

LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

ÉNONCÉ DE VALEURS



MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

En 2015, le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) a franchi le cap de ses 10 ans d'existence. Le moment était propice à l'actualisation des valeurs de l'organisation. Le contexte s'y prêtait d'autant plus que le CSPQ se trouve en pleine transformation organisationnelle. Au moment où nous en sommes à recentrer le CSPQ sur sa mission d'origine, à revoir notre offre de services, nos pratiques d'affaires et administratives et le fonctionnement de notre organisation, il était approprié de convenir ensemble des valeurs qui nous unissent et qui serviront d'assise au CSPQ 2.0, que nous sommes en train de construire.

C'est dans cette perspective que des ateliers consultatifs ont été dirigés par l'École nationale d'administration publique, au printemps 2016. Plus de cent participants : personnel de bureau, techniciens, professionnels, gestionnaires et hauts dirigeants se sont mobilisés et se sont prononcés sur les valeurs qui donnent un sens à leur travail. Cette consultation a constitué l'étape fondamentale qui a permis de donner à la démarche le sens et l'authenticité nécessaires à sa réussite.

Le résultat de l'exercice met en lumière cinq valeurs reconnues par toutes les composantes organisationnelles du Centre, incluant la haute direction. Ces valeurs communes, présentées dans les pages suivantes, seront un « phare » qui éclairera nos décisions, nos actions et nos comportements.

La présidente du conseil
d'administration,
Guylaine Rioux

Le président-directeur général,
Denys Jean

LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC UNE QUESTION DE CULTURE

Le CSPQ est une organisation relativement jeune, née du regroupement des fonctions et du personnel de diverses provenances. Cela pose un défi culturel de taille : fournir et maintenir un langage et une vision commune. On définit la culture organisationnelle comme l'esprit qui guide les façons d'être, d'agir et de penser des acteurs qui évoluent au sein d'une organisation. Elle se traduit par un ensemble de valeurs, de règles et de codes qui sont partagés par la majorité de ces acteurs.

La culture organisationnelle permet la cohésion

- ▶ Elle unit le personnel autour du nom, des produits, des services, des clients¹ et de l'image de marque.
- ▶ Elle devient un levier de performance en rassemblant le personnel, en le mobilisant.
- ▶ Elle donne à tous une référence commune.
- ▶ Elle permet à l'organisation de fonctionner et de se développer.

¹ Les termes « client » et « clientèle » sont utilisés afin d'alléger le texte. Ils font référence aux clients à l'interne (unités ayant des mandats visant le développement et le fonctionnement du CSPQ) comme à l'externe (citoyens, ministères, organismes, municipalités, réseaux et partenaires du CSPQ).

LES VALEURS : L'ADN DE NOTRE CULTURE ORGANISATIONNELLE

Les valeurs doivent se manifester au quotidien, aussi bien entre les membres du personnel que dans le travail accompli. En s'engageant à faire vivre les valeurs organisationnelles et à les incarner, le personnel contribue à renforcer la culture éthique du CSPQ et à maintenir la confiance des clients envers l'organisation.

Notre organisation s'engage à mettre en œuvre les conditions favorables à l'exercice de ses valeurs, car elles constituent la pierre angulaire de l'identité du CSPQ renouvelé. En incarnant ces valeurs, le personnel façonne l'image de l'organisation et tient un rôle crucial dans la réalisation de sa mission et l'atteinte de ses objectifs stratégiques.

L'ÉNONCÉ DE VALEURS DU CSPQ

Si les valeurs organisationnelles cimentent l'unité au sein d'une organisation, l'énoncé de valeurs témoigne de l'engagement mutuel liant le personnel et l'organisation.

Nos valeurs doivent être fortes et partagées pour instaurer et renforcer une culture unique s'exprimant autant à travers les produits et services que dans les pratiques intègres adoptées au sein de l'organisation. L'engagement du personnel dans l'exercice d'actualisation des valeurs du CSPQ a constitué à cet égard une condition sine qua non.

Les valeurs visent à renforcer une culture éthique positive, à inspirer la réflexion de même que les choix et à favoriser la prise de décision. Que nous soyons employés, gestionnaires ou membres de la haute direction, il est de notre responsabilité, à tous et chacun, de faire vivre ces valeurs au quotidien.

LES VALEURS DU CSPQ

Les valeurs organisationnelles sont ce qui distingue le CSPQ de tant d'autres organisations. Elles constituent notre ADN et elles marquent de leur empreinte nos décisions, nos actions et nos comportements. Intimement liées à notre mission et à notre vision du service partagé, ces valeurs sont affirmées par l'ensemble de notre personnel : employés, gestionnaires et membres de la haute direction.

Sens du service

Répondre aux besoins de notre clientèle et mettre à sa disposition des services de qualité, voilà ce qui constitue la raison d'être du CSPQ. En plaçant le client au centre de nos préoccupations et de nos actions, le sens du service à la clientèle s'inscrit en tête de liste des valeurs de notre organisation. Connaître notre client et ses besoins, accueillir et traiter ses demandes avec ouverture et célérité en plus de mettre à sa disposition des solutions de qualité sont autant de caractéristiques du sens du service de notre organisation. Si cette valeur semble tournée exclusivement vers l'externe, elle revêt cependant une grande importance pour les unités qui, à l'interne, se voient confier des mandats d'accompagnement, de soutien et de conseil au fonctionnement et au développement du CSPQ.

Performance

C'est grâce aux résultats qu'il obtient que le CSPQ établit sa crédibilité et est reconnu comme une référence gouvernementale en matière de services partagés. Des services à valeur ajoutée de qualité, offerts à des coûts compétitifs, et un service à la clientèle de première catégorie représentent autant de conditions qui nous permettent d'asseoir notre réputation et de la faire grandir. La performance de notre organisation, tant dans sa prestation de services que dans son fonctionnement, s'impose comme le facteur incontournable pour consolider et accroître la place du CSPQ au sein de l'appareil public québécois.

Collaboration

Nous ne sommes jamais aussi forts qu'en équipe ; c'est pourquoi la collaboration entre les vice-présidences, les diverses unités administratives et les personnes constitue le moteur de notre culture organisationnelle. Elle se traduit par la mise à contribution volontaire et systématique de toutes les personnes qui, dans l'organisation, peuvent nous appuyer dans nos efforts de création de valeur ajoutée. Elle s'exprime en outre par le respect des mandats, des responsabilités et des compétences, et elle s'exerce dans l'ouverture, l'écoute et le sens du partage des objectifs organisationnels.

Expertise

Notre organisation tire sa très grande force de son personnel : des femmes et des hommes professionnels, dévoués à la tâche et convaincus de l'importance des services partagés. Notre personnel constitue un bassin d'expertise en services administratifs qui ne se trouve nulle part ailleurs dans l'appareil public québécois. Son perfectionnement et sa mise à contribution optimale dans le contexte du développement, de l'amélioration et de la prestation des services représentent sans conteste l'une des clés du succès du CSPQ, maintenant et dans l'avenir.

Éthique et intégrité

En tant que membres de la fonction publique québécoise, nous sommes toutes et tous tenus d'adopter des comportements éthiques et intègres. En tant que membres du personnel du CSPQ, la probité constante et sans faille de nos comportements prend tout son sens compte tenu de la nature même des activités de notre organisation. Le CSPQ est un important donneur d'ouvrage qui est appelé à agir dans des univers complexes où les décisions peuvent être contestées. De ce fait, les comportements adoptés sont susceptibles d'être remis en question à tout moment, ce qui risque de compromettre la crédibilité de l'organisation et celle de son personnel. L'exemplarité des comportements est fondamentale au maintien de la relation de confiance établie auprès des clients et des fournisseurs. Voilà pourquoi les plus hauts standards en matière d'éthique et d'intégrité doivent être la norme.

