

Service aérien **gouvernemental**

Secrétariat du Conseil du trésor



Convention de performance
et d'imputabilité

Page-couverture

- Conception graphique : Féroce design
- Photos : M. Bernard Vallée

Mise en page

Service aérien gouvernemental

© Gouvernement du Québec

Dépôt légal — 4^e trimestre 2002

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

ISBN 2-550-40156-5

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU MINISTRE	V
MOT DE LA SECRÉTAIRE.....	VII
1 INTRODUCTION	1
2 PRÉSENTATION DU SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL.....	1
2.1 PRÉSENTATION.....	2
2.2 MANDAT	2
2.3 SERVICES OFFERTS ET CLIENTÈLE	3
2.4 ORIENTATIONS.....	4
2.5 VALEURS DE GESTION	5
3 PARTAGE DES RESPONSABILITÉS.....	5
3.1 MINISTRE	5
3.2 SECRÉTAIRE DU CONSEIL DU TRÉSOR	5
3.3 SECRÉTAIRE ASSOCIÉE AUX SERVICES GOUVERNEMENTAUX	6
3.4 DIRECTEUR GÉNÉRAL DU SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL	6
4 RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE.....	6
4.1 ENTENTES DE SERVICES	6
4.2 COMITÉS DE LIAISON.....	7
4.3 GESTION DES PLAINTES	8
5 GESTION DU SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL.....	8
5.1 CADRE DE GESTION	8
5.2 GESTION DES RISQUES ET DES CONTRÔLES.....	9
6 IDENTIFICATION DES INDICATEURS ET MODE D'ÉTABLISSEMENT DES PRÉVISIONS DE RÉSULTATS.....	10
7 DESCRIPTION DES ENGAGEMENTS	10
8 RAPPORTS PÉRIODIQUES À PRODUIRE.....	11
9 DOCUMENTS À RENDRE PUBLICS	11
10 ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION DE LA CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ.....	13
ANNEXE I ORGANIGRAMME.....	16
ANNEXE II POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES	17
ANNEXE III INDICATEURS DE RÉSULTATS	18

MOT DU MINISTRE



Ministre d'État à l'Administration
et à la Fonction publique
et président du Conseil du trésor

L'ampleur et la complexité des défis à relever par l'administration publique commandent de nouvelles approches, notamment à l'heure de la modernisation de la gestion publique.

La convention de performance et d'imputabilité du Service aérien gouvernemental s'inscrit dans cette démarche de modernisation de la fonction publique québécoise. Elle privilégie la gestion axée sur les résultats en vue d'améliorer la qualité et l'efficacité des services destinés à la population.

Il importe d'optimiser l'utilisation des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles et de revoir les processus de travail. À cet égard, la constitution d'une agence s'avère un moyen dynamique de réaliser la volonté gouvernementale d'offrir aux citoyens des services de qualité à un moindre coût.

Je suis persuadé que le personnel de cette agence, qui offre des services hautement spécialisés, saura relever les défis de qualité et d'efficacité que la présente convention prévoit. Les Québécoises et les Québécois en seront les premiers gagnants.

A handwritten signature in black ink, reading "J. Facal".

Joseph Facal

MOT DE LA SECRÉTAIRE



Secrétaire du Conseil du trésor

La convention de performance et d'imputabilité accorde le statut d'agence au Service aérien gouvernemental. Cette convention s'appuie sur une disposition importante de la Loi sur l'administration publique et, de ce fait, remplace l'entente de gestion conclue avec l'unité autonome des Services aériens et postaux mise sur pied en juin 1995.

Cette transformation en agence constitue pour les gestionnaires et le personnel de ce secteur d'activité une source de fierté et de motivation. À cet égard, la convention de performance et d'imputabilité est un outil privilégié de mobilisation vers l'atteinte des objectifs de résultats recherchés. Elle représente aussi un mécanisme par excellence pour améliorer la performance et la qualité des services offerts à la population québécoise.

Je suis convaincue que la grande équipe du Service aérien gouvernemental, première agence au sein du Secrétariat du Conseil du trésor, saura relever le défi de la performance avec enthousiasme.

Diane Jean

1 INTRODUCTION

La présente convention de performance et d'imputabilité remplace l'entente de gestion conclue, en juin 1995, entre la ministre déléguée à l'Administration et à la Fonction publique et présidente du Conseil du trésor et le directeur général des services aériens et postaux aux fins de la reconnaissance de la Direction générale des services aériens et postaux à titre d'unité autonome de service (UAS).

Cette convention vise notamment à convertir l'unité autonome de service en Agence. Toutefois, contrairement à l'UAS créée en 1995, l'Agence comprend uniquement le Service aérien gouvernemental (SAG), ce à la suite d'un réaménagement administratif effectué en janvier 2002 au sein du Sous-secrétariat aux services gouvernementaux (SSSG).

Ce document présente les activités du SAG et le partage des responsabilités entre le ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique et président du Conseil du trésor, la secrétaire du Conseil du trésor, la secrétaire associée aux services gouvernementaux et le directeur général du SAG. Il établit de plus le cadre de gestion et les indicateurs de résultats retenus pour fins de reddition de comptes.

2 PRÉSENTATION DU SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

2.1 Présentation

Le SAG est une entité intégrée à la structure du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT), plus précisément au SSSG. Il est composé de la Direction des opérations aériennes et de la Direction de la maintenance des aéronefs (annexe I).

Les activités et les ressources du SAG sont régies par la *Loi sur les services gouvernementaux aux ministères et organismes publics*, par la *Loi sur l'administration financière*, par la *Loi sur la fonction publique*, par la *Loi sur l'administration publique* ainsi que par les règles encadrant la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Au plan opérationnel, le SAG doit respecter la réglementation aérienne établie par Transports Canada.

En 2002-2003, le SAG réalise ses activités avec un effectif autorisé de 175 ETC (équivalent temps complet) et environ 30 employés occasionnels ainsi qu'une flotte de 20 aéronefs. Son chiffre d'affaires annuel est de l'ordre de 60 M\$. Sa principale base d'opération est située dans la zone aéroportuaire de Québec (Sainte-Foy), occupant près de 9 000 m². Les hélicoptères attitrés aux opérations de la Sûreté du Québec (SQ) sont, quant à eux, postés à Saint-Hubert. Il convient de noter que le SAG reçoit des services du SCT, principalement en matière de ressources humaines et informationnelles, dont il doit assumer le coût.

Enfin, il est à remarquer également que le SAG doit financer entièrement ses activités à partir de revenus provenant d'une tarification aux ministères et organismes clients. Les revenus et les dépenses sont comptabilisés à l'intérieur d'un fonds spécial, le Fonds des services gouvernementaux (FSG), qui regroupe par ailleurs d'autres services offerts par le SSSG aux ministères et organismes. Ce mode de financement repose sur une comptabilité de prix de revient.

2.2 Mandat

Le SAG joue un rôle de premier plan sur l'ensemble du territoire québécois, en opérant une flotte diversifiée d'aéronefs et en nolisant des appareils auprès du secteur privé afin d'appuyer les ministères et organismes dans la réalisation de leur mission. Il contribue ainsi à assurer à la population des régions éloignées l'accès rapide à des soins médicaux appropriés. Il intervient également dans le combat contre les feux de forêt et la surveillance aérienne du territoire en plus d'offrir des services de transport aérien aux membres du gouvernement et au personnel de la fonction publique.

2.3 Services offerts et clientèle

Les activités du SAG sont regroupées en 3 secteurs d'affaires distincts.

Le transport des personnes

Dans cette catégorie, on retrouve 2 types de clients, soit d'une part, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) pour les transports à caractère médical et, d'autre part, l'ensemble des autres ministères et organismes pour le transport régulier de personnes à des fins gouvernementales.

Client : Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)

Le système d'évacuations aéromédicales du Québec (ÉVAQ) est un programme gouvernemental dont les coûts sont assumés par le MSSS. Ce programme permet l'évacuation de patients en provenance de régions éloignées dont la condition clinique exige un transport rapide vers les grands centres hospitaliers du Québec et des soins médicaux intensifs en vol. Un appareil, (le Challenger 601-1A, également appelé « avion-ambulance »), est affecté en exclusivité à cette activité.

À la suite du démantèlement d'Inter-Canadien et à la demande du MSSS, le SAG a mis en place en juillet 2000 un nouveau service de transport multipatients pour les personnes dans un état stable ne nécessitant pas de soins médicaux intensifs en vol. L'avion attitré à ce service (Dash-8) quitte Québec selon un horaire planifié et revient à Québec le même jour après avoir transporté des malades en provenance des régions éloignées vers les hôpitaux de Montréal et de Québec. Il est utilisé également pour retourner dans leur région d'origine ces mêmes patients.

Clients : Ministères et organismes

Le SAG répond aux besoins de l'appareil gouvernemental en effectuant le transport des membres du gouvernement et de l'administration publique dans le cadre de leurs fonctions. Il procède aussi au transport de diverses marchandises à des fins publiques et peut participer à des interventions d'urgence pour le compte de l'Organisation de la sécurité civile du Québec et de la SQ. Deux appareils, le Challenger 601-3A et le Dash-8, sont affectés à ces déplacements. Ces 2 appareils sont toutefois toujours utilisés en priorité pour les évacuations aéromédicales si requis.

Lorsque les aéronefs gouvernementaux ne sont pas disponibles ou qu'ils ne sont pas adaptés aux besoins des clients, le SAG agit à titre d'intermédiaire pour le nolisement d'avions et d'hélicoptères

auprès de l'entreprise privée. Le recours aux services de nolisement mis en place par le SAG n'est pas obligatoire pour les ministères et organismes, qui peuvent noliser eux-mêmes les appareils dont ils ont besoin.

✍ La surveillance aérienne du territoire

Client : Sûreté du Québec

Dans le cadre de la surveillance aérienne du territoire, de la recherche de personnes disparues, de missions de sauvetage ou d'enquêtes criminelles, le SAG opère 3 hélicoptères pour le compte de la SQ. Ces opérations sont concentrées à St-Hubert.

✍ Le combat des feux de forêt

Client : Société de protection des forêts contre le feu (SOPFEU)

Le SAG participe à la lutte contre les feux de forêt en opérant pour le compte de la SOPFEU 14 avions-citernes qui sont répartis sur différentes bases régionales durant la période intensive d'opération qui s'échelonne du mois de mai à la fin du mois d'août.

L'expertise du SAG et la qualité de ses interventions débordent les frontières du Québec puisque ses appareils sont appelés à intervenir dans les provinces canadiennes (entente pan-canadienne) lorsqu'ils ne sont pas requis au Québec.

De plus, en dehors de la période de disponibilité requise par la SOPFEU, le SAG offre son expertise pour combattre les feux de forêt partout dans le monde. Ainsi, au cours des dernières années, le SAG a combattu des feux de forêt aux États-Unis ainsi que dans de nombreux autres pays. Une entente particulière vient récemment d'être renégociée pour une période de 5 ans, avec l'État de la Californie.

2.4 Orientations

Le SAG s'assure du rattachement de ses orientations avec celles qui sont déterminées par le SCT dans sa planification stratégique pluriannuelle. Ainsi, il s'est donné les orientations suivantes :

- ✍ maintenir l'efficience et l'efficacité tout en assurant la qualité des services offerts et la sécurité des personnes transportées;
- ✍ assurer l'adéquation entre les services offerts et les besoins de la clientèle ;
- ✍ maintenir la prestation des services à des coûts concurrentiels.

Ces orientations lui servent de canevas pour l'élaboration de son plan d'action annuel, pour la fixation de cibles de résultats et pour l'évaluation de ceux-ci. De plus, ces orientations s'inscrivent dans le cadre plus général de la planification stratégique du SCT.

2.5 Valeurs de gestion

Dans toutes ses activités, le SAG vise l'excellence en offrant à ses clients des services accessibles, courtois, diligents et efficaces. À cette fin, son personnel demeure toujours à l'écoute et à l'affût des besoins de ceux-ci. Une gestion reconnaissant le rôle stratégique et la contribution essentielle de ses ressources humaines représente pour le SAG une condition essentielle de succès dans sa quête d'excellence. Par ailleurs, l'encouragement à l'innovation, à l'expérimentation et au développement de nouvelles méthodes de travail assure la production de services de qualité et la recherche de l'efficacité. Cette efficacité se traduit par une optimisation des ressources.

3 PARTAGE DES RESPONSABILITÉS

3.1 Ministre

Le ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique et président du Conseil du trésor approuve la mission et les orientations du SAG. Il approuve également le plan d'action annuel et exerce un pouvoir de surveillance et de contrôle sur l'atteinte des objectifs du SAG. Il dépose à l'Assemblée nationale la convention de performance et d'imputabilité, incluant le plan d'action pour la première année de la convention. Le ministre répond également des activités annuelles du SAG devant l'Assemblée nationale, par le dépôt du rapport annuel de gestion.

3.2 Secrétaire du Conseil du trésor

La secrétaire du Conseil du trésor recommande au ministre l'approbation des orientations et du plan d'action annuel et détermine les ressources mises à la disposition du SAG. Elle convient, conjointement avec la secrétaire associée aux services gouvernementaux et le directeur général du SAG, du cadre de gestion et des modalités de reddition de comptes. Elle exerce également un pouvoir de surveillance et de contrôle sur l'atteinte des objectifs du SAG.

3.3 Secrétaire associée aux Services gouvernementaux

Aux fins de la présente convention, la secrétaire associée aux services gouvernementaux agit à titre de représentante de la secrétaire du Conseil du trésor dans l'exercice des pouvoirs de surveillance et de contrôle sur l'atteinte des objectifs du SAG. À cet égard, elle convient des objectifs et des cibles de résultats du SAG avec le directeur général et les propose à la secrétaire du Conseil du trésor pour recommandation au ministre. Elle procède à l'évaluation de la performance à partir des cibles de résultats identifiées dans le plan d'action annuel, sur la base des indicateurs prévus à la présente convention.

3.4 Directeur général du Service aérien gouvernemental

Le directeur général voit à gérer les ressources avec efficience et exerce les pouvoirs qui lui sont délégués par la présente convention pour assurer la gestion courante du SAG et l'atteinte des objectifs du plan d'action annuel. Il convient, avec la secrétaire associée aux services gouvernementaux, des objectifs généraux et opérationnels du plan d'action annuel et voit à produire régulièrement, en conformité avec les dispositions de la section de la présente convention portant sur les rapports à fournir, les informations de gestion permettant d'apprécier les résultats obtenus.

4 RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

4.1 Ententes de services

Des ententes de services sont conclues annuellement entre le SAG et ses principaux clients. Ces ententes visent essentiellement à préciser les engagements du SAG envers ses clients, les caractéristiques opérationnelles selon les différents services offerts, le niveau d'utilisation des appareils dédiés à un service, les ressources impliquées et les modalités de facturation établies à la suite de l'approbation du budget annuel.

Ainsi, dans le cas des évacuations aéromédicales et du transport multipatients, c'est le MSSS qui détermine les assignations et qui identifie les malades à transporter et les itinéraires à suivre qui généralement sont respectés, sauf lorsque les conditions climatiques ne le permettent pas. Le SAG, de son côté, assure le transport et les services périphériques, telle la disponibilité des ambulances au point d'arrivée et de départ.

Pour ce qui concerne la surveillance aérienne du territoire, c'est la SQ qui identifie ses besoins, le type de mission à réaliser et l'équipement requis. Le SAG assure la préparation des appareils pour satisfaire les besoins exprimés et leur disponibilité.

En ce qui a trait au combat des feux de forêt, les appareils du SAG sont déployés, durant la saison propice aux feux, sur 4 bases permanentes et 6 bases secondaires. La SOPFEU détermine alors les priorités d'intervention et le SAG s'assure de la disponibilité des appareils pour répondre aux demandes selon les codes d'alerte émis.

Enfin, il convient de noter que dans tous les cas, les appareils, les pilotes et les techniciens d'entretien sont sous la responsabilité du SAG. Les médecins, infirmières, policiers, pompiers et autres participants aux opérations concernées relèvent des différents clients du SAG.

4.2 Comités de liaison

Dans le but de favoriser une gestion participative, 4 comités de liaison constitués de clients assistent le directeur général du SAG. Les informations, les suggestions et les conseils ainsi recueillis servent à préciser les orientations et à évaluer la performance du SAG. Plus spécifiquement, ces comités permettent d'échanger sur le budget annuel, les objectifs généraux de l'organisation, le mode de fonctionnement du point de vue opérationnel, les ententes de services annuelles et le suivi budgétaire. Ces comités de liaison font office de comités consultatifs au sens de l'article 13 de la *Loi sur l'administration publique* (L.Q. 2000, c. 8). Ainsi, en plus de leur contribution aux orientations et à l'évaluation de la performance du SAG, les comités de liaison permettent à celui-ci de connaître les attentes des clients et leur appréciation en regard de sa prestation de services. Le directeur général ainsi que des représentants du SAG participent aux délibérations de ces comités de liaison.

Le comité de liaison pour le combat des feux de forêt est constitué, outre du SAG, de représentants de la SOPFEU, de l'industrie forestière et du ministère des Ressources naturelles.

Le comité de liaison pour l'opération des hélicoptères dans le cadre de la surveillance aérienne du territoire regroupe des interlocuteurs de la SQ.

En ce qui concerne le comité de liaison mis en place pour les évacuations aéromédicales et le transport multipatients, celui-ci se compose de représentants du MSSS.

Enfin, le comité de liaison concernant le transport aérien nécessaire à des fonctions gouvernementales, incluant le nolisement d'aéronefs, est constitué de représentants des ministères et organismes clients.

4.3 Gestion des plaintes

Le SAG accorde une très grande importance à la satisfaction de la clientèle face aux services qu'il offre. Dans ce contexte, il s'est doté d'une politique de gestion des plaintes (annexe II) qui sera appliquée dans chacune de ses unités administratives pour recueillir et gérer les plaintes de la clientèle.

5 GESTION DU SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

5.1 Cadre de gestion

Le SAG est soumis dans sa gestion quotidienne à un ensemble de règles administratives normalisant l'utilisation des ressources humaines, financières, matérielles, communicationnelles et informationnelles. À ce titre, il est en relation avec le ministère des Finances et le Contrôleur des finances, le Vérificateur général, la Société immobilière du Québec et certaines unités administratives du SCT.

En plus du cadre législatif mentionné précédemment, le SAG est assujéti au *Décret concernant la création d'un fonds d'amortissement pour les fins du service aérien gouvernemental* (décret 734-97 du 4 juin 1997).

Dans le respect des grands objectifs gouvernementaux, le directeur général a le choix des moyens pour rencontrer les résultats attendus et, à cette fin, dispose d'un cadre de gestion approprié. Ce cadre se caractérise par une flexibilité d'action *a priori*, associée à un engagement de rendre des comptes *a posteriori* sur l'utilisation de ses marges de manœuvre.

Le directeur général du SAG dispose des pouvoirs suivants :

Décisions gouvernementales

- ✍ Déterminer le niveau des effectifs occasionnels requis pour rencontrer les résultats visés par l'Agence.
- ✍ Dans le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, gérer en collaboration avec le ministère des Finances le fonds

d'amortissement qui a été créé dans le but de réduire le montant résiduel de la dette lors de l'échéance des baux de location des avions-citernes. Les sommes accumulées sont déposées auprès du ministère des Finances (décret 734-97 du 4 juin 1997).

- ✍ Conclure des ententes pour la location d'avions-citernes à l'extérieur du Québec, en autant que ceux-ci ne sont pas requis au Québec (décret 787-95 du 14 juin 1995).
- ✍ Autoriser les déplacements de son personnel volant, d'entretien ou de surveillance à l'extérieur du Québec, lorsque son personnel effectue des vols dans le cadre de la mission du Service aérien gouvernemental ou dans le cadre d'activités de formation, d'achat, de location ou d'entretien de ses équipements (autorisation permanente reconduite le 6 février 2002).

Délégation du Secrétariat du Conseil du trésor

- ✍ Convenir et gérer ses ententes d'occupation avec la Société immobilière du Québec (prolongation de la délégation consentie dans l'entente de gestion de l'unité autonome de services en 1995).

5.2 Gestion des risques et des contrôles

La mutation vers un nouveau cadre de gestion s'articule autour de plusieurs concepts, dont l'adaptation des contrôles administratifs. Gérer les contrôles signifie d'abord de procéder à une analyse des activités afin d'en évaluer les risques, pour ensuite déterminer les contrôles nécessaires en fonction des besoins identifiés et finalement de mettre en place ces contrôles et de voir à leur application.

Le SAG souscrit à cette méthode et effectue la gestion des risques et des contrôles au moyen de plusieurs instruments de gestion qui concourent à l'identification de la nature des risques et à la mise en place de mécanismes d'encadrement pour en contrôler les effets. Parmi ces instruments, on retrouve notamment :

- ✍ Objectifs et indicateurs
- ✍ Tableau de bord de gestion
- ✍ Assurance-qualité et certification ISO 9001 (Direction de la maintenance des aéronefs)
- ✍ Répertoire des risques et des contrôles
- ✍ Vérification interne

6 IDENTIFICATION DES INDICATEURS ET MODE D'ÉTABLISSEMENT DES PRÉVISIONS DE RÉSULTATS

Afin de pouvoir rendre compte de l'atteinte des objectifs de résultats, le SAG s'est doté des indicateurs de qualité et de performance suivants :

Pour l'ensemble des services

- ✍ Taux de satisfaction de la clientèle
- ✍ Prix de revient par type d'appareil
- ✍ Pourcentage des actions correctrices mises en place dans les délais prescrits dans le secteur de la maintenance et des opérations aériennes

Pour le transport des personnes

- ✍ Pourcentage des vols d'évacuations aéromédicales qui respectent le délai de départ fixé
- ✍ Nombre de cas de non-disponibilité d'un appareil pour assurer les évacuations aéromédicales
- ✍ Économies réalisées par les ministères et organismes qui font appel au service de nolisement du SAG

Pour la surveillance aérienne du territoire par hélicoptère

- ✍ Pourcentage des vols qui respectent le délai d'intervention fixé par la SQ

Pour le combat des feux de forêt au Québec et au Canada

- ✍ Taux de respect du calendrier de mise en service des avions-citernes établi par la SOPFEU
- ✍ Taux moyen de disponibilité des avions-citernes pour une saison (par rapport aux heures requises)

La définition des indicateurs sélectionnés par le SAG se retrouve à l'annexe III. Le SAG fera part, dans son plan d'action annuel, des objectifs et cibles de résultats établis à partir des indicateurs mentionnés dans la présente convention.

7 DESCRIPTION DES ENGAGEMENTS

Le directeur général responsable de l'Agence rend compte régulièrement des opérations à la secrétaire associée aux services gouvernementaux et périodiquement aux comités de liaison.

Conformément à la *Loi sur l'administration publique*, le directeur général s'engage à produire annuellement un plan d'action ainsi qu'un

rapport annuel de gestion. Le rapport annuel de gestion permet de rendre compte des résultats obtenus en regard des objectifs énoncés au plan d'action annuel et le cas échéant, d'expliquer les écarts.

Par ailleurs, le directeur de l'Agence peut être appelé à comparaître devant la commission parlementaire compétente de l'Assemblée nationale, accompagné de la Secrétaire du Conseil du trésor, pour rendre compte des résultats de l'Agence.

8 RAPPORTS PÉRIODIQUES À PRODUIRE

Le directeur général rend compte à la secrétaire associée aux Services gouvernementaux des résultats obtenus en regard des objectifs poursuivis par le dépôt des différents rapports suivants :

- ✍ rapports financiers sur une base mensuelle;
- ✍ suivi budgétaire sur une base trimestrielle;
- ✍ suivi de l'effectif sur une base trimestrielle;
- ✍ suivi des contrats dont les modalités sont à déterminer;
- ✍ tableau de bord de gestion sur une base semestrielle.

La reddition de comptes à l'endroit du ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique et président du Conseil du trésor et de la secrétaire du Conseil du trésor est exercée au moyen du rapport annuel de gestion et de tout autre rapport demandé par les autorités du SCT.

Enfin, il est prévu qu'en situation d'urgence ou lors de catastrophes impliquant ses appareils, le SAG doit appliquer les mesures prévues à son plan d'urgence et se mettre en lien immédiat avec les autorités.

9 DOCUMENTS À RENDRE PUBLICS

Dans un souci de transparence et conformément à l'obligation de rendre compte de ses activités, le SAG produit et rend publics divers documents. Le gouvernement du Québec, la clientèle et le public en général sont ainsi à même de juger de la gestion et de la performance de l'Agence.

La présente convention de performance et d'imputabilité et le plan d'action annuel sont des documents publics que le ministre dépose à l'Assemblée nationale.

Le plan d'action est quant à lui produit sur une base annuelle. Ce document présente le SAG (mandat, services) ainsi que les ressources

dont il dispose. Il rappelle les orientations, précise les objectifs poursuivis et présente les cibles de résultats visés ainsi que certaines activités à réaliser. Il fait état également des moyens que le SAG entend mettre en œuvre pour atteindre ses objectifs.

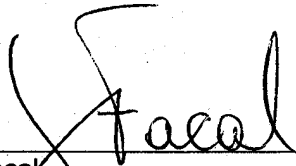
Quant au rapport annuel de gestion, il rappelle le mandat du SAG, ses produits et services, de même qu'il identifie ses clients. Il présente aussi les résultats atteints par rapport aux cibles, rend compte des comparaisons effectuées auprès d'autres organismes (*benchmarking*) et fait état des facteurs de contingence qui ont pu influencer les résultats. Il contient enfin les états financiers de l'Agence.

10 ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION DE LA CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ

La présente convention entre en vigueur à la date de sa signature.

Le directeur général de l'Agence est responsable du suivi de la présente convention de performance et d'imputabilité. Les parties signataires conviennent de faire évoluer cette convention à la suite de modifications au contexte législatif, administratif ou organisationnel entourant les activités de l'Agence.

Signée à Québec, le 12 septembre 2002



Joseph Facal
Ministre d'État à l'Administration et à la
Fonction publique et Président du Conseil
du Trésor



Diane Jean
Secrétaire du Conseil du trésor

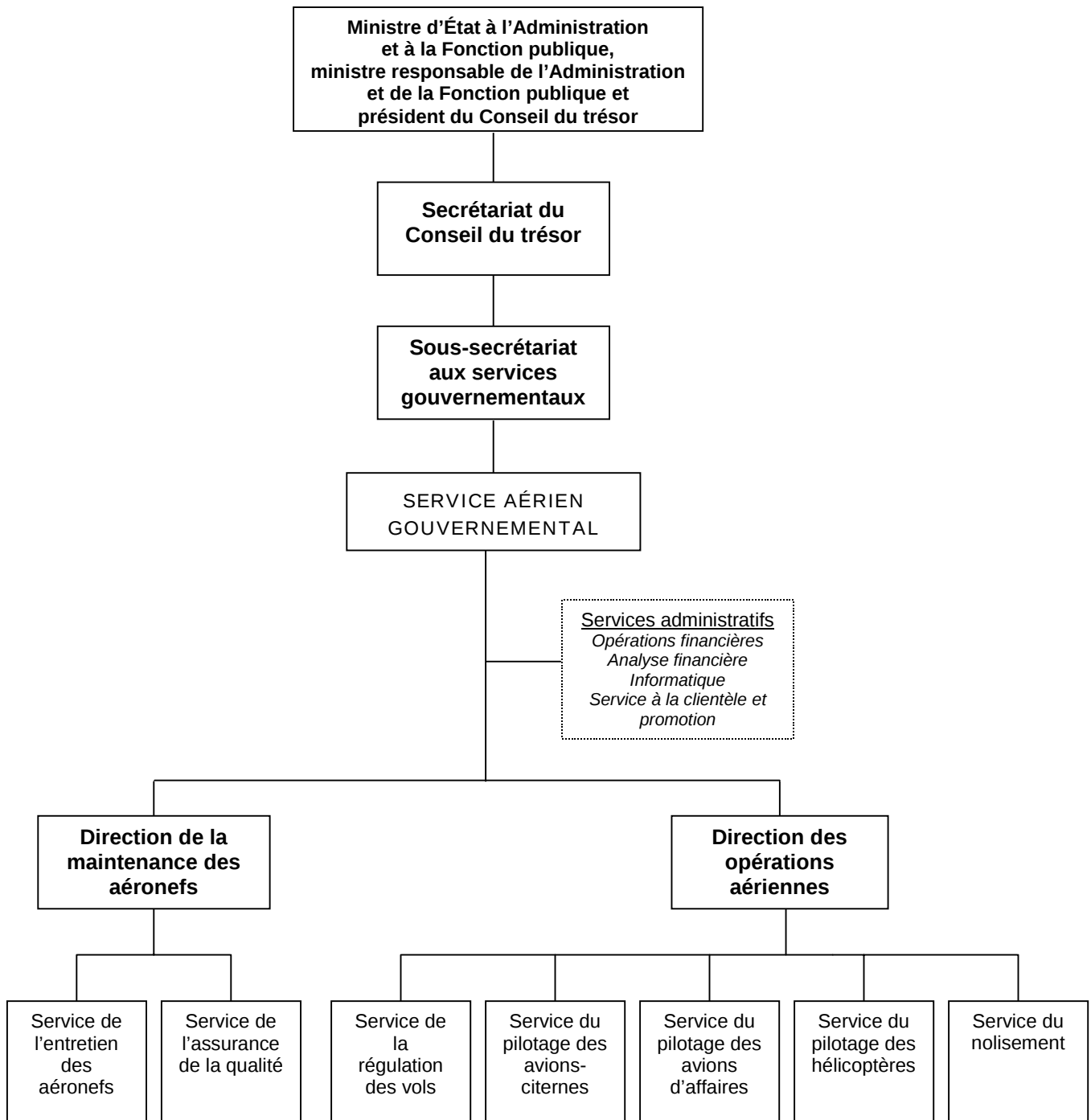


Michel Gagnon
Directeur général du Service aérien
gouvernemental

ANNEXES

ANNEXE I

ORGANIGRAMME



ANNEXE II

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

I. OBJET

La présente politique vise à donner suite à l'engagement pris par le Service aérien gouvernemental, dans le *Plan d'action - Exercice financier 1997-1998*, à l'effet de mettre en place les mécanismes de nature à assurer la qualité des services offerts.

II. DÉFINITION

Plainte: expression d'un motif d'insatisfaction par un client ou un fournisseur, qui demande que son insatisfaction soit enregistrée de façon formelle, au sujet de la prestation d'un service offert par le Service aérien gouvernemental.

Cette définition exclut toute :

1. contestation d'un jugement de cour ou d'une situation *sub judice*;
2. demande faite en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*;

pour lesquelles il existe déjà des recours possibles auprès d'autres instances.

III. CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique à l'ensemble du personnel du Service aérien gouvernemental.

IV. ÉNONCÉ GÉNÉRAL

Les objectifs encadrant le processus de gestion des plaintes sont :

1. Accroître la satisfaction de la clientèle en mettant à sa disposition un système d'accueil et de traitement des plaintes et en promouvant l'utilisation de ce système.
2. Orienter, dans un premier temps, l'entrée des plaintes vers l'unité administrative en cause et en deuxième lieu (en cas d'insatisfaction), vers le bureau du directeur général.
3. Assurer une prise en charge de toute plainte en moins de 48 heures.
4. Accélérer le traitement des plaintes.
5. Faire prendre davantage conscience aux gestionnaires et à tout le personnel du rôle essentiel et nécessaire qu'ils ont à jouer dans le règlement d'une plainte.
6. Faire en sorte que les plaintes soient considérées comme des opportunités d'amélioration nécessitant parfois un questionnement sur nos façons de faire.
7. Mettre en œuvre les mesures d'amélioration préconisées.

V. RÔLE ET RESPONSABILITÉS

Tel que défini dans le processus de gestion des plaintes.

ANNEXE III

INDICATEURS DE RÉSULTATS

POUR L'ENSEMBLE DES SERVICES

Taux de satisfaction de la clientèle

En plus d'obtenir la rétroaction des clients sur la qualité des services rendus via les comités de liaison, le Service aérien gouvernemental compte mettre en œuvre des mécanismes d'évaluation du degré de satisfaction de ceux-ci. Ainsi, pour chacun des services offerts, le Service aérien gouvernemental s'engage à mesurer le taux de satisfaction des clients au moins à tous les 2 ans.

Cet indicateur mesure le taux de satisfaction de la clientèle relativement à la prestation du service rendu. Les données sont recueillies au moyen de sondages effectués auprès des clients des différents services.

Formule

$$\frac{[\text{Somme (Nombre de « très satisfait » + Nombre de « satisfait »)]}{\text{Nombre de personnes contactées et ayant exprimé leur opinion}} \times 100 \%$$

Prix de revient par type d'appareil

Cet indicateur permet d'évaluer et de suivre l'évolution des ressources consacrées à chaque type d'appareil (CL-415, CL-215, Challenger 601-1A, Challenger 601-3A, Dash-8 série 200, Bell 206B, Bell 206LT et Bell 412). Le Service aérien gouvernemental utilise la méthode de calcul du prix de revient préparée par le ministère des Finances et s'assure de présenter ses prix de revient par catégorie (coûts des opérations aériennes, coûts de maintenance, coûts administratifs, etc.). Afin d'obtenir une base comparative pour chaque type d'appareil, le Service aérien gouvernemental effectuera des démarches de « *benchmarking* » auprès d'autres organisations aériennes.

Pourcentage des actions correctrices mises en place dans les délais prescrits dans le secteur de la maintenance et des opérations aériennes

Afin de maintenir la certification de la Direction de la maintenance à la norme ISO 9001 et de s'assurer du respect intégral des exigences du *Règlement de l'aviation canadienne*, le Service aérien gouvernemental s'engage à répondre dans les délais prescrits aux recommandations formulées lors des audits du Bureau de normalisation du Québec et de Transports Canada.

Formule

$$\frac{\text{Nombre de demandes d'actions correctrices mises en place dans les délais prescrits}}{\text{Nombre total de demandes d'actions correctrices}} \times 100\%$$

POUR LE TRANSPORT DES PERSONNES

Pourcentage des vols d'évacuations aéromédicales qui respectent le délai de départ fixé

Cet indicateur mesure le pourcentage des vols d'évacuations aéromédicales qui respectent la norme fixée en matière de délai de réaction du Service aérien gouvernemental à la suite de l'approbation d'une demande d'évacuation aéromédicale. Le délai est calculé à compter de l'heure de l'approbation de la demande d'évacuation aéromédicale par le Centre hospitalier affilié universitaire de Québec, hôpital de L'Enfant-Jésus, jusqu'à l'heure à laquelle l'avion-ambulance est prêt à décoller.

Formule

$$100 - \left\{ \frac{\text{Nombre de vols en retard et pour lesquels le SAG est responsable}}{\text{Nombre total de vols d'évacuations}} \times 100 \% \right\}$$

Nombre de cas de non-disponibilité d'un appareil pour assurer les évacuations aéromédicales

Tel qu'indiqué dans l'entente de services avec le MSSS, la première responsabilité du Service aérien gouvernemental est d'assurer la disponibilité d'un appareil 24 heures sur 24 et ce, 7 jours par semaine, afin d'effectuer les évacuations aéromédicales. Ainsi, le Challenger 601-1A (avion-ambulance) est utilisé exclusivement pour les évacuations aéromédicales. Un Dash 8-200 ainsi qu'un Challenger 601-3A assurent la relève lorsque l'avion-ambulance n'est pas disponible.

Formule

Cas de non-disponibilité = Vol retardé de plus de 3 heures en raison de la non-disponibilité d'un aéronef.

Économies réalisées par les ministères et organismes qui font appel au service de nolisement du SAG

Cet indicateur mesure les économies réalisées par les ministères et organismes qui font appel au service de nolisement d'aéronefs du SAG. Bien que la méthodologie qui sera utilisée pour le calcul des économies ne soit pas encore finalisée, l'on peut mentionner qu'elle cherchera à mesurer l'écart de coût entre les contrats de nolisement gérés par le SAG et ceux que les ministères et organismes auraient octroyés directement.

POUR LA SURVEILLANCE AÉRIENNE DU TERRITOIRE

Pourcentage des vols qui respectent le délai d'intervention fixé par la Sûreté du Québec

Cet indicateur mesure le pourcentage des vols pour les opérations de la SQ qui respectent le délai d'intervention fixé, en tenant compte du type de configuration de l'hélicoptère. Le délai est calculé à compter de l'heure de la demande de vol par la SQ jusqu'à l'heure à laquelle l'hélicoptère est prêt à décoller.

Formule

$$100 - \left\{ \frac{\text{Nombre de vols en retard et pour lesquels le SAG est responsable}}{\text{Nombre total de vols pour les opérations de la SQ}} \times 100 \% \right\}$$

POUR LE COMBAT DES FEUX DE FORÊTS AU QUÉBEC ET AU CANADA

Taux de respect du calendrier de mise en service des avions-citernes établi par la SOPFEU

Cet indicateur indique le respect du calendrier de mise en service des avions-citernes pour la saison des feux de forêt et présente l'évolution du nombre d'avions-citernes rendus disponibles conformément à la demande de la SOPFEU et ce, à compter du 15 avril jusqu'au 31 octobre.

Formule

$$\frac{\text{Nombre total d'avions-citernes disponibles à chacune des dates butoirs}}{\text{Nombre total d'avions-citernes demandés par la SOPFEU à chacune des dates butoirs}} \times 100 \%$$

Taux moyen de disponibilité des avions-citernes pour une saison (par rapport aux heures requises)

Tout au long de la saison des feux de forêt au Québec, la SOPFEU détermine le nombre d'heures pour lesquelles les avions-citernes sont requis pour le combat des feux de forêt. Ce calcul est effectué quotidiennement à partir des codes d'alerte en vigueur dans chacune des régions du Québec.

Formule

$$\frac{\text{Nombre d'heures de disponibilité des avions-citernes}}{\text{Nombre total d'heures requises}} \times 100 \%$$

