



La démarche de développement durable dans un contexte de prestation de services aux clients

Centre d'expertise des grands organismes
Déjeuner conférence – Québec, 10 juin 2010

Robert Lauzon







Questions préalables à l'auditoire ?



Plan de la présentation



1. **Éléments de rappel sur la démarche québécoise de développement durable.**
2. La prestation de services aux citoyens : quelques engagements des 7 grands organismes.
3. Les premiers résultats et les prochains défis.
4. Conclusions.
5. Questions et commentaires.

La démarche québécoise de développement durable



- ✓ La démarche québécoise invite à **cesser les débats de concepts pour passer à l'action** immédiatement. L'évaluation des résultats en 2013 donnera alors l'occasion de l'ajuster.
- ✓ Elle repose sur la certitude qu'il faut reconsidérer nos façons de faire au regard de **trois priorités indissociables**, qui constituent les dimensions légales de la démarche :

la dimension sociale du développement
la dimension économique du développement
la dimension environnementale du développement

Passer à l'action...! Pourquoi ?



Maintenir l'intégrité de l'environnement

pour assurer la santé et la sécurité des communautés humaines et préserver les écosystèmes qui entretiennent la vie (**milieu de vie**)

Planète en santé

Assurer l'équité sociale

pour permettre le plein épanouissement de tous, l'essor des communautés et le respect de la diversité (**mode de vie**)

Société en santé

Viser l'efficacité économique

pour créer une économie innovante et prospère, écologiquement et socialement responsable (**niveau de vie**)

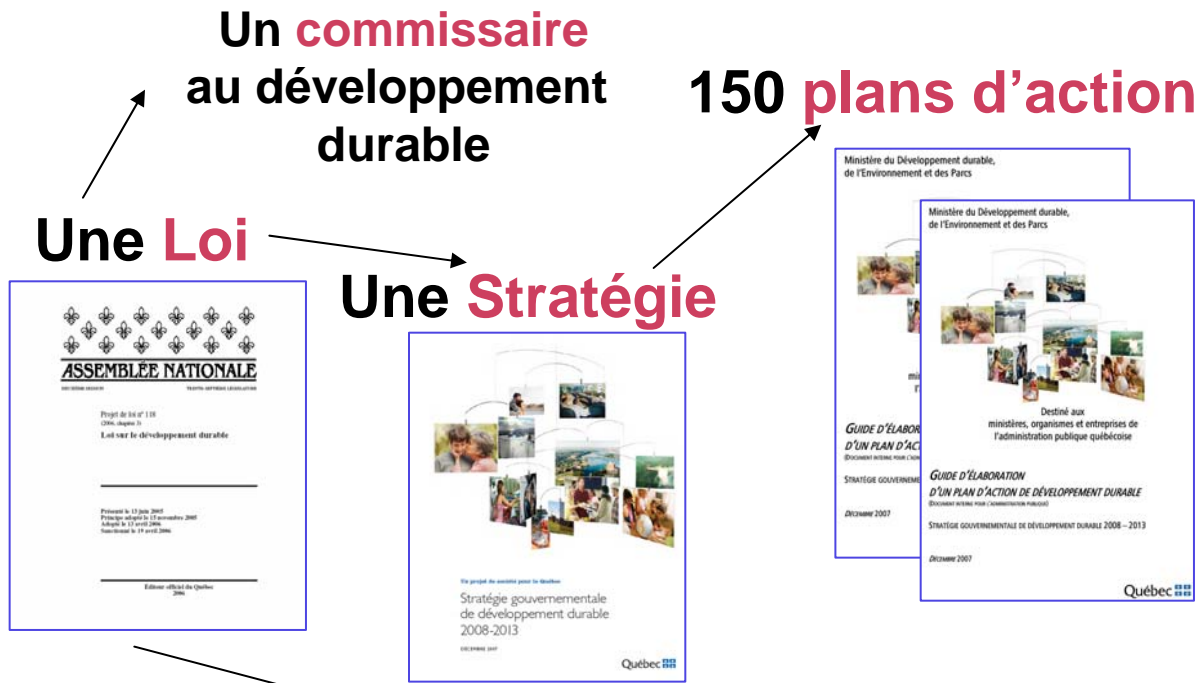
Institutions en santé

Donc, l'objectif ultime est la qualité de vie !

La démarche québécoise



Démarches volontaires: municipalités, réseaux de la santé et de l'éducation, entreprises, ...



2008-2013

Trois niveaux d'**indicateurs**

Rapports annuels des 150 MO et de la Stratégie

Bilan et révision

16 principes de développement durable

Une préoccupation de gouvernance

... et une préoccupation de performance



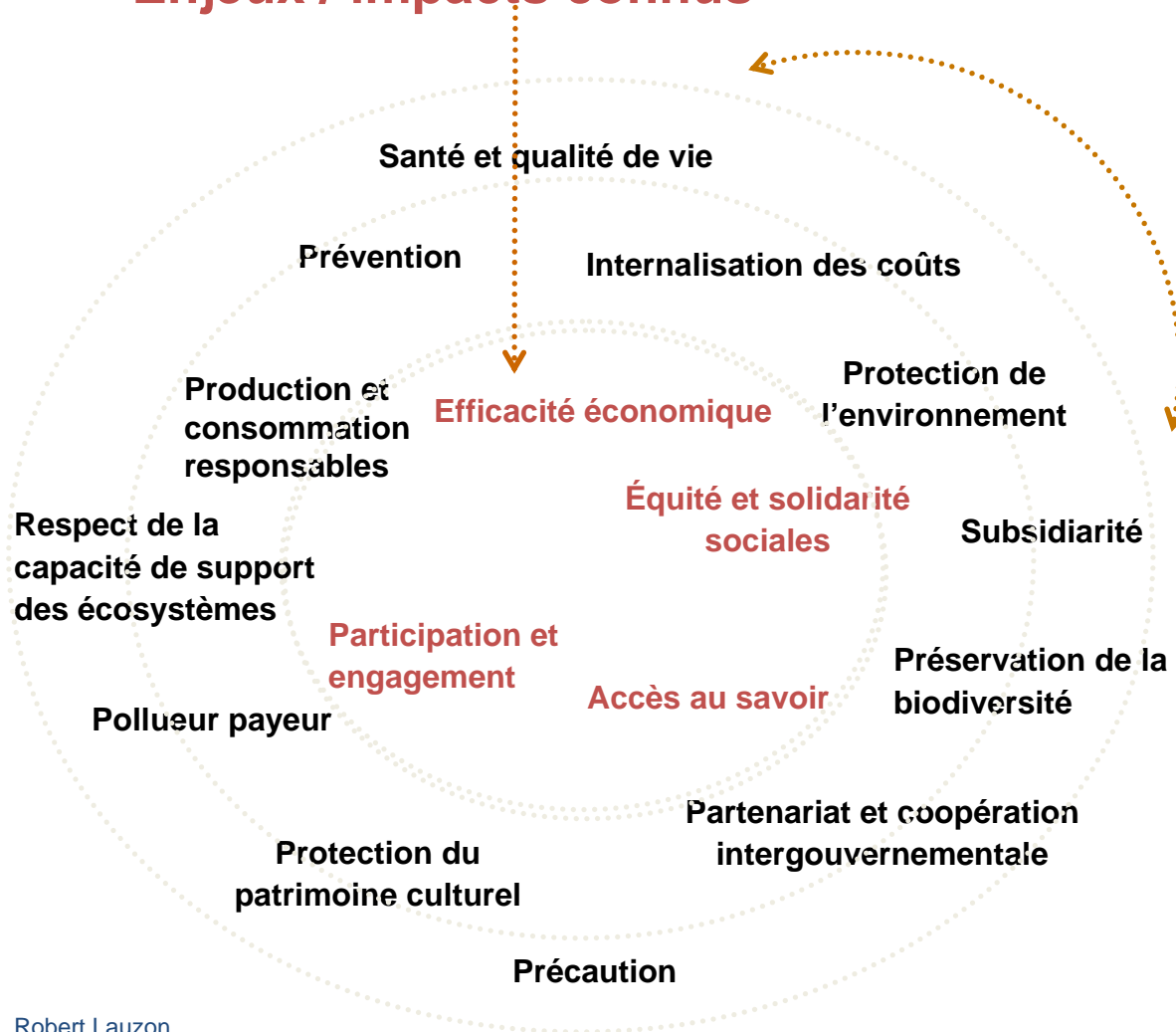
- ✓ Une démarche qui permet d'aborder différemment deux préoccupations : **la vision de court terme et le fonctionnement en silo.**
- ✓ Une démarche centrée sur l'Administration mais qui vise l'ensemble de la société, l'État n'agissant pas pour lui-même.
- ✓ Une démarche qui se construit sur la **transparence** (dans la prise de décision, dans la mise en œuvre et dans la reddition de comptes) : rôle des **parties prenantes.**
- ✓ qui est très ambitieuse (plans d'action, transparence et indicateurs).

Nécessité de prudence et de modestie

Prise en compte des principes de développement durable

· Enjeux / impacts connus

· Autres enjeux / impacts



· identifier les enjeux / impacts significatifs

· ajuster le programme / projet

Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013



1. Informer, sensibiliser, éduquer, innover
2. Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement
3. Produire et consommer de façon responsable
4. Accroître l'efficacité économique
5. Répondre aux changements démographiques
6. Aménager et développer le territoire de façon durable et intégrée
7. Sauvegarder et partager le patrimoine collectif
8. Favoriser la participation à la vie collective
9. Prévenir et réduire les inégalités sociales

...qui se déclinent en 29 objectifs gouvernementaux qui interpellent aussi toute la société !

Trois (3) activités incontournables



Pour passer à l'action plus rapidement et pour démontrer que le gouvernement agit en cohérence.

1. **Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation** à la démarche de développement durable (décembre 2008 et janvier 2010).
2. **Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable** (juin 2009).
3. **Plan gouvernemental pour l'accompagnement conseil des acteurs publics et des entreprises qui soutiennent le dynamisme territorial** - 4 plans : entreprises, municipalités, réseau de la santé et des services sociaux et réseau de l'éducation (mars 2009).

Plan de la présentation



1. Éléments de rappel sur la démarche québécoise de développement durable.
2. **La prestation de services aux citoyens : quelques engagements des 7 grands organismes.**
3. Les premiers résultats et les prochains défis.
4. Conclusions.
5. Questions et commentaires.

Quelques objectifs qui interpellent la prestation de services aux citoyens



1. Mieux **faire connaître** le concept et les principes de développement durable ...
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.
6. Appliquer des mesures de **gestion environnementale** et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des MO.
13. Améliorer le **bilan démographique** du Québec et de ses **régions**.
15. Accroître le **niveau de vie**.
17. Transmettre aux générations futures des **finances publiques en santé**.
20. Assurer l'**accès aux services de base** en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.
25. Accroître la **prise en compte des préoccupations des citoyens** dans les décisions.
26. Prévenir et lutter contre la **pauvreté** et l'exclusion sociale.
28. Accroître la participation à des activités de **formation** continue et la **qualification** de la main-d'œuvre.

Éléments clés d'un Plan d'action



Chaque organisation a abordé différemment l'exercice
Éléments facultatifs et obligatoires

- ✓ Que signifie la démarche de développement durable dans votre organisation ?
- ✓ Comment votre organisation contribuera-t-elle à la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale ?
- ✓ Comment vos actions prennent-elles en compte les principes de développement durable ?

Doit permettre de mieux réaliser sa mission

Quelques engagements



- ✓ Volonté forte que le Plan d'action influence et encourage le recours à des actions qui auront des impacts sur la qualité de vie des citoyens actuels et futurs. (CARRA)
- ✓ Volonté de rechercher l'efficacité dans la prestation de services gouvernementaux de qualité, simples et accessibles. (Services Québec)
- ✓ Faciliter par ses communications écrites, l'engagement des clientèles, du personnel et des partenaires à l'égard du développement durable. (RRQ)
- ✓ Volonté que la culture de la prévention devienne une valeur fondamentale de la société québécoise. (CSST)
- ✓ . . .

Quelques engagements (... 2)



- ✓ Mener des activités de consultation et de concertation avec la population pour améliorer les services et développer des services correspondant aux attentes et besoins des clientèles. (SAAQ)
- ✓ Organiser des activités d'entraide auprès de la communauté et sensibiliser le personnel à l'importance de son implication. (CARRA)
- ✓ Augmenter l'accès aux services par une meilleure utilisation des infrastructures existantes. (RRQ)
- ✓ Intégrer la prévention à l'ensemble des activités. (CNT)
- ✓ Prendre en compte les principes de développement durable tant dans son fonctionnement interne que dans la réalisation de ses activités destinées à la clientèle. (RAMQ)
- ✓ . . .

Quelques engagements (... 3)



- ✓ Politique incitative à la prestation électronique de services (augmenter le taux d'utilisation des services transactionnels par Internet). (**Services Québec**)
- ✓ Indemniser les personnes accidentées de façon juste, équitable et au meilleur coût. (**SAAQ**)
- ✓ Volonté de contribuer à prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques. (**CNT**)
- ✓ Mettre en œuvre la stratégie de migration de la clientèle vers les modes de prestation de services les plus efficaces. (**RRQ**)
- ✓ Portail gouvernemental : offre un accès simplifié sans égard aux structures administratives. (**Services Québec**)
- ✓ . . .

Tous liés à la mission !

Par où commencer ?



- ✓ Sensibilisation et formation des personnels à la démarche de développement durable. (Tous)
- ✓ Promotion d'une culture de la prévention (SAAQ, CSST, CNT, ...)
- ✓ Participation au maintien et à l'amélioration du niveau de vie (SAAQ, RAMQ, CNT, ...)
- ✓ Activités pour connaître besoins et taux de satisfaction des clientèles et ajuster les services : Majorité.
- ✓ Gestion environnementale et acquisitions écoresponsables. (Tous)
- ✓ ... (événements écoresponsables, économie sociale, ...)

Plan de la présentation



1. Éléments de rappel sur la démarche québécoise de développement durable.
2. La prestation de services aux citoyens : quelques engagements des 7 grands organismes.
3. **Les premiers résultats et les prochains défis.**
4. Conclusions.
5. Questions et commentaires.

133 plans d'action : déjà des résultats



Potentiel réel de 139.

- ✓ Des liens étroits entre les plans d'action de développement durable et les **plans stratégiques**.
- ✓ Une démarche appropriée par tous et ancrée solidement aux **missions** de chacun.
- ✓ Des actions traduites en gestes et toutes mesurées par des **indicateurs** et des **cibles**.
- ✓ Une **reddition de comptes** encadrée par les Indicateurs annuels de performance administrative et des règles de rédaction des rapports annuels.

Plus de 99 % du personnel de l'administration publique (130 000 personnes).

Des engagements envers la gestion environnementale



✓ 84 MO adopteront au moins un **Cadre de gestion environnementale (CGE)** d'ici 2011:
46 % du personnel de l'administration publique.

✓ 16 MO auront un **Système de gestion environnementale (SGE)** ↑
pour 2011:
51 % du personnel de l'administration publique

✓ 32 organisations opteront pour des **gestes ponctuels** :
3 % du personnel de l'administration publique.

1^{er} janvier 2008 au 31 mars 2009 : de nombreux gestes déjà posés



Objectifs environnementaux nationaux :

- ✓ 93 MO ont réalisé au moins 4 des 7 gestes proposés (93 % du personnel de l'administration publique).
- ✓ Réduction GES, réduction énergie au bureau, récupération multimatières, sensibilisation à la réduction, ...

Pratiques d'acquisition écoresponsables:

- ✓ 67 MO ont réalisé au moins 3 des 8 gestes proposés (90% du personnel de l'administration publique).
- ✓ Papiers fins, ordinateurs, véhicules automobiles, ... meilleurs pour l'environnement, ajustement des processus d'acquisition, formation des acheteurs, ...

D'autres résultats

... administratifs ... mais porteurs



- ✓ Un **visuel** / des engagements relatifs aux 3 activités incontournables / des actions tournées autant vers l'externe que l'interne / ...
- ✓ Des **outils** publics et en apprentissage.
- ✓ Des **indicateurs** : performance administrative (23) / suivi des objectifs de la Stratégie (61) / progrès de la société (20) / plans d'action des MO (1585).
- ✓ Des règles pour la **reddition de comptes** : rapports annuels, formation des vérificateurs internes, ...
- ✓ Les premiers **rappports** : Rapport synthèse des plans d'action et premier rapport annuel (2008-2009) de la Stratégie.



...

Plan de la présentation



1. Éléments de rappel sur la démarche québécoise de développement durable.
2. La prestation de services aux citoyens : quelques engagements des 7 grands organismes.
3. Les premiers résultats et les prochains défis.
4. **Conclusions.**
5. Questions et commentaires

Des pratiques concrètes à votre service



Améliorer la prestation de services publics dans le contexte d'une démarche de développement durable

- ✓ Les exemples précédents d'**engagements** tirés des plans d'action des 7 grands organismes.
- ✓ Les « bonnes » et les « meilleures » **pratiques**.
- ✓ Les **outils** mis à votre disposition.

Bonnes et meilleures pratiques



5 fonctions:

Management / Production

Ressources humaines

Marketing / Finances

- Politique de développement durable
- Système de gestion environnementale
- Rapport de responsabilité sociale
- Gouvernance / éthique

- ✓ Gestion des risques
- ✓ Recrutement et sélection
- ✓ Apprentissage continu
- ✓ Organisation du travail
- ✓ Qualité totale
- ✓ Gestion des savoirs organisationnels
- ✓ Cycle de vie
- ✓ Veille stratégique
- ✓ Pratiques innovantes :
Écoefficacité, Écocomptabilité, ...
- ✓ Optimisation de la chaîne logistique
- ✓ Investissement responsable
- ✓ Responsabilité élargie du producteur / ...

Quelques outils



- ✓ **Sites Internet** : Portail Québec / site du MDDEP / Extranet Développement durable / site et Intranet de votre organisme / ...
- ✓ **Guides** : Prendre en compte les principes / Organiser un événement écoresponsable / Financement responsable / Élaborer un Plan d'action de développement durable.
- ✓ **Gestion environnementale** : Fiches techniques / Outils pour élaborer un Cadre ou un Système de gestion environnementale / ...
- ✓ **Reddition de comptes** : Indicateurs annuels de performance / Section distincte du rapport annuel / ...
- ✓ **Sensibilisation et formation des personnels** : Extranet Développement durable / Votre organisation.
- ✓ **Centre d'expertise des grands organismes.**
- ✓ . . .

Une démarche gouvernementale et québécoise



- ✓ 16 **principes** (Loi) qui donnent l'occasion de réfléchir à de meilleures pratiques et de prendre des décisions plus éclairées.
- ✓ 29 **objectifs gouvernementaux** (Stratégie) qui créent des occasions de cohérence entre les actions de tous les intervenants publics comme privés.
- ✓ 133 **plans d'action** des ministères et organismes qui donnent des outils d'intervention **et de collaboration**.
- ✓ Un processus rigoureux axé sur la **reddition de comptes** qui stimule les outils et pratiques de vérification et de rapport.
- ✓ Une **transparence** accrue au bénéfice des citoyens, des entreprises et des communautés.

Un projet de société !

Les clés de la démarche



- ✓ Constater (démarche intuitive ou organisée) l'état d'avancement sans s'en satisfaire pour respecter l'esprit de **l'article 1 de la Loi.**
- ✓ La contribution des individus davantage pour le volet environnemental.
- ✓ La contribution des organisations davantage pour la démarche de développement durable.

Plan de la présentation



1. Éléments de rappel sur la démarche québécoise de développement durable.
2. La prestation de services aux citoyens : quelques engagements des 7 grands organismes.
3. Les premiers résultats et les prochains défis.
4. Conclusions.
5. **Questions et commentaires**

Encore de nombreux défis



- ✓ Travailler **au quotidien** avec près de 150 ministères et organismes tout en associant les autres **réseaux**.
- ✓ Briser les silos et rechercher une **cohérence** accrue de l'administration publique.
- ✓ Prendre en compte les **principes** de développement durable.
- ✓ Apprendre des **expériences des autres** (peu sont concluantes).
- ✓ **Enrichir la démarche** de celle des autres acteurs québécois.
- ✓ Faire que les **intervenants « sociaux »** se sentent autant interpellés.
- ✓ Aller **au-delà de la seule gestion environnementale**.
- ✓ Passer à l'action concrètement en **limitant les débats de concept**.
- ✓ . . .

Questions et commentaires



- ✓ **Sur la démarche de développement durable et la prestation de services aux citoyens.**
- ✓ **Sur la contribution que vous pouvez personnellement apporter à la démarche de votre organisation.**
- ✓ **Vos autres réactions, questions et commentaires !**

Merci de votre attention !