021-2022* du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO). Ce rapport présente les faits saillants de la dernière année et ils sont nombreux! Les efforts incessants du CEGO pour favoriser la diffusion des meilleures pratiques entre les organismes membres ont porté fruit, et ce, dans le souci constant d'améliorer la prestation de services offerte aux citoyens et citoyennes.

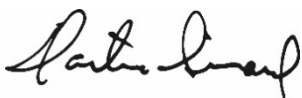
Cette année fut marquée par la reprise des activités du CEGO post-pandémie et par de nombreux échanges et collaborations avec plusieurs organisations phares du Québec hors fonction publique. Le CEGO existe depuis maintenant 21 ans. Il a consolidé son virage numérique au cours de l'année 2021-2022 en présentant, notamment, 2 webinaires sur Internet.

Le CEGO a continué son exercice de modernisation de ses outils, en plus d'amorcer l'actualisation de son site Internet. Les rencontres des groupes d'échange se sont poursuivies tout au long de l'année en mode virtuel et cette pratique est maintenant bien établie. Enfin, les webinaires ont été des succès de participation permettant de réunir des auditoires records.

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 2021-2022 marque la conclusion d'un important travail d'analyse pour le groupe d'échange Formation à la tâche, qui a mené à un « état des lieux »¹ et à la production d'une vidéo sur la formation au temps de la pandémie².

Au nom du comité directeur, je tiens à remercier l'ensemble des membres des groupes de travail du CEGO. Ce sont eux qui, concrètement, soutiennent le centre dans sa mission. Il est important de souligner leur inestimable contribution. Merci à vous tous d'être la force de notre réseau!



Martin Simard

Vice-président aux services aux assurés
Président du comité directeur, Centre d'expertise des grands organismes
Société de l'assurance automobile du Québec



1. https://grandsorganismes.gouv.qc.ca/fileadmin/Fichiers/Bilan_15_mois_de_teletravail_CANVA.pdf
2. [CEGO – « La formation au temps de la pandémie. Bilan et perspectives » - YouTube](#)



Présentation des membres du Forum des dirigeants*



René Dufresne

Président-directeur général

Retraite Québec



Marco Thibault

Président-directeur général

Régie de l'assurance maladie du Québec



Manuelle Oudar

Présidente-directrice générale

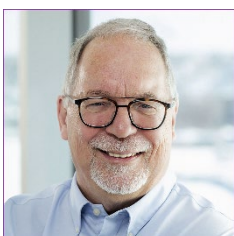
Commission des normes, de l'équité,
de la santé et de la sécurité du travail



Christyne Tremblay

Présidente-directrice générale

Revenu Québec



Denis Marsolais

Président-directeur général

Société de l'assurance automobile du Québec

* En date du 31 mars 2022.



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



Daniel Charbonneau

Vice-président 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 aux services aux assurés

Société de l'assurance automobile du Québec

* En date du 31 mars 2022.

Le CEGO en chiffres

Organisation

6 organismes membres

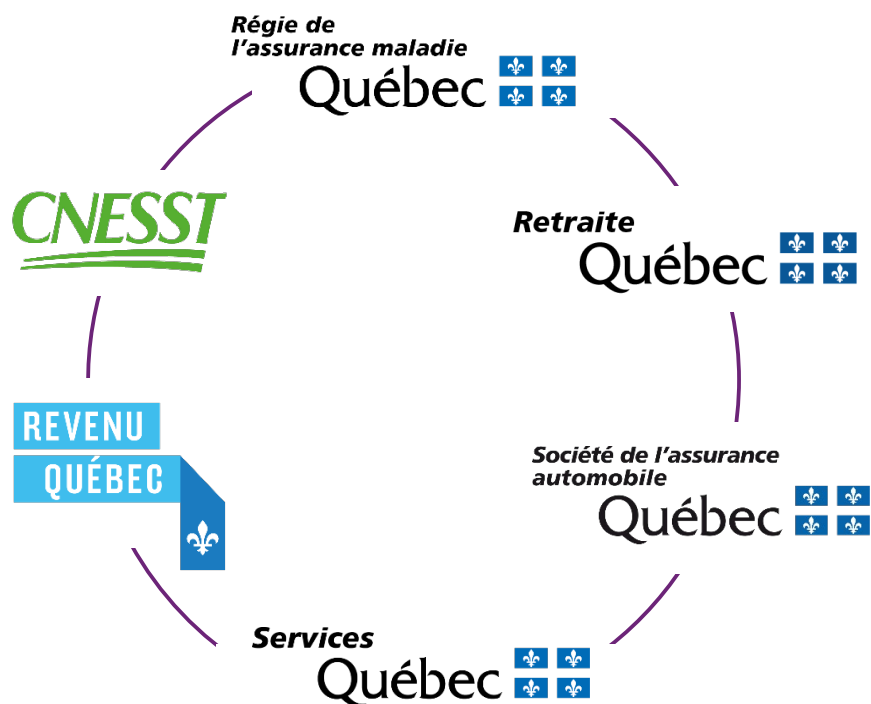
7 groupes d'échange et sous-comités

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 la transmission d'informations 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.
- **la mise en commun d'expériences :**
Les organismes membres s'engagent à mettre en commun leurs ressources, expériences et savoirs dans la poursuite d'un même objectif : 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 communiquer 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

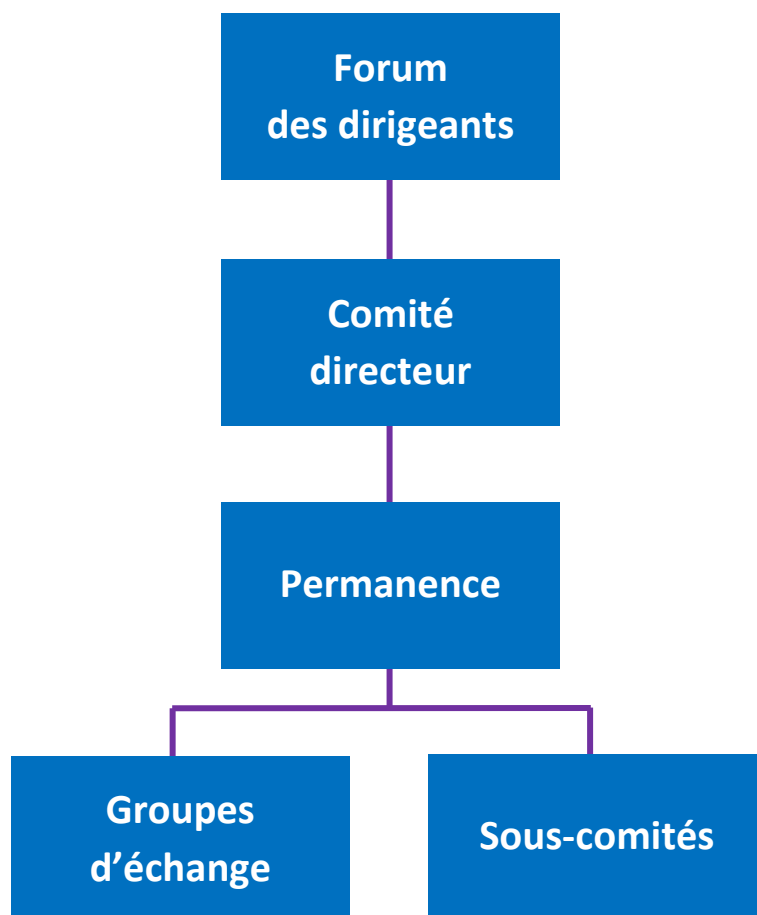
Les groupes d'échange sont composés d'employés et employées provenant des six organismes membres du CEGO. Ils discutent des enjeux et des meilleures pratiques qui concernent des thèmes précis en lien avec la prestation de services aux citoyens. Ils participent activement aux discussions en communiquant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

En 2021-2022, cinq 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;
- aux communications 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.

Deux webinaires

Outil APUI de la SAAQ

Le 24 novembre 2021, le CEGO a présenté sur Teams un webinaire portant sur l'outil APUI de la SAAQ.

L'APUI est un outil d'aide personnalisé et uniforme pour l'indemnisation des accidentés lors d'une demande faite en vertu de la *Loi sur l'assurance automobile*. C'est la cheffe du Service de l'optimisation des processus et de la formation à la Direction de l'amélioration continue de la Société de l'assurance automobile du Québec, Marcelle Huntington, qui a présenté, lors d'un webinaire de 90 minutes, cet outil conçu sur mesure et adapté aux besoins des employés et employées qui l'utilisent.

Ce webinaire, accessible sur invitation seulement, a connu un franc succès avec 132 participants et participantes et un fort taux de rétention de ceux-ci tout au long de la présentation.

Déposé par la suite sur YouTube, l'enregistrement du webinaire a, à ce jour, été visionné 65 fois. Cette présentation a également été publiée sur le site Web du CEGO.

Projet Notifications de Retraite Québec

Le 26 janvier 2022, le CEGO a présenté sur Teams un webinaire « grand public » de Retraite Québec intitulé *Projet Notifications*.

Ce grand organisme a poursuivi son virage numérique auprès de sa nombreuse clientèle en mettant en place un système de notifications par message texte et par courriel pour l'informer de l'évolution de ses demandes et d'un changement à son dossier. À ce jour, plus de 250 000 notifications ont été faites à la clientèle de Retraite Québec.

La directrice des relations avec la clientèle de Retraite Québec, Geneviève Corneau, a fait la présentation, accompagnée par Marie-Liz Molina de la Direction de l'ingénierie et de l'innovation numérique et par Victor Dufour de la Direction générale des solutions d'affaires de Retraite Québec.

Ce sont 512 personnes qui se sont branchées sur Teams pour suivre en direct ce webinaire ouvert à tous.

L'enregistrement du webinaire sur YouTube a été visionné 100 fois.

La présentation utilisée lors du webinaire a été publiée sur le site Web du CEGO.



État de situation des travaux des groupes 2021-2022

Ce sont les mandats confiés aux cinq groupes de travail et deux sous-comités du CEGO qui lui permettent d'accomplir sa mission.

Depuis la création du CEGO, les travaux des groupes et sous-comités facilitent la mise en commun de l'information et favorisent la concertation sur les stratégies et les moyens permettant d'améliorer la prestation de services aux citoyens.

Les travaux des groupes et sous-comités permettent aussi la diffusion des meilleures pratiques auprès des grands organismes et dans l'appareil gouvernemental.

Mentionnons enfin que les travaux des groupes et sous-comités sont régulièrement un lieu d'échanges et de présentations avec des partenaires et collaborateurs hors fonction publique.

De façon générale et selon les mandats reçus du comité directeur, les membres des différents groupes de travail du CEGO tiennent de six à huit rencontres annuelles.

Amélioration continue

Le groupe travaille à la production d'un portrait des équipes et d'un état de situation global concernant l'amélioration continue dans chaque organisme.

Les données recueillies vont servir à la rédaction d'un rapport qui comprendra différentes sections : préambule, état des lieux, constats, enjeux, vision (grands objectifs) et opportunités (recommandations).

Les travaux réalisés jusqu'à maintenant ont permis de constater que les réalités de l'amélioration continue sont différentes dans les organismes, mais que les enjeux et les défis sont similaires.

La livraison du document final lors du prochain exercice annuel favorisera le développement d'une culture en amélioration continue au sein des organismes et positionnera le CEGO comme une ressource incontournable en la matière.

Communication avec la clientèle

Ce groupe de travail a été créé par le comité directeur du CEGO en janvier 2021 et a été mandaté pour broser le portrait numérique des citoyens et citoyennes québécois en ce qui concerne leurs préférences et leurs besoins en matière de communication avec l'État.

En conséquence, les travaux de la dernière année ont été consacrés à la création, en collaboration avec la maison SOM, d'un sondage dont les résultats seront connus, analysés et rendus publics d'ici la fin de 2022.

Formation à la tâche

Tous les efforts du groupe au cours de la dernière année ont été consacrés à la compilation puis à la rédaction d'un état des lieux et de constats à propos de la formation au temps de la pandémie.

Un bilan « 15 mois de télétravail » a été produit et diffusé par le groupe. Une vidéo de type « aide à la réflexion » pour orienter les prises de décision relatives à la formation lors du retour en personne dans les bureaux des employés de l'État est disponible et sa diffusion sera suivie d'un panel de discussion à grande échelle.



Gestion des centres de relations avec la clientèle

Les enjeux concernant le télétravail, le recrutement et la rétention du personnel des centres de relations avec la clientèle ont été des sujets à discussion récurrents de la part des membres du groupe.

Ceux-ci ont également contribué à la rédaction d'un document décrivant la situation inhérente aux « micro-agressions » pour l'ensemble des organisations membres.

Un guide des bonnes pratiques en la matière sera produit par le groupe au cours du prochain exercice annuel.

Mesure de la valeur client

Le groupe a travaillé sur quatre objectifs annuels, soit :

- gérer les données sensibles et les enjeux de protection des renseignements personnels (PRP) et éthiques;
- prioriser les projets créateurs de valeur pour le client en conciliant la valeur client et la performance organisationnelle avant, pendant et après le développement d'un projet;
- échanger sur les indicateurs retenus par les organismes pour mesurer certains concepts liés à l'expérience client.
- tirer profit des données d'observation et de mesure pour améliorer la connaissance du client.

À partir de toutes ces présentations, le groupe travaille à produire un outil commun qui sera diffusé sur le site Web du CEGO.

Sous-comité des planificateurs de main-d'œuvre

Les planificateurs travaillent à la mise à jour du *Guide du planificateur* et de ses annexes. La livraison du nouveau document est prévue en 2023.

Sous-comité des systèmes téléphoniques

La mise à jour du guide et des annexes sur la réponse vocale interactive (RVI) est au cœur des travaux du groupe.

Le document doit être « ré-écrit » et surtout mis à jour pour tenir compte des meilleures pratiques en matière de RVI.

Le nouveau document sera livré en 2023.



La consécration du virage numérique du CEGO

Le CEGO a profité de l'année 2021-2022 pour faire une nécessaire mise à jour et rafraîchir son site Internet.

La présence de manchettes diffusées régulièrement sur les sites intranet des organismes membres pour mettre en valeur tant les travaux du CEGO que son expertise constitue une autre nouveauté.

Pandémie oblige, les activités du CEGO pour l'année 2021-2022 ont permis de consolider son virage numérique, à l'instar des organismes qui le composent.

Le CEGO a pu poursuivre sa mission d'appuyer les grands organismes dans leurs démarches d'amélioration des services aux citoyens de façon toute virtuelle en 2021-2022.

Toutes les rencontres des groupes de travail et sous-comités ont été tenues sur la plateforme Teams. En plus, les rencontres habituelles du comité directeur et les webinaires ont été présentés en ligne et ont connu de francs succès.

Mentionnons également que toutes les rencontres de la permanence du CEGO et leurs activités de formation avec les différents fournisseurs de services se sont faites en ligne en 2021-2022.

Au cours de la dernière année, un employé permanent du CEGO a participé à une activité de formation du journal *Les Affaires* portant sur les réseaux sociaux, alors qu'une autre a reçu une formation de base sur l'approche « Lean » en management.

Le virage numérique permet aussi de réduire considérablement les coûts de fonctionnement. Qui plus est, l'archivage des webinaires et des autres activités sur le site Web offre 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 au CEGO n'est pas près de disparaître!

Le rayonnement du CEGO

Il faut souligner la collaboration précieuse de plusieurs organisations aux travaux du CEGO au cours de l'année 2021-2022.

Tour à tour, en plus des échanges constants entre les six organisations membres du CEGO, des représentants de Desjardins, d'Hydro-Québec, de Vidéotron, de la Société des alcools du Québec, de la Ville de Montréal, de l'École de la fonction publique du Canada et du Centre d'acquisitions gouvernementales ont participé aux activités du CEGO ou ont eu recours à son expertise dans le cadre d'activités de balisages et de mises en commun des meilleures pratiques.

Nous les remercions sincèrement pour leur confiance, leur générosité et leur participation à nos activités.





Quelques témoignages – 2021-2022

« J’ai été membre et coordonnateur du groupe de travail sur la formation à la tâche pendant plusieurs années. Au terme de chacune des rencontres, je me disais à quel point ces échanges sont pertinents et enrichissants. Le volet Communauté de pratiques est essentiel à l’évolution constante de nos boîtes de formation. »

Patrick Martel, chef de service (par intérim) – Centre des relations avec la clientèle, SAAQ

« Le CEGO est un partenaire de choix quand il s’agit de mettre en commun les bonnes pratiques des centres d’appels dans le milieu public. En effet, grâce à la grande collaboration de plusieurs organisations qui font partie du CEGO, la Ville de Montréal a été en mesure de réaliser des parangonnages pertinents sur des sujets multiples et variés (changement de plateforme téléphonique, structures organisationnelles, etc.). Le CEGO est un acteur incontournable! »

Vanessa Bavière, cheffe de division bureau de projet et soutien aux opérations du Centre de services 311, Ville de Montréal

« Le CEGO est un lieu collaboratif d’échanges qui place le citoyen au cœur des préoccupations. Améliorer, évoluer et innover constituent les moteurs qui alimentent les travaux et les discussions. La fonction publique est riche de talents et d’expériences diverses : le CEGO nous donne la possibilité de les connaître et de les reconnaître! »

Pierre Lafleur, vice-président à la transformation numérique et à l’expérience client, RAMQ

« Le CEGO fut extrêmement profitable comme lieu de transmission de bonnes pratiques pour notre direction. Les échanges entre collaborateurs permettent de valider certaines façons de faire et orientations de notre direction, mais aussi de faire part des orientations avant-gardistes prises par l’ensemble des membres. Le CEGO est un incontournable pour la mise en commun des meilleures pratiques ».

Stéphane Smith, directeur, Services Québec



État des résultats et de l'évolution de l'actif net au 31 mars 2022

	Notes	2022	2021
PRODUITS			
Cotisations – Organismes membres	6	200 000	75 080
Intérêts sur placement	5	128	155
Autres		95	107
		<u>200 223</u>	<u>75 342</u>
CHARGES			
Honoraires – Organismes membres	6	195 189	64 580
Services professionnels		15 680	1 500
Colloques		-	1 584
Communications informatiques		5 375	1 030
Formation		451	-
Frais bancaires		164	176
Autres		90	-
		<u>216 949</u>	<u>68 870</u>
(DÉFICIT) SURPLUS DE L'EXERCICE		16 726	6 472
ACTIF NET AU DÉBUT		<u>151 907</u>	<u>145 435</u>
ACTIF NET À LA FIN		<u>135 181</u> \$	<u>151 907</u> \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière au 31 mars 2022

	Notes	2022	2021
ACTIF			
À court terme			
Encaisse		246 659 \$	88 678 \$
Placement	3-5	63 906	63 778
Frais payés d'avance		616	457
		<u>311 181</u>	<u>152 913</u>
À long terme			
Actifs incorporels	4	9 100	-
Total de l'actif		<u>320 281 \$</u>	<u>152 913 \$</u>
			-
PASSIF			
À court terme			
Créditeurs		362 \$	- \$
Créditeurs – Organismes membres	6	188 638	-
Taxe sur les produits et services		(1 302)	358
Taxe de vente du Québec		(2 598)	648
Total du passif		<u>185 100</u>	<u>1 006</u>
ACTIF NET		<u>135 181 \$</u>	<u>151 907 \$</u>
Total du passif et de l'actif net		<u>320 281 \$</u>	<u>152 913 \$</u>
ENGAGEMENTS	7		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CENTRE D'EXPERTISE DES GRANDS ORGANISMES



Martin Simard
Président, comité directeur



Nicole Bourget
Membre, comité directeur

État des flux de trésorerie au 31 mars 2022

	Notes	<u>2022</u>	<u>2021</u>
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT			
(Déficit) Surplus de l'exercice		(16 726) \$	6 472 \$
Variation des éléments hors caisse :			
Comptes débiteurs		-	350
Intérêts courus à recevoir		-	7 042
Frais payés d'avance		(159)	(2)
Créditeurs		362	(4 433)
Créditeurs – Organismes membres		188 638	(34 600)
Taxe sur les produits et services		(1 660)	(227)
Taxe de vente du Québec		(3 246)	(422)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement		<u>167 209</u>	<u>(25 820)</u>
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Acquisition d'actifs incorporels et flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	4	<u>(9 100)</u>	<u>-</u>
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des équivalents de trésorerie		158 109	(25 820)
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice		<u>152 456</u>	<u>178 276</u>
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice		<u>310 565</u>	<u>152 456</u>
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice			
Encaisse		246 659	88 678
Placement		63 906	63 778
		<u>310 565</u> \$	<u>152 456</u> \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



Notes complémentaires au 31 mars 2022

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. PRINCIPALES MÉTHODES 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 taux d'intérêt 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 SAAQ 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 et 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. Les acquisitions relatives au site Web sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire, sur une durée de 36 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 2022 : 0,15 % de 0 à 49 999,99 \$ (2021 : 0,15 %), 0,2 % de 50 000 à 99 999,99 \$ (2021 : 0,2 %), 0,25 % de 100 000 à 499 999,99 \$ (2021 : 0,25 %), 0,4 % de 500 000 à 999 999,99 \$ (2021 : 0,4 %) et 0,45 % pour 1 000 000 \$ et plus (2021 : 0,45 %).

4. ACTIFS INCORPORELS

	2022		2021
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette
Site Web	21 064	11 964	9 100
			–

Des développements informatiques relatifs au site Web étaient en voie de réalisation en date du 31 mars 2022. Une valeur de 9 100 \$ a été inscrite au 31 mars 2022 (2021 : 0 \$) et n'est pas amortie à cette date.

5. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX 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 due ou à recevoir.

7. ENGAGEMENTS

Le CEGO est engagé en vertu de divers contrats pour une somme de 40 609 \$ (incluant les taxes) en date du 31 mars 2022 (2021 : 0 \$).



Centre d'expertise
des grands organismes
Pour des services publics de qualité