

LE CENTRE  
DE SERVICES PARTAGÉS  
DU QUÉBEC



**Plan d'action de développement durable  
2009-2013**

Dépôt légal  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009  
Bibliothèque et Archives Canada, 2009

ISBN 978-2-550-55539-1 (version PDF)

© Gouvernement du Québec - 2009

## Table des matières

MOT DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE.....	4
LES ENGAGEMENTS DU CSPQ.....	5
LE PLAN D’ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE.....	6
» Orientation gouvernementale 1 : Informer, sensibiliser, éduquer, innover .....	7
» Orientation gouvernementale 2 : Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l’environnement .....	8
» Orientation gouvernementale 3 : Produire et consommer de façon responsable .....	9
» Orientation gouvernementale 4 : Accroître l’efficience économique.....	11
LA STRUCTURE DE GOUVERNANCE .....	12
ANNEXE 1.....	13
ANNEXE 2.....	14

## MOT DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

---

L'Assemblée nationale a adopté en avril 2006 la Loi sur le développement durable (L.R.Q., c. D-8.1.1). Cette loi prévoit que la mise en œuvre du développement durable s'appuie sur la Stratégie gouvernementale de développement durable et se réalise dans le respect des principes énoncés dans la Loi. Cette Loi crée de nouvelles obligations mais aussi des opportunités considérables qui doivent être prises en compte par l'ensemble des ministères et des organismes gouvernementaux. Selon la Loi, le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) a l'obligation d'identifier dans un document public les objectifs particuliers qu'il entend poursuivre pour contribuer à la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013. Le CSPQ s'inscrit d'emblée dans la démarche gouvernementale et présente ici son premier plan d'action de développement durable.

Le *Plan d'action de développement durable 2009-2013* confirme la volonté du CSPQ de poursuivre la démarche interne entamée en 2004 avant même l'entrée en vigueur de la Loi. La réalisation des actions qui y ont été retenues permettra également au CSPQ de continuer d'innover dans sa volonté d'offrir des produits et services écoresponsables. Il compte donc poursuivre son engagement en mettant en place des gestes concrets et significatifs qui contribueront pleinement à la démarche gouvernementale.

Ce plan d'action, teinté de réalisme, propose des objectifs organisationnels menant à des actions décisives et qui comportent un potentiel d'impacts positifs et immédiats. À la lueur des réalisations et aussi en tenant compte des commentaires de ses usagers, de ses fournisseurs et des citoyens, le CSPQ s'engage à actualiser son plan d'action au fil des ans afin de l'adapter et de l'améliorer. La mise en œuvre du plan d'action se fera en collaboration avec les membres du comité de développement durable du CSPQ. Celui-ci assumera le volet important de la sensibilisation de tout le personnel. Il sera aussi à l'écoute de toute suggestion.

Le CSPQ joue un rôle d'influence au sein de l'administration publique québécoise. Le rayonnement de ses actions crée un effet d'entraînement pour l'ensemble du gouvernement et des organismes publics. La diversité de ses domaines d'affaires ainsi que les relations privilégiées qu'il entretient avec ses usagers et ses fournisseurs, placent le CSPQ au cœur même de la démarche gouvernementale de développement durable. Par des actions concrètes et responsables visant l'atteinte des orientations et des objectifs gouvernementaux en développement durable, le CSPQ se donne, par ce plan d'action, un triple défi :

Bon pour soi, bon pour les autres et bon pour la planète!

C'est avec une grande satisfaction que je présente ce premier plan d'action de développement durable. En plus des actions et des gestes que le CSPQ prévoit réaliser d'ici à 2013, le lecteur y trouvera la structure de gouvernance mise en place pour le réaliser. Afin d'assurer le succès de la démarche, le CSPQ énonce ses engagements d'organisation responsable qui visent à « offrir des produits et services responsables dès aujourd'hui et de meilleurs pour demain ».

Diane Jean

## LES ENGAGEMENTS DU CSPQ

---

Le CSPQ, pour tous ses domaines d'affaires, s'engage à poursuivre et à améliorer de façon continue sa démarche à titre d'organisation responsable et performante par la prise en compte, dans le cadre de ses actions, des 16 principes identifiés dans la Loi sur le développement durable. Il s'engage à réaliser les objectifs de ce plan d'action, à mesurer leur réalisation progressive et à effectuer une reddition de comptes appropriée. Compte tenu de sa mission, le CSPQ se veut l'un des chefs de file du gouvernement du Québec en cette matière.

La vision du CSPQ en développement durable est en harmonie avec sa mission et ses valeurs organisationnelles. Ainsi, il s'efforcera de conserver les ressources naturelles et minimisera tout effet nocif ou risque pour l'environnement dans la livraison de ses produits et services. De plus, la valeur de ses opérations sera mesurée en tenant compte de l'impact socio-économique de celles-ci. Plus spécifiquement, le CSPQ s'engage à :

- » se conformer aux obligations gouvernementales et à respecter les engagements qui en découlent ;
- » soutenir ses usagers dans le respect de ses propres engagements en matière de développement durable ;
- » s'assurer que ses employés travaillent dans un milieu sain, stimulant et propice au développement d'expertise et au partage d'expériences ;
- » s'assurer que ses employés sont informés, sensibilisés et outillés pour l'application intégrale du plan d'action ;
- » travailler avec ses fournisseurs pour s'assurer qu'ils améliorent leur performance écoresponsable ;
- » participer aux initiatives gouvernementales en développement durable dans le respect de sa mission ;
- » prendre en compte les considérations de développement durable dans tous ses domaines d'affaires.

## LE PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

---

### Offrir des produits et services responsables dès aujourd'hui et de meilleurs pour demain

Dans toute démarche visant un développement durable, les activités d'information et de sensibilisation sont des maillons essentiels. Le plan d'action vise d'abord à informer et à sensibiliser les employés de même qu'à informer les usagers et les fournisseurs. Il permet de mobiliser le personnel et de lui donner les outils et les ressources nécessaires pour intégrer le concept de développement durable à leurs activités professionnelles. En ce sens, il met à profit leurs compétences et leur savoir-faire pour réaliser les actions actuelles et futures, en vue d'atteindre les objectifs gouvernementaux de développement durable.

Le plan d'action vise à soutenir et à stimuler l'épanouissement des compétences du personnel et à maintenir un milieu de travail sain et sécuritaire. Par l'étendue des domaines d'intervention et d'expertise du CSPQ, il permet aussi de favoriser le partage des connaissances et des pratiques en matière de développement durable avec l'ensemble de ses partenaires. De plus, ce plan vise à faire la promotion d'une offre de services écoresponsables auprès de sa clientèle et de ses fournisseurs ainsi qu'à inciter ses usagers à choisir les produits et services écoresponsables vendus ou produits par le CSPQ. Enfin, ce plan d'action est aussi tourné vers ses fournisseurs afin de leur demander plus de produits et services en lien direct avec les orientations gouvernementales.

Le plan d'action du CSPQ propose une sélection de gestes pour chacune des actions qu'il s'engage à réaliser d'ici à 2013. En prenant en compte dans son processus décisionnel les principes de développement durable, le CSPQ verra à évaluer les effets positifs et négatifs de l'ensemble de ses activités et à mettre en œuvre des solutions appropriées dans une perspective d'amélioration continue.

Il est à noter que le CSPQ travaille déjà, en collaboration étroite avec plusieurs partenaires majeurs de la démarche gouvernementale en développement durable, à la mise en œuvre de gestes structurants pour l'ensemble de l'appareil gouvernemental.

## ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 1

Informar, sensibiliser, éduquer, innover.

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

### PREMIER OBJECTIF ORGANISATIONNEL DU CSPQ

Informar et sensibiliser le personnel aux orientations et aux engagements pris par le CSPQ visant à contribuer à la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013.

Cette activité incontournable requise par le gouvernement se veut la pierre d'assise de la démarche de développement durable au CSPQ. Comme le CSPQ s'engage à maintenir et à promouvoir l'écoresponsabilité de son offre de produits et services, la multiplication des gestes de sensibilisation et de formation développera chez le personnel un milieu propice à la prise en compte des principes de développement durable dans leur quotidien. Ce premier engagement s'accompagne d'un deuxième engagement par lequel il propose de poursuivre et d'améliorer son offre de services. C'est dans une perspective d'innovation continue que tout le programme de sensibilisation sera articulé. À moyen terme, son programme de formation visera à cibler le personnel œuvrant dans les secteurs d'activité à impacts environnementaux et sociaux élevés.

#### ACTION

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel.

#### GESTES

- » Organiser des activités de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable pour tout le personnel du CSPQ.
- » Sensibiliser les gestionnaires à la Loi sur le développement durable.
- » Mettre en ligne une section sur la démarche de développement durable dans les sites Internet et intranet du CSPQ.
- » Mettre en œuvre la politique interne d'édition écoresponsable.
- » Mettre en œuvre la politique d'organisation d'événements écoresponsables et former le personnel concerné.

## ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 2

Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement.

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

## DEUXIÈME OBJECTIF ORGANISATIONNEL DU CSPQ

Développer les compétences et les connaissances du personnel menant au maintien et à l'amélioration d'un environnement de travail sain et sécuritaire ainsi qu'à la promotion d'une culture de prévention.

Une organisation efficace et performante doit mettre en place un environnement physique et un climat de travail favorisant, notamment, la créativité par le partage des savoir-faire et des savoir-être. Par cet engagement, le CSPQ veillera à ce que le milieu de vie au travail et son organisation au quotidien permettent l'épanouissement des individus et poursuivra les efforts pour maintenir des conditions de qualité de vie au travail optimales à cet égard. Le CSPQ vise l'émergence d'une culture de prévention à la grandeur de l'organisation et chez tous les employés pour qu'ils se sentent appréciés et épaulés.

### ACTION

Maintenir pour le personnel du CSPQ un environnement de travail sain et sécuritaire et poursuivre la sensibilisation et l'information visant le rehaussement de la qualité de vie au travail.

### GESTES

- » Organiser des activités de sensibilisation et d'information pour les employés et les gestionnaires sur le programme d'aide aux employés.
- » Effectuer un sondage interne auprès du personnel du CSPQ sur la mesure de la satisfaction envers la qualité de vie au travail.

## ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 3

Produire et consommer de façon responsable.

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

## TROISIÈME OBJECTIF ORGANISATIONNEL DU CSPQ

Poursuivre la promotion de la consommation responsable et miser sur son rôle d'influence pour inciter ses partenaires à faire des choix de consommation plus écoresponsables.

Le CSPQ, par sa mission et son rôle stratégique au sein du gouvernement du Québec, influence les gestes écoresponsables des ministères et organismes. Il le fait et continuera de le faire de deux façons. D'abord, il poursuivra la mise en place des gestes en lien direct avec l'application de son orientation de consommateur responsable. C'est donc par l'exemple qu'il vise à inciter les autres acteurs gouvernementaux à adopter des comportements similaires. De plus, il s'appliquera à revoir son offre de produits et services pour qu'elle soit plus écoresponsable. Il compte participer activement aux différentes tables de concertation à la fois pour promouvoir son offre de services écoresponsables et pour s'informer des meilleures pratiques des autres intervenants. Par ses efforts soutenus, le CSPQ compte contribuer de façon significative à cette activité incontournable.

### ACTION

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable.

### GESTES

- » Mettre en place une directive interne menant à l'acquisition de papier fin fait avec 100% de fibres postconsommation.
- » Réaliser un projet pilote visant la réduction de l'utilisation de papier.
- » Réduire la consommation de papier en imposant l'impression recto verso par défaut.
- » Élaborer un guide interne de bonnes pratiques au bureau et dans les activités professionnelles, puis diffuser le guide au personnel.
- » Mettre en place des incitatifs pour accroître l'adhésion au bulletin de paie électronique (*Mon espace*) visant la réduction de l'utilisation de papier.
- » Mettre en place une directive interne pour éviter le surclassement<sup>1</sup> lors de la location de véhicules automobiles.
- » Utiliser le questionnaire d'évaluation des besoins pour le choix d'un véhicule de remplacement de la flotte du CSPQ.

<sup>1</sup> **Surclassement** : lors de la location de véhicules, louer des véhicules de grosses cylindrées, à moins que les opérations l'exigent, ou accepter un véhicule de remplacement de catégorie supérieure, habituellement offert par les fournisseurs, lorsque le véhicule de petite cylindrée demandé n'est pas disponible.

- » Favoriser l'utilisation du transport en commun.
- » Utiliser la visioconférence pour limiter les déplacements.
- » Réduire la consommation de carburant de la flotte de véhicules du CSPQ d'ici à 2013.
- » Offrir une formation en conduite automobile écoénergétique pour le personnel concerné.
- » Mettre en place dans les édifices occupés par le CSPQ des programmes de gestion de matières résiduelles (VISEZ Juste! ou d'autres programmes similaires) et de gestion des matières dangereuses pour l'environnement.
- » Éliminer l'offre à commandes de l'eau de source embouteillée.
- » Reconduire l'entente avec le CFER de Lévis sur la disposition écologique des téléphones portables et des assistants personnels.
- » Doter le CSPQ d'un cadre de gestion environnementale.

### ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 3

Produire et consommer de façon responsable.

#### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 10

Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation éclairés et responsables et favoriser au besoin la certification des produits et des services.

### QUATRIÈME OBJECTIF ORGANISATIONNEL DU CSPQ

Informers les usagers des produits et des services du CSPQ qui sont respectueux des principes de développement durable.

Depuis 2005 au CSPQ, la culture de partage de l'information en matière de développement durable est bien ancrée dans son comportement organisationnel. Cette conduite exemplaire lui a valu, le 18 juin 2008, la reconnaissance comme une des trois organisations publiques québécoises les plus dynamiques dans l'intégration de la démarche de développement durable dans ses activités. Comme la mission du CSPQ l'amène à offrir aux ministères et organismes une vaste gamme de produits et services écoresponsables et à interagir avec eux, il compte poursuivre son travail de sensibilisation et d'information. Par des interventions d'information précises et ciblées, le CSPQ entend influencer les ministères et organismes vers des choix plus écoresponsables.

#### ACTION

Présenter et faire la promotion auprès de sa clientèle des produits et services du CSPQ prenant en compte les principes de développement durable.

#### GESTE

- » Informer les usagers des actions du CSPQ dans sa démarche de développement durable et les inciter à choisir des produits et services écoresponsables.

## ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 4

Accroître l'efficacité économique.

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 11

Révéler davantage les externalités<sup>2</sup> associées à la prévention et à la consommation de biens et de services.

## CINQUIÈME OBJECTIF ORGANISATIONNEL DU CSPQ

Le CSPQ prendra en compte l'impact environnemental et social qu'engendreront des nouveautés inscrites dans son offre de produits et services proposée à ses usagers.

L'influence des décisions quotidiennes du CSPQ a une portée qui transcende les activités de mission des ministères et organismes publics. Le choix d'un produit ou d'un service offert par le CSPQ aura nécessairement des impacts environnementaux et sociaux souvent hors du contrôle du ministère ou de l'organisme acquéreur. Il devient donc essentiel que l'offre de services du CSPQ reflète les valeurs que propose la démarche gouvernementale de développement durable. En prenant en compte les principes de développement durable dans son processus décisionnel, ces efforts concourent à placer le CSPQ au cœur de la démarche gouvernementale de développement durable.

### ACTION

Prendre en compte dans son processus décisionnel menant à l'élaboration de nouveaux produits et services du CSPQ ou à la fourniture de ceux-ci, les principes de développement durable.

### GESTE

- » En fonction des besoins des vice-présidences, développer des guides et des outils pour faciliter la prise en compte des principes de développement durable.

<sup>2</sup> **Externalités**: le mot «externalité» ou «coût externe» désigne le coût économique qui normalement n'est pas pris en compte par les marchés ou dans les décisions des agents du marché. Dans une démarche de développement durable, il faut bien connaître les impacts sociaux, environnementaux et économiques que les biens et les services ont tout au long de leur cycle de vie, de leur conception jusqu'à leur consommation ou disposition finale. Cette approche permet aux décideurs et aux consommateurs de savoir quel est le juste coût des biens et des services qu'ils utilisent et donc de faire des choix plus éclairés. (Source : Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, p. 38)

## LA STRUCTURE DE GOUVERNANCE

---

La structure de gouvernance prévue pour le déploiement du plan d'action apparaît à l'annexe 1. Tous les employés du CSPQ sont conjointement solidaires de la mise en œuvre ainsi que de la réussite du plan d'action de développement durable. Tous les gestionnaires du CSPQ ont la responsabilité de réaliser les actions qui relèvent de leur compétence et d'en assurer le respect.

La Direction de la planification et des communications est responsable de la coordination de la réalisation du plan d'action et du suivi de sa mise en œuvre, avec la collaboration du comité de développement durable du CSPQ.

## ANNEXE 1

### Structure de gouvernance de la démarche de développement durable du CSPQ

Intervenants	Rôles et responsabilités
<b>Conseil d'administration</b>	» Intègre la démarche de développement durable dans les orientations stratégiques du CSPQ
<b>La présidente-directrice générale</b>	» Assume la coordination de la démarche de développement durable au CSPQ » Valide le progrès de la démarche au CSPQ et en avise le conseil d'administration
<b>Comité de direction élargi</b>	» Prend la responsabilité de la démarche de développement durable au CSPQ
<b>Comité de développement durable</b>	» Comprend les enjeux, les risques et les occasions d'affaires en matière de développement durable au CSPQ » Supervise l'intégration du plan d'action de développement durable dans les pratiques d'affaires et fait le suivi de la performance » Propose des améliorations au plan d'action en fonction des réalités et des opportunités existantes dans les unités administratives du CSPQ » S'assure que les engagements du CSPQ en matière de développement durable sont intégrés dans les opérations des unités administratives du CSPQ » Prend en compte la démarche de développement durable dans les gestes ou dans des initiatives locales » Contribue à la rédaction du rapport annuel de gestion pour le volet développement durable » Prend en considération les préoccupations des parties prenantes
<b>Direction de la planification et des communications</b>	» Coordonne, facilite et appuie la mise en œuvre du plan d'action dans les unités administratives du CSPQ » Apporte son soutien direct au comité de développement durable » Rend compte à la présidente-directrice générale de l'avancement de la mise en œuvre du plan d'action du CSPQ » Propose à la présidente-directrice générale des recommandations pour assurer la mise en œuvre cohérente du plan d'action auprès de l'ensemble du CSPQ » Met en place des mécanismes de consultation

## ANNEXE 2

### Motifs à l'égard des objectifs de la Stratégie gouvernementale qui n'ont pas été retenus pour le plan d'action de développement durable du CSPQ

La *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013* propose 29 objectifs pour soutenir la démarche gouvernementale. Le CSPQ veut apporter une contribution significative à la démarche québécoise de développement durable. Il s'inscrit donc dans cinq de ces 29 objectifs. Le tableau ci-après présente les motifs qui ont amené le CSPQ à ne pas retenir certains objectifs.

Motifs	Objectifs non retenus
La mission dévolue au CSPQ l'amène à conclure que ces objectifs sont peu en lien avec ses responsabilités.	<ul style="list-style-type: none"><li>» 2: Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec.</li><li>» 5: Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité et en atténuer les conséquences.</li><li>» 7: Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.</li><li>» 9: Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières.</li><li>» 12: Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable.</li><li>» 13: Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions.</li><li>» 15: Accroître le niveau de vie.</li><li>» 18: Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux.</li><li>» 19: Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones.</li><li>» 20: Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficacité.</li><li>» 21: Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique.</li><li>» 22: Assurer la protection et la mise en valeur du patrimoine et des ressources naturelles dans le respect de la capacité de support des écosystèmes.</li><li>» 23: Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable.</li><li>» 24: Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté.</li><li>» 25: Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.</li><li>» 26: Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.</li><li>» 27: Accroître la scolarité, le taux de diplomation et la qualification de la population.</li></ul>

Motifs	Objectifs non retenus
Ces deux objectifs gouvernementaux ne rejoignent que partiellement le champ habituel d'intervention du CSPQ.	<ul style="list-style-type: none"> <li>» 14 : Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.</li> <li>» 17 : Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.</li> </ul>
L'action «Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux disposition de la politique administrative pour un gouvernement écoresponsable» rattachée au 3 <sup>e</sup> objectif organisationnel du CSPQ contribue indirectement à l'atteinte de cet objectif gouvernemental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>» 3 : Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.</li> <li>» 8 : Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement (biocarburants, biogaz, biomasse, énergie solaire, éolien, géothermie, hydro-électricité, etc.) dans le bilan énergétique du Québec.</li> <li>» 16 : Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables.</li> <li>» 29 : Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail.</li> </ul>
Le CSPQ est à définir une nouvelle offre de services qui contribuera à l'atteinte de cet objectif gouvernemental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>» 28 : Accroître la participation à des activités de formation continue et de qualification de la main-d'œuvre.</li> </ul>