



PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2009-2015

Au service du mieux-être des Québécois

Cette publication a été rédigée par Services Québec.
Dans ce document, le genre masculin est employé dans le seul but d'alléger le texte.

ISBN 978-2-550-67463-4

ISBN 978-2-550-67464-1 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013

© Gouvernement du Québec, 2010

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Services Québec.

MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Services Québec est résolument engagé dans la démarche gouvernementale de développement durable et tient compte des aspects environnemental, social et économique dans ses activités. Son engagement est encore plus visible depuis l'adoption et la mise en application du Plan d'action de développement durable 2009-2013. En effet, ce plan prévoyait l'adoption, en 2011, d'un cadre de gestion environnementale et sa mise en œuvre subséquente. À l'invitation du ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs, Services Québec prolonge l'application de son plan d'action jusqu'en 2015 et entend profiter de ce délai pour le bonifier.

Le présent document, *Plan d'action de développement durable 2009-2015 – Au service du mieux-être des Québécois*, décrit les engagements de Services Québec à l'égard de onze objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013. Les actions qui y sont mises de l'avant s'inscrivent dans la mission de l'organisation et s'articulent autour des éléments clés de son plan stratégique, soit l'amélioration de l'accessibilité aux services gouvernementaux, une plus grande efficacité de ces services, la coordination active des mesures d'urgence, le développement de nouveaux partenariats et l'amélioration de la qualité de vie du personnel.

Par l'adoption de ce plan, Services Québec manifeste sa volonté de sensibiliser son personnel et d'adopter des pratiques qui répondent aux besoins du présent, mais ne compromettent pas la capacité des générations futures à répondre à leurs besoins. Cette démarche bénéficiera à son personnel, à ses partenaires et surtout à sa clientèle, les citoyens et les entreprises du Québec.

Le président-directeur général par intérim,

Pierre E. Rodrigue

AVANT-PROPOS

Le 29 février 2012, le gouvernement du Québec a autorisé, par le décret n° 136-2012, le report de la révision de la Stratégie gouvernementale de développement durable jusqu'au 31 décembre 2014. En conséquence, la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 est prolongée jusqu'à l'adoption d'une stratégie révisée.

Le Plan d'action de développement durable 2009-2013 de Services Québec a donc été reconduit, avec des modifications, jusqu'au 31 mars 2015.

L'ajout d'une action liée à l'Agenda 21 de la culture du Québec constitue la principale modification apportée au plan d'action. Le symbole de l'Agenda 21 () permet de repérer facilement les mesures liées à cette action dans le texte.

Une autre action a également été ciblée afin que Services Québec contribue à l'atteinte des objectifs de la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité du territoire 2011-2016. L'organisation respectera les principes à la base de cette stratégie et en rendra compte dans son rapport annuel de gestion. Le symbole de l'occupation et la vitalité du territoire () permet de repérer facilement les mesures liées à cette action dans le texte.

Des modifications ont également été apportées à certains indicateurs de suivi des actions. Elles permettront à l'organisation de faire une meilleure évaluation de l'effet de ces actions. L'action de diminuer le risque d'erreurs dans les déclarations acheminées au Directeur de l'état civil par les partenaires a été retirée puisqu'elle a été réalisée et fermée dans la reddition de compte 2011-2012.

Le Plan d'action de développement durable 2009-2015 comporte onze actions dont les bénéficiaires sont le plus souvent les citoyens et les entreprises du Québec, mais aussi le personnel de l'organisation et ses partenaires. Services Québec contribue à la mise en application de six des neuf orientations de la Stratégie, dont trois sont considérées comme prioritaires.

Les actions décrites ci-après s'inscrivent dans les orientations gouvernementales suivantes :

- Informer, sensibiliser, éduquer, innover
- Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement
- Produire et consommer de façon responsable
- Répondre aux changements démographiques
- Aménager et développer le territoire de façon durable et intégrée
- Sauvegarder et partager le patrimoine collectif

La mise en œuvre de la prolongation du plan d'action s'échelonnera du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2015. Les résultats seront présentés dans le rapport annuel de gestion de l'organisation déposé à l'Assemblée nationale.

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 1 – INFORMER, SENSIBILISER, ÉDUIQUER, 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 et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Services Québec compte poursuivre sa contribution à la mise en œuvre du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable, ciblée dans la Stratégie comme une activité incontournable. Il prévoit ainsi présenter la démarche, la vision et les enjeux associés au développement durable au Québec. Le *Plan d'action de développement durable 2009-2015* sera également présenté à l'ensemble du personnel afin de favoriser son adhésion à ce dernier. Des séances de formation sur la prise en compte des seize principes de la Loi sur le développement durable dans les activités structurantes de l'organisation seront par ailleurs offertes aux employés concernés.

Pour la mise en œuvre de cette activité incontournable de la Stratégie, comme pour celle des autres actions liées au développement durable, la Stratégie mise sur la cohérence de l'action gouvernementale. L'ensemble des ministères et des organismes y sont ainsi invités à collaborer et à se mobiliser autour d'objectifs communs. À cet égard, Services Québec entend participer à des réseaux d'échange et de partage portant sur le développement durable. Le Centre d'expertise des grands organismes, dont font partie Services Québec et six partenaires ayant en commun la prestation directe de services aux citoyens, est un exemple de lieu d'échange permettant le partage de ressources et d'expériences en matière de développement durable.

Objectif de Services Québec	
Poursuivre la promotion du concept et des principes de développement durable auprès des employés.	
ACTION 1	Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable
Indicateurs	Taux d'employés sensibilisés au développement durable Taux d'employés formés à la prise en compte des principes de développement durable

Objectif de Services Québec	
Favoriser le partage des expertises entre les ministères et les organismes de la fonction publique québécoise.	
ACTION 2	Participer à des réseaux d'échange et de partage sur le développement durable
Indicateur	Nombre de projets ou d'actions ayant fait l'objet de la mise en commun d'expertises

Objectif gouvernemental 2

Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec.

Les actions relatives au développement durable mises de l'avant par les ministères et les organismes ont un impact sur la vie des citoyens et des entreprises, lesquels sont également des acteurs importants dans la mise en œuvre des objectifs de la Stratégie. La promotion de la démarche de développement durable au sein de la société québécoise prend plusieurs formes et s'inscrit dans le Plan de communication gouvernemental de développement durable.

En tant que point d'accès central aux renseignements généraux des ministères et des organismes, le Portail gouvernemental de services constitue un canal privilégié permettant aux citoyens et aux entreprises d'accéder à l'ensemble des informations relatives à la démarche gouvernementale de développement durable et aux résultats qui en découlent.

Objectif de Services Québec	
Rendre accessible aux citoyens et aux entreprises, en un même endroit, l'information sur la démarche gouvernementale de développement durable.	
ACTION 3	Publier une section Développement durable sur le Portail gouvernemental de services
Indicateur	Nombre de visites et de pages vues dans la section Développement durable

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 2 – RÉDUIRE ET GÉRER LES RISQUES POUR AMÉLIORER LA SANTÉ, LA SÉCURITÉ ET L'ENVIRONNEMENT

Objectif gouvernemental 5

Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité et en atténuer les conséquences.

Services Québec assume la responsabilité de coordonner les communications gouvernementales lors d'un sinistre réel ou appréhendé. L'information sur des sujets importants en matière de santé et de sécurité est diffusée par l'entremise du Portail gouvernemental de services. En proposant des contenus informationnels à jour, clairs et accessibles qui mettent l'accent sur la contribution personnelle du citoyen, Services Québec rappelle à ce dernier qu'il est le premier responsable de sa sécurité en cas de risques ou de sinistres. À cet égard, Services Québec entend poursuivre la mise à jour des sections relatives aux communications d'urgence pour les rendre conformes à cette approche.

La contribution de Services Québec à la gestion et à la réduction des risques se traduira également par la création d'un centre d'expertise et par la mise en place de sous-comités « Communication » au sein des comités interministériels de gestion des risques auxquels il participe.

Objectif de Services Québec	
Jouer un rôle de premier plan dans la coordination des communications gouvernementales lors de sinistres réels ou appréhendés.	
ACTION 4	Responsabiliser les citoyens par rapport aux comportements préventifs à adopter et aux gestes à faire lors de situations d'urgence
Indicateur	Nombre de visites et de pages vues dans la section Urgence Québec du Portail gouvernemental de services Nombre d'abonnés et de messages via twitter Nombre d'abonnés et de messages publiés via Facebook
ACTION 5	Créer et héberger le Centre d'expertise en communication du risque et d'urgence, en partenariat avec les universités
Indicateurs	Nombre de mandats réalisés Nombre de demandes ponctuelles auxquelles le Centre a répondu
ACTION 6	Mettre en place des sous-comités « Communication » au sein des comités interministériels de gestion des risques auxquels Services Québec participe
Indicateurs	Nombre de sous-comités « Communication » ayant tenu au moins une réunion au cours des 12 derniers mois Nombre de produits de communication élaborés en commun

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.

Comme la plupart des organisations, Services Québec est préoccupé par l'impact de ses activités sur l'environnement. C'est pourquoi il a déjà posé des gestes visant la diminution des retombées négatives sur l'environnement, comme l'installation d'îlots de récupération dans certains de ses bureaux, la configuration de l'impression recto verso par défaut sur les postes informatiques de son personnel et l'implantation d'un environnement sans papier dans les bureaux du Directeur de l'état civil.

Services Québec compte élaborer et mettre en place un cadre de gestion environnementale. Cette démarche lui permettra d'évaluer de façon plus formelle les impacts environnementaux associés à la réalisation de sa mission et de baliser ses pratiques dans des domaines tels que l'acquisition de biens et de services, les technologies de l'information et les déplacements des employés.

Objectif de Services Québec	
Contribuer aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.	
ACTION 7	Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable
Indicateur	État d'avancement de la mise en œuvre du cadre de gestion environnementale

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 5 – RÉPONDRE AUX CHANGEMENTS DÉMOGRAPHIQUES

Objectif gouvernemental 16

Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables.

Le portrait que dresse la Stratégie en matière démographique et ses impacts potentiels sur le niveau et la qualité de vie des Québécois au cours des prochaines décennies (vieillesse de la population, apport de l'immigration, croissance des coûts) motivent le gouvernement à rechercher l'efficacité et à adapter son fonctionnement aux attentes de la nouvelle génération de main-d'œuvre.

Services Québec est conscient que la satisfaction au travail de ses employés a un effet mobilisateur qui concourt à la réalisation de sa mission. Afin de répondre aux nombreux défis organisationnels, il doit compter sur une main-d'œuvre qualifiée et stable. À l'instar d'autres ministères et organismes, il fait face à des défis majeurs en matière d'attraction, d'intégration et de rétention de son personnel. La réalisation d'un sondage sur le climat organisationnel a permis de cerner des éléments d'insatisfaction chez ses employés. Un plan d'action organisationnel et des plans d'action sectoriels seront réalisés en vue d'améliorer leur satisfaction quant à ces éléments.

Objectif de Services Québec	
Accroître la satisfaction au travail du personnel.	
ACTION 8	Améliorer certaines pratiques organisationnelles et de gestion
Indicateur	Degré de satisfaction globale au travail des employés
	55% du personnel ayant un niveau élevé pour la satisfaction au travail et le défi de l'emploi

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 6 – AMÉNAGER ET DÉVELOPPER LE TERRITOIRE DE FAÇON DURABLE ET INTÉGRÉE

Objectif gouvernemental 20

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

Objectif de la stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité du territoire

Le maintien des services de proximité dans les milieux ruraux

Depuis sa création, Services Québec contribue à l'amélioration continue de l'accessibilité des services gouvernementaux. L'organisation a pris un ensemble de mesures en ce sens, comme l'enrichissement de la prestation électronique de services par l'entremise du Portail gouvernemental de services et la mise en place du Centre de relations avec la clientèle, que l'on peut joindre de partout au Québec en composant un numéro de téléphone unique. Services Québec dispose également d'un réseau de bureaux régionaux. Ce réseau se situe dans un environnement en profonde mutation, ce qui amène l'organisation à revoir continuellement son offre territoriale de services gouvernementaux destinés à la population afin que cette offre s'inscrive dans une perspective de développement durable et afin de veiller à la cohérence des actions dans les milieux. Services Québec travaille à créer des ententes avec différents ministères et organismes pour que l'ensemble des services gouvernementaux soit accessible sur tout le territoire québécois. Cette action s'appuie sur quatre des six principes d'occupation et de vitalité du territoire : la concertation, la complémentarité territoriale, l'action gouvernementale modulée et, finalement, la cohérence et l'efficience des planifications et des interventions dans les territoires.

Objectif de Services Québec Faciliter l'accès aux services gouvernementaux dans les régions du Québec.	
ACTION 9	Promouvoir l'accessibilité des services gouvernementaux en région 
Indicateur	Nombre d'ententes de services ou de cohabitation conclues avec les ministères et organismes

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 7 – SAUVEGARDER ET PARTAGER LE PATRIMOINE COLLECTIF

Objectif gouvernemental 21

Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique

Objectif 1 de l'Agenda 21 de la culture du Québec

Reconnaitre et promouvoir l'identité culturelle québécoise à travers la protection et la mise en valeur de son patrimoine matériel et immatériel, dans toute sa diversité et sur l'ensemble du territoire.

De 1621 à 1993, l'état civil (naissances, mariages et décès) était administré par des milliers d'officiers publics situés sur tout le territoire du Québec. Il s'agissait principalement de ministres du culte des sociétés religieuses et des protonotaires œuvrant dans les palais de justice. Depuis le 1er janvier 1994, le directeur de l'état civil est le seul officier de l'état civil. À cette date, les 427 000 registres manuscrits déposés dans les palais de justice de l'ensemble des districts judiciaires du Québec ont été transférés et regroupés au Directeur de l'état civil. Aujourd'hui, le registre de l'état civil compte environ 20 millions d'actes sur support papier qui ont tous été numérisés. Les registres de 1912 à aujourd'hui sont conservés dans une voûte sous la responsabilité du Directeur de l'état civil. Les registres antérieurs à 1912 ont été transférés à Bibliothèque et Archives nationales aux fins de conservation.

Le registre de l'état civil est la mémoire collective de la société québécoise; il a, en ce sens, une valeur patrimoniale indiscutable. Il est également composé de renseignements personnels hautement sensibles qui doivent être protégés. Les documents officiels délivrés par le Directeur de l'état civil à partir de ces renseignements sont à la base de l'identification des citoyens pour l'exercice des droits civils. L'inscription au registre implique du même coup l'inscription à divers programmes gouvernementaux, facilitant ainsi la vie des citoyens. La communication sécuritaire et encadrée de certains renseignements contenus au registre à des ministères et organismes contribue à l'efficacité de l'administration publique.

Dans ce contexte, il apparaît essentiel de préserver la richesse patrimoniale et culturelle du registre de l'état civil tout en la faisant connaître davantage auprès des Québécois et Québécoise. C'est pour cette raison qu'un plan de communication sera mis en œuvre en 2013-2014 à l'occasion des 20 ans du Directeur de l'état civil. Le plan visera à mettre en valeur la richesse du registre auprès de la clientèle, des partenaires et du personnel de Services Québec et du Directeur de l'état civil.

Objectif de Services Québec		
ACTION 10	Déployer un plan de communication visant à mettre en valeur la richesse patrimoniale et culturelle du registre de l'état civil à l'occasion des 20 ans du Directeur de l'état civil en janvier 2014	
Indicateurs	Suivi de la mise en œuvre du plan de communication	
	Nombre d'activités d'informations réalisées	

Objectif gouvernemental 23

Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable.

En constante évolution, Services Québec explore de nouvelles avenues afin d'améliorer davantage l'accès aux programmes et services gouvernementaux. Pour ce faire, il maintient à jour sa connaissance des meilleures pratiques en matière de guichets uniques de services. De la même façon, il est de plus en plus à même d'offrir son expertise à des partenaires nationaux et internationaux dans des domaines tels que les communications d'urgence, les registres d'État et la prestation intégrée de services.

Objectif de Services Québec	
Partager son expertise avec les partenaires nationaux et internationaux dans les domaines liés à sa mission.	
ACTION 11	Devenir collaborateur du Centre de valorisation internationale de l'expertise publique québécoise (CVIEPQ)
Indicateurs	Nombre de missions de coopération réalisées avec le CVIEPQ
	Nombre de délégations étrangères accueillies

Annexe 1

Services Québec a choisi de ne pas prendre d'engagement à l'égard de certains objectifs de la Stratégie. Le tableau suivant présente les raisons qui justifient son choix pour chacun de ces objectifs.

Raison : Services Québec contribue déjà, de façon indirecte, à l'atteinte de ces objectifs.	
3.	Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées.
14.	Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.
15.	Accroître le niveau de vie.
17.	Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.
18.	Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux.
Raison : Des actions du Plan d'action de développement durable de Services Québec vise indirectement l'atteinte de ces objectifs.	
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.
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.
Raison : Les responsabilités découlant de la mission de Services Québec ne lui permettent pas de contribuer concrètement à ces objectifs.	
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.
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.
11.	Révéler davantage les externalités associées à la production et à la consommation de biens et de services.
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.
13.	Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions.
19.	Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones.
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.
24.	Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté.
25.	Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.
26.	Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.
27.	Accroître la scolarité, le taux de diplomation et la qualification de la population.
28.	Accroître la participation à des activités de formation continue et la qualification de la main-d'œuvre.
29.	Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail.
Raison : Services Québec n'administre aucun programme d'aide financière du gouvernement.	
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.

Annexe 2

Tableau synthèse du *Plan d'action de développement durable 2009-2013* de Services Québec

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 1 – INFORMER, SENSIBILISER, ÉDUIQUER, 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 et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif de Services Québec Poursuivre la promotion du concept et des principes de développement durable auprès des employés	Action 1 Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable.	Indicateurs Taux d'employés sensibilisés au développement durable Taux d'employés formés à la prise en compte des principes de développement durable
Objectif de Services Québec Favoriser le partage des expertises entre les ministères et les organismes de la fonction publique québécoise.	Action 2 Participer à des réseaux d'échange et de partage sur le développement durable.	Indicateur Nombre de projets ou d'actions ayant fait l'objet de la mise en commun d'expertises

Objectif gouvernemental 2 : Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec.

Objectif de Services Québec Rendre accessible aux citoyens et aux entreprises, en un même endroit, l'information sur la démarche gouvernementale de développement durable.	Action 3 Publier une section Développement durable sur le Portail gouvernemental de services.	Indicateur Nombre de visites et de pages vues dans la section Développement durable
--	---	---

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 2 – RÉDUIRE ET GÉRER LES RISQUES POUR AMÉLIORER LA SANTÉ, LA SÉCURITÉ ET L'ENVIRONNEMENT

Objectif gouvernemental 5 : Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité et en atténuer les conséquences.

Objectif de Services Québec Jouer un rôle de premier plan dans la coordination des communications gouvernementales lors de sinistres réels ou appréhendés.	Action 4 Responsabiliser les citoyens par rapport aux comportements préventifs à adopter et aux gestes à faire lors de situations d'urgence.	Indicateur Nombre de visites et de pages vues dans la section Urgence Québec du Portail gouvernemental de services Nombre d'abonnés et de messages via Twitter Nombre d'abonnés et de messages publiés via Facebook
	Action 5 Créer et héberger le Centre d'expertise en communication du risque et d'urgence, en partenariat avec les universités.	Indicateurs Nombre de mandats réalisés Nombre de demandes ponctuelles auxquelles le Centre a répondu
	Action 6 Mettre en place des sous-comités « Communication » au sein des comités interministériels de gestion des risques auxquels Services Québec participe.	Indicateurs Nombre de sous-comités « Communication » ayant tenu au moins une réunion au cours des 12 derniers mois Nombre de produits de communication élaborés en commun

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.

Objectif de Services Québec	Action 7	Indicateur
Contribuer aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.	Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.	État d'avancement de la mise en œuvre du cadre de gestion environnementale

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 5 – RÉPONDRE AUX CHANGEMENTS DÉMOGRAPHIQUES

Objectif gouvernemental 16 : Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables.

Objectif de Services Québec	Action 8	Indicateur
Accroître la satisfaction au travail du personnel.	Améliorer certaines pratiques organisationnelles et de gestion.	Degré de satisfaction global au travail des employés; Au moins 55% du personnel indique un niveau élevé pour la satisfaction au travail et pour le défi de l'emploi.

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 6 – AMÉNAGER LE TERRITOIRE DE FAÇON DURABLE ET INTÉGRÉE

Objectif gouvernemental 20 : Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

Objectif de Services Québec	Action 9	Indicateur
Faciliter l'accès aux services gouvernementaux dans les régions du Québec.	Promouvoir l'accessibilité des services gouvernementaux offerts en région.	Nombre d'ententes de services et/ou de cohabitation conclues avec les ministères et organismes

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 7 – SAUVEGARDER ET PARTAGER LE PATRIMOINE COLLECTIF

Objectif gouvernemental 21 : Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique

Objectif de Services Québec	Action 10	Indicateurs
Mise en valeur de la richesse historique du directeur de l'État civil et en faire connaître l'historique aux citoyens et aux employés	Déployer un plan de communication visant à mettre en valeur la richesse patrimoniale et culturelle du registre de l'État civil à l'occasion des 20 ans du Directeur de l'État civil en janvier 2014.	Suivi de la mise en œuvre du plan de communication Nombre d'activités d'informations réalisées

Objectif gouvernemental 23 : Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable.

Objectif de Services Québec

Partager son expertise avec les partenaires nationaux et internationaux dans les domaines liés à sa mission.

Action 11

Devenir collaborateur du Centre de valorisation internationale de l'expertise publique québécoise (CVIEPQ).

Indicateurs

Nombre de missions de coopération réalisées avec le CVIEPQ

Nombre de délégations étrangères accueillies

