

Le développement durable

L'appui de la Régie au développement durable se traduit par des gestes concrets.

Depuis la sanction de la *Loi sur le développement durable* en 2006, la Régie s'est engagée formellement à centrer ses priorités et à orienter ses actions de manière à tendre vers un développement durable conformément à la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013*. Dans son *Plan d'action de développement durable 2009-2013*, la Régie a établi les objectifs particuliers qu'elle entend poursuivre. Les objectifs retenus s'appuient sur une vision gouvernementale à long terme qui prend en compte le caractère indissociable des trois dimensions du développement durable. Ainsi, la Régie a porté une attention particulière au volet économique, relié à sa mission, tout en intensifiant ses efforts en matière environnementale et sociétale.

Les pages suivantes présentent le suivi des actions découlant du *Plan d'action de développement durable 2009-2013* ainsi que les résultats des deux objectifs pour lesquels la Régie s'est spécifiquement engagée dans son *Plan d'action 2010*.

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 organisationnel 1

Faciliter, par des communications adaptées, l'engagement des clientèles, du personnel et des partenaires à l'égard du développement durable.

Action 1

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.

Cibles	Indicateurs	Résultats	Suivi
D'ici 2011, sensibiliser 80 % des employés.	Taux d'employés sensibilisés.	<input type="checkbox"/> Atteint <input type="checkbox"/> Non atteint <input checked="" type="checkbox"/> À venir	Voir la reddition de comptes de l'objectif annuel ci-dessous.
D'ici 2013, former 50 % des employés dont les fonctions sont pertinentes.	Taux d'employés formés.	<input type="checkbox"/> Atteint <input type="checkbox"/> Non atteint <input checked="" type="checkbox"/> À venir	
Objectif du <i>Plan d'action 2010</i>			Résultat
Réaliser deux activités de sensibilisation au développement durable auprès d'un groupe d'employés.			<input checked="" type="checkbox"/> Atteint <input type="checkbox"/> Non atteint

En 2010, deux activités de sensibilisation ont été réalisées pour mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable.

D'une part, la démarche de sensibilisation et de formation au développement durable a été présentée aux gestionnaires lors d'une réunion des cadres. D'autre part, les employés ont été invités à assister à une conférence intitulée « Agissons aujourd'hui pour demain, de la parole aux actes ». En plus d'un rappel de la démarche gouvernementale, cette rencontre a permis d'améliorer la connaissance des principes de développement durable.

Action 2

Mettre en œuvre la stratégie de migration de la clientèle vers les modes de prestation de services les plus efficaces.

Cible	Indicateur	Résultat	Suivi
Pour 2009 à 2013, atteindre les cibles qui seront fixées annuellement dans le plan d'action de la Régie.	Pourcentage d'utilisation des livres-services (Internet et RVI) pour les transactions ciblées dans la stratégie de migration.	<input type="checkbox"/> Atteint <input type="checkbox"/> Non atteint <input checked="" type="checkbox"/> À venir	<p>Cette action est liée directement à l'objectif 14 du <i>Plan stratégique 2006-2011</i>.</p> <p>Pour le suivi, repérer le symbole</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 2px; display: inline-block;">Développement durable</div> <p>à la page 59.</p>

Objectif gouvernemental 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir les conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Objectif organisationnel 2

Faire évoluer la politique de santé des personnes sur la base d'une évaluation des besoins.

Action 3

Faire une étude pour évaluer les besoins et identifier les mesures à mettre en place afin d'améliorer la santé des personnes.

Cible	Indicateur	Résultat	Suivi
D'ici 2013, implanter des mesures pour améliorer la santé globale du personnel.	Rapport d'études déposé et mise en œuvre.	<input type="checkbox"/> Atteint <input type="checkbox"/> Non atteint <input checked="" type="checkbox"/> À venir	<p>Une réflexion est en cours pour structurer une démarche organisationnelle sur la « santé des personnes » à la Régie.</p>

Objectif gouvernemental 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel 3

Mettre en application des mesures de gestion responsable pour les volets environnemental et sociétal.

Action 4

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant à l'application de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.

Cible	Indicateur	Résultat	Suivi
D'ici 2013, augmenter de deux par année le nombre d'activités par rapport au Bilan de développement durable 2008-2009.	Nombre d'activités réalisées en matière de développement durable dans les volets environnemental et sociétal.	<input type="checkbox"/> Atteint <input type="checkbox"/> Non atteint <input checked="" type="checkbox"/> À venir	Voir le suivi de l'action ci-dessous ainsi que la reddition de comptes de l'objectif annuel à la page suivante.

Durant l'année 2010, en plus de maintenir les différentes actions entreprises dans le passé, la Régie a amplement dépassé sa cible en réalisant plusieurs nouvelles activités. Voici un aperçu des gestes les plus significatifs réalisés en 2010.

Des gestes contribuant à la sensibilisation et à la formation du personnel

- La transmission au personnel de plusieurs capsules d'information portant sur les volets tant environnemental que social dont :
 - la sensibilisation à l'utilisation de l'éclairage en dehors des heures habituelles de travail;
 - la sensibilisation à l'impression écologique des documents;
 - la sensibilisation au Jour de la Terre;
 - la sensibilisation à la démarche québécoise de développement durable.
- La réalisation d'un module en ligne permettant de sensibiliser les employés au développement durable.
- La participation à la campagne Défi Climat 2010.

Des gestes liés à l'adoption de mesures de gestion environnementale et de pratiques d'acquisitions écoresponsables

- L'ajout d'une salle de visioconférence pour faciliter le travail des spécialistes en évaluation médicale.
- L'implantation du recyclage des rebuts au bureau de Trois-Rivières.
- L'implantation de la récupération des cellulaires et des cartouches d'encre.

La Régie a aussi poursuivi sa collaboration avec des partenaires philanthropiques de longue date, notamment par le prêt du centre d'appels de Québec pour le téléthon Opération Enfant Soleil, la tenue de la collecte annuelle de sang en collaboration avec Héma-Québec et la participation à la campagne d'entraide.

Objectif du Plan d'action 2010	Résultat
Élaborer un cadre de gestion environnementale pour la Régie.	<input checked="" type="checkbox"/> Atteint <input type="checkbox"/> Non atteint
<p>La Régie s'est dotée d'un cadre de gestion environnementale pour la période 2011-2013 afin de concrétiser son implication en cette matière. Ce cadre porte sur l'impact environnemental des activités de l'organisation. Il décrit les gestes qu'entend poser la Régie afin de réduire les effets de ses activités sur l'environnement.</p>	

Objectif gouvernemental 15

Accroître le niveau de vie.

Objectif organisationnel 4

Faire valoir auprès des citoyens la nécessité d'acquérir l'autonomie financière à la retraite.

Action 5

Promouvoir la planification financière de la retraite auprès des clientèles (volet citoyen et volet employeur / PME).

Cibles	Indicateurs	Résultats	Suivi
<p>D'ici à 2011 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ porter à 62 % le pourcentage des Québécoises et des Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite; ▪ porter à 64 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite; ▪ porter à 60 % le pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité. 	<p>Pourcentage des Québécoises et des Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite.</p> <p>Taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite.</p> <p>Pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité.</p>	<p><input type="checkbox"/> Atteint <input type="checkbox"/> Non atteint <input checked="" type="checkbox"/> À venir</p> <p><input type="checkbox"/> Atteint <input type="checkbox"/> Non atteint <input checked="" type="checkbox"/> À venir</p> <p><input type="checkbox"/> Atteint <input type="checkbox"/> Non atteint <input checked="" type="checkbox"/> À venir</p>	<p>Cette action est liée directement aux objectifs 4, 5 et 6 du <i>Plan stratégique 2006-2011</i>.</p> <p>Pour le suivi, repérer le symbole</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 5px; padding: 2px; display: inline-block;">Développement durable</div> <p>aux pages 49 et 51.</p>
De 2011 à 2013, la cible sera celle fixée au plan stratégique.			

Objectif gouvernemental 17

Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.

Objectif organisationnel 5

Disposer d'un système de sécurité financière à la retraite viable et adapté à l'évolution de la société québécoise.

Action 6

Proposer des ajustements au Régime de rentes du Québec pour l'adapter aux nouvelles réalités et en assurer la pérennité.

Cibles	Indicateurs	Résultat	Suivi
D'ici 2011, soumettre au gouvernement des propositions permettant au taux d'équilibre du Régime de ne pas dépasser de plus de 0,3 point le taux de cotisation.	Propositions de mise à jour du Régime. Taux d'équilibre du Régime.	<input type="checkbox"/> Atteint <input type="checkbox"/> Non atteint <input checked="" type="checkbox"/> À venir	Cette action est liée directement à l'objectif 9 du <i>Plan stratégique 2006-2011</i> . Pour le suivi, repérer le symbole  à la page 54.
De 2011 à 2013, la cible sera celle fixée au plan stratégique.			

Objectif gouvernemental 20

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

Objectif organisationnel 6

Augmenter l'accès aux services de la Régie par une meilleure utilisation des infrastructures existantes.

Action 7

Évaluer les possibilités de collaboration avec Services Québec et entreprendre les actions convenues.

Cible	Indicateur	Résultat	Suivi
D'ici 2013, prise en charge par Services Québec des activités ayant fait l'objet d'ententes.	Rapport d'évaluation déposé.	<input type="checkbox"/> Atteint <input type="checkbox"/> Non atteint <input checked="" type="checkbox"/> À venir	Un développement est prévu en 2011.

Action 8Rendre disponible le *Dossier citoyen en ligne* (Dossier RRQ).

Cible	Indicateur	Résultat	Suivi
D'ici 2013, avoir rendu disponible le <i>Dossier citoyen en ligne</i> de la Régie.	Disponibilité du <i>Dossier citoyen en ligne</i> .	<input checked="" type="checkbox"/> Atteint <input type="checkbox"/> Non atteint <input type="checkbox"/> À venir	<p>Le <i>Dossier citoyen en ligne</i> est maintenant disponible sous le nom de <i>Mon dossier</i>.</p> <p>Pour le suivi, repérer le symbole</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 2px; display: inline-block;">Développement durable</div> <p>à la page 82.</p>

Objectif gouvernemental 25

Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.

Objectif organisationnel 7

Réaliser des travaux d'enquêtes et de sondages auprès des citoyens afin d'améliorer nos services.

Action 9

Réaliser des analyses statistiques, effectuer des sondages et organiser des groupes de discussion pour évaluer les attentes et la satisfaction de la clientèle.

Cible	Indicateur	Résultat	Suivi
D'ici mars 2012, mesurer à deux reprises le taux de satisfaction et à une reprise les attentes des clients à l'égard des trois programmes.	Indices de satisfaction et d'attentes des clients qui seront mesurés lors des sondages d'ici 2012.	<input type="checkbox"/> Atteint <input type="checkbox"/> Non atteint <input checked="" type="checkbox"/> À venir	<p>Cette action est liée directement à la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>.</p> <p>Pour le suivi, repérer le symbole</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 2px; display: inline-block;">Développement durable</div> <p>à la page 77.</p>

Objectif gouvernemental 26

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Objectif organisationnel 8


Contribuer à la sécurité financière des Québécoises et des Québécois.

Action 10

Apporter un soutien financier, selon les délais de la *Déclaration de services aux citoyens*, par le versement de rentes de retraite, de prestations de survivants et d'invalidité ainsi que du Soutien aux enfants et d'un supplément pour enfant handicapé.

Cible	Indicateur	Résultat	Suivi
Cible indiquée dans la <i>Déclaration de services aux citoyens</i> .	Pourcentage de dossiers traités dans les délais prescrits.	<input type="checkbox"/> Atteint <input checked="" type="checkbox"/> Non atteint <input type="checkbox"/> À venir	Cette action est liée directement à la <i>Déclaration de services aux citoyens</i> . Pour le suivi, voir le commentaire ci-dessous.

Cette action du *Plan d'action de développement durable 2009-2013* fait référence au traitement de sept types de demandes de la *Déclaration de services aux citoyens*. La Régie vise à respecter ses engagements pour 100 % de sa clientèle. Toutefois, certaines situations exceptionnelles peuvent l'empêcher d'atteindre le résultat recherché. C'est pourquoi elle juge satisfaisant un résultat de 95 %. Depuis le début de la mise en œuvre de son plan d'action de développement durable, ce pourcentage a toujours été atteint, et même dépassé pour tous les types de demandes. Une seule exception s'est produite cette année et concerne uniquement la demande de supplément pour enfant handicapé; c'est ce qui explique pourquoi le résultat n'a pas été atteint.

Pour plus de détails, repérer le symbole  à la page 80.