



# Plan stratégique 2008-2011

<b>Mission</b>	Fournir ou rendre accessibles les biens et les services administratifs dont les organismes publics ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, notamment en matière de ressources humaines, financières, matérielles, informationnelles et de moyens de communication.	<b>Vision</b>	<b>Partenaire indispensable d'une administration publique performante</b>	<b>Valeurs</b>	Le sens du service, l'esprit d'entreprise et la coopération
<b>Enjeux</b>	La réalisation des bénéfices par l'implantation des services partagés	Une offre de services correspondant aux besoins de l'administration publique	La modernisation des pratiques de gestion		
<b>Orientations</b>	1. Développer et optimiser les services partagés afin de réaliser des économies	2. Améliorer de façon continue la qualité des services et leur adéquation aux besoins	3. Poursuivre la mise en place d'une culture axée sur la performance		
<b>Axes d'intervention, objectifs et indicateurs</b>	<p><b>La progression des services partagés</b></p> <p><b>Objectif 1 – Consolider l'offre de services d'ici 2010-2011</b></p> <p>Compléter le regroupement des activités de gestion de la rémunération et des avantages sociaux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de MO adhérents</li> <li>• Nombre d'employés servis</li> </ul> <p>Poursuivre le regroupement des concours de recrutement grand public</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage de concours tenus</li> </ul> <p>Fournir les services d'opérations financières et matérielles en soutien à SAGIR-SGR1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de MO adhérents</li> </ul> <p>Optimiser l'utilisation et le développement des infrastructures informatiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de MO dont la gestion des infrastructures en TI a été prise en charge</li> <li>• Nombre de projets importants (plus de 1 M\$) réalisés pour des MO</li> </ul> <p>Poursuivre le soutien à la mise en place du gouvernement en ligne</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de projets de prestation électronique de services soutenus pour le compte des MO</li> </ul> <p>Réaliser l'implantation des phases 2 et 3 de SAGIR (gestion des ressources humaines et dotation)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de MO implantés par livraison de SAGIR-SGR2</li> <li>• Nombre de MO implantés par livraison de SAGIR-SGR3</li> </ul> <p>Mettre en place le Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place du réseau</li> </ul> <hr/> <p><b>Objectif 2 – Développer l'offre en services partagés d'ici 2010-2011</b></p> <p>Développer et déployer une offre intégrée de services en ressources humaines</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de MO adhérents</li> <li>• Nombre d'employés servis</li> </ul> <p>Développer et déployer une offre intégrée de services en ressources matérielles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de MO adhérents</li> <li>• Nombre d'employés servis</li> </ul> <p>Soutenir les ententes de partage de services en région</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de partenariats soutenus</li> </ul> <p>Promouvoir les services partagés, notamment dans le monde municipal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'activités promotionnelles réalisées</li> </ul>	<p><b>La satisfaction des usagers</b></p> <p><b>Objectif 3 – Évaluer les besoins et mesurer la satisfaction des usagers</b></p> <p>D'ici 2010-2011, développer et appliquer un modèle d'entente-cadre spécifiant les modalités d'affaires</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'ententes-cadres signées</li> <li>• Application de la politique de tarification</li> </ul> <p>Dès 2008-2009, adopter un énoncé des engagements du Centre envers ses partenaires</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en application de l'énoncé des engagements du Centre</li> <li>• Pourcentage d'employés formés en gestion de la relation avec les usagers</li> </ul> <p>Mesurer et améliorer l'adéquation des produits et des services à l'égard des besoins</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de satisfaction des usagers</li> </ul> <hr/> <p><b>Objectif 4 – Améliorer les services de façon continue</b></p> <p>D'ici 2010-2011, élaborer et mettre en place le dossier de l'utilisateur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place du dossier de l'utilisateur</li> </ul> <p>Poursuivre l'optimisation des processus, en particulier dans le cadre du transfert d'activités</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de processus optimisés</li> </ul> <p>D'ici 2010-2011, définir et évaluer l'approche des services partagés en collaboration avec les partenaires</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de consultations réalisées</li> </ul>	<p><b>La gestion des ressources humaines</b></p> <p><b>Objectif 5 – Assurer le maintien et le développement des compétences du personnel</b></p> <p>Dès 2008-2009, réaliser un plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre et l'actualiser sur une base régulière</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Production d'une analyse de gestion prévisionnelle</li> <li>• Réalisation des mises à jour</li> </ul> <p>D'ici 2010-2011, consacrer 2,5 % de la masse salariale au développement des compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage annuel de la masse salariale consacrée au développement des compétences</li> </ul> <p>D'ici 2010-2011, viser un taux de rétention du personnel équivalent à celui de la fonction publique québécoise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Évolution du ratio de rétention du personnel du Centre par rapport à celui de la fonction publique québécoise</li> </ul> <p>Mobiliser le personnel par la promotion de la vision du Centre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'activités de communication réalisées</li> </ul> <hr/> <p><b>La performance organisationnelle</b></p> <p><b>Objectif 6 – Améliorer la performance organisationnelle</b></p> <p>D'ici 2010-2011, élaborer et appliquer une politique de contrôle interne incluant un cadre de gestion du risque</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Application de la politique</li> <li>• Implantation d'un tableau de bord de suivi de gestion</li> </ul> <p>Dès 2008-2009, adopter une politique de sécurité de l'information au Centre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Application de la politique</li> <li>• Nombre de mesures mises en place en matière de sécurité de l'information</li> </ul> <p>D'ici 2009-2010, élaborer et appliquer une stratégie d'étalonnage des services</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'indicateurs développés</li> <li>• Nombre de services étalonnés</li> </ul> <p>D'ici 2010-2011, optimiser les systèmes et les processus de gestion financière</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantation de la méthodologie du coût de revient</li> <li>• Harmonisation de la facturation des usagers</li> <li>• Normalisation des fichiers des usagers</li> </ul>		