

PLAN DE TRANSFORMATION

AVRIL 2015

RÉALISATION D'ÉCONOMIES GOUVERNEMENTALES

Le CSPQ permet aux ministères et organismes de dégager les marges de manœuvre financières nécessaires pour accroître leur capacité d'offrir des services directs à la population.

Répartition des économies estimées	2013-2014
Secteurs	
Ressources informationnelles	67,3 M\$
➤ Technologies de l'information	21,7 M\$
➤ Télécommunications	45,6 M\$
Acquisitions (achats regroupés)	81,2 M\$
Placement média	27,8 M\$
Ressources matérielles et documentaires	14,0 M\$
Ressources humaines	5,8 M\$
Autres	2,2 M\$
Total	198,3 M\$

Depuis sa création, le CSPQ a permis de dégager des économies gouvernementales estimées de près de **1,3 G\$**.

LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

- Offre des services administratifs aux ministères et organismes publics, notamment en matière de :
 - Ressources humaines
 - Ressources financières
 - Ressources matérielles
 - Ressources informationnelles
 - Moyens de communication
- 144 ministères et organismes clients
- 127 services
- 2 079 employés au 28 février 2015
- Chiffre d'affaires de 670,6 M\$ en 2013-2014
- Investissements de 111,1 M\$ en 2013-2014

DES RÉALISATIONS À PORTÉE GOUVERNEMENTALE

GESTIONNAIRE ET DÉVELOPEUR DE GRANDES INFRASTRUCTURES TECHNOLOGIQUES GOUVERNEMENTALES

- Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR)
 - Plus de 2 millions de communications par année.
- Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM)
 - Génère plus de 26 M\$ d'économies pour la communauté gouvernementale.
- Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR)
 - Plus de 85 000 personnes inscrites dans le système.

SERVICES D'ENVERGURE EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES

- 50 073 lignes cellulaires.
- 4 centres de traitement.
- 6 ordinateurs centraux (plateforme centrale).
- Des services relatifs au bureau électronique offerts à plus de 12 000 utilisateurs.

JOUEUR DE PREMIER PLAN EN MATIÈRE DE CONTRATS PUBLICS

- Deuxième plus important donneur d'ouvrage au gouvernement du Québec pour les contrats publics et premier pour le secteur des technologies de l'information.
- La conclusion de 3 308 contrats de plus de 1 000 \$ pour une valeur de 1,4 G\$ dont 867 contrats en ressources informationnelles pour une valeur de 610,9 M\$.
- Plus de 40 regroupements d'achats et placements médias qui ont permis de générer des économies de 100 M\$ en 2013-2014.

SERVICES D'ENVERGURE EN RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES

- Traitement de la paie pour 54 000 employés.
- Offre de formations virtuelles en bureautique auprès de 31 803 utilisateurs dans 53 organisations publiques.
- Traitement annuel de plus de 92 000 factures et de plus de 6 000 écritures comptables pour 13 MO en matière d'opérations financières et matérielles.

AUTRES RÉALISATIONS IMPORTANTES

- Soutien opérationnel dans le cadre de tragédies telles que celles de Lac-Mégantic et de l'Isle-Verte, notamment par le déploiement de réseaux de communication d'urgence.
- Éditeur officiel du Gouvernement du Québec.
- Service de gestion et de disposition des biens des organisations publiques.

TRANSFORMATION ORGANISATIONNELLE DU CSPQ

QUOI

- **RECENTER SUR SA MISSION D'ORIGINE** au bénéfice des ministères et organismes :
 - Offrir des services administratifs à valeur ajoutée démontrée, en assurer la distribution adéquate et permettre aux ministères et organismes de se concentrer sur leur mission respective;
 - Être un centre gouvernemental d'expertise en matière d'administration de services partagés en ressources humaines, financières, matérielles, informationnelles et moyens de communication.

COMMENT

- Pour parvenir à se recentrer sur sa mission, le CSPQ doit :
 - Prioriser exclusivement le développement des services à **VALEUR AJOUTÉE DÉMONTRÉE**;
 - **OPTIMISER** et **AUGMENTER** les bénéfices de l'utilisation des services partagés pour la communauté gouvernementale;
 - **BONIFIER** l'offre de services et les relations avec la clientèle.
- Conséquemment, différents chantiers seront déployés autour de cinq axes d'intervention :
 1. L'offre de services
 2. La gestion des technologies de l'information et des communications
 3. Les relations avec les ministères et organismes clients
 4. Le cadre financier et légal d'exercice des services partagés
 5. La performance de l'organisation

QUAND

- Cet exercice débute en **avril 2015** et sa mise en œuvre se déroulera en **trois phases** au cours des **trois prochaines années financières**.

QUI

- Hauts dirigeants
- Le CSPQ :
 - CA
 - Gestionnaires
 - Personnel
- Ministères et organismes clients

ÉCONOMIES GÉNÉRÉES

Sur **5 ANS**, la réalisation de la **PHASE 1** permettra à la communauté gouvernementale de faire des bénéfices financiers estimés de près de **200 M\$**.

PUBLICS CIBLES

CA du CSPQ et hauts dirigeants des MO

- La collaboration des hauts dirigeants des MO est absolument essentielle :
 - Pour porter la culture des services partagés dans leur organisation;
 - Pour qu'ils s'investissent comme clients afin de permettre au CSPQ de réaliser les changements, toujours au bénéfice de la communauté gouvernementale.

Ministères et organismes clients

- La collaboration de la communauté gouvernementale est nécessaire pour mettre en place cette transformation.
- L'intégrité et la qualité des services sont assurées, permettant la continuité de la mission des clients.

Gestionnaires du CSPQ

- Les gestionnaires sont porteurs des changements. L'engagement de ceux-ci est essentiel à la mise en œuvre du plan de transformation afin de mobiliser le personnel.

Personnel du CSPQ

- Le CSPQ souhaite conserver le savoir, le savoir-faire et le savoir-être de son équipe et mettre à profit son expertise là où elle sera la plus performante.
- Tous les efforts seront déployés afin de maintenir l'expertise interne.

CONTEXTE

- **MEILLEUR CONTRÔLE** des dépenses publiques
- **RÉDUCTION DES COÛTS** administratifs pour les ministères et organismes

Opportunité

- Le recours aux services partagés représente un levier important pour générer des bénéfices financiers pour la communauté gouvernementale

BÉNÉFICES DE LA TRANSFORMATION DU CSPQ

Clientèle

- Services administratifs de **HAUTE QUALITÉ** à **MOINDRES COÛTS** et **ACCESSIBLES**
- Relations avec la clientèle **CONSOLIDÉES**

Gouvernement

- **OUTIL** supplémentaire de contrôle des dépenses
- **ÉCONOMIES** gouvernementales majeures / **RÉDUCTION DES COÛTS** administratifs

Centre de services partagés du Québec

- Reconnu comme le **CENTRE D'EXPERTISE** en services partagés
- Offre de services à **VALEUR AJOUTÉE DÉMONTRÉE** pour la communauté gouvernementale
- Réel **ALLIÉ DE CHOIX** pour une administration publique performante

TRANSFORMATION DU CSPQ AUTOUR DE 5 AXES D'INTERVENTION

AXE 1

L'offre de services

1

Services à maintenir, à consolider et à améliorer
Stratégie d'adhésion à revoir

2

Services à transférer
Services à retirer

3

Services à développer

AXE 2

La gestion des technologies de l'information et des communications

1

Gestion des effectifs

2

Gestion des projets

3

Gestion contractuelle

4

Actifs gouvernementaux

AXE 3

Les relations avec les ministères et organismes clients

Amélioration de nos relations avec la clientèle, révision du cadre de relations et des moyens

AXE 4

Le cadre financier et légal d'exercice des services partagés

Financement (tarification et facturation) des services partagés et exigences légales et administratives (SCT-CSPQ)

AXE 5

La performance de l'organisation

Révision et optimisation des façons de faire de l'organisation

MÉTHODE D'ÉVALUATION DES SERVICES

Cet exercice débute en **avril 2015** et sa mise en œuvre se déroulera en **trois phases** au cours des **trois prochaines années financières**.



GESTION DU CHANGEMENT ET DES COMMUNICATIONS POUR LA MISE EN ŒUVRE

SERVICES AU CSPQ

Processus administratifs et d'affaires

ÉVALUATION EN CONTINU DE LA VALEUR AJOUTÉE DÉMONTRÉE DES SERVICES

- Centrés sur la mission
- Rentables
- Générant des économies gouvernementales
- Favorisant la rationalisation et l'optimisation des services de soutien de qualité aux MO

DÉCISION

PHASE SUIVANTE

RÉSULTATS

- Mission recentrée
- Offre de services de qualité à valeur ajoutée démontrée
- Service à la clientèle amélioré
- Processus administratifs et d'affaires optimisés

TRANSFORMATION DU CSPQ AUTOUR DE 5 AXES D'INTERVENTION