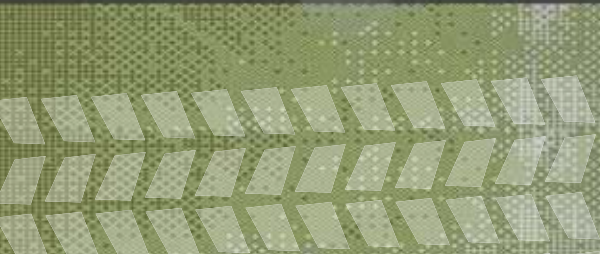
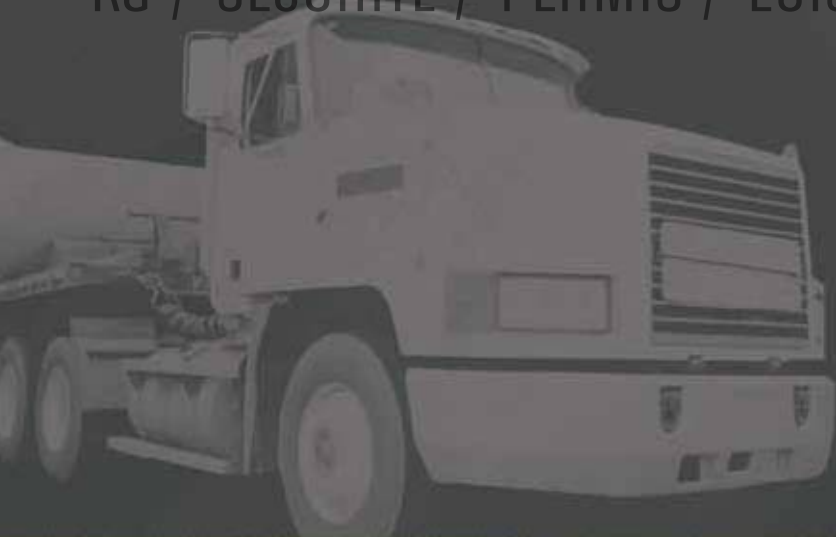




Plan D'ACTION 2010

Contrôle routier Québec

KG / SÉCURITÉ / PERMIS / LOIS / ARRIMAGE / RÈGLEMENTS




Plan D'ACTION

2010

Contrôle routier Québec



MOT DU VICE-PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL



C'est avec beaucoup de fierté que je vous présente le Plan d'action 2010 de Contrôle routier Québec. Ce plan est le résultat concret de dizaines de consultations auprès des partenaires externes et des partenaires internes de la Société et surtout des membres de cette grande équipe qu'est Contrôle routier Québec.

Aux couleurs de l'agence, l'élaboration de ce plan d'action a été influencée par plusieurs aspects. Dans un souci indéniable de la vision et des valeurs en place à la Société et à Contrôle routier Québec, le Plan d'action 2010 est représentatif de la mission de l'agence. Celui-ci assure également la continuité des travaux et défis relevés par l'organisation.

Je vous invite à consulter les prochaines pages à la découverte d'un plan d'action concret et responsable. Bien que les plus grands défis soient à poursuivre ou à prendre forme, je suis convaincu d'une réussite visible et tangible étant entouré d'une équipe chevronnée et engagée qui a à cœur Contrôle routier Québec.

Le vice-président et directeur général – Contrôle routier,

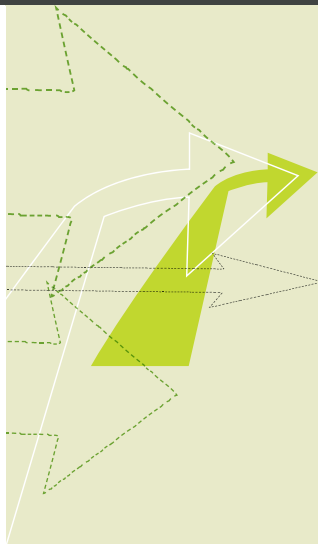


Yves Charette



TABLE DES MATIÈRES

5	L'historique de Contrôle routier Québec
6	La mission
7	La vision
7	Les valeurs organisationnelles
8	Les axes d'intervention prioritaires
9	L'organigramme
10	Les enjeux, les orientations et les objectifs
22	Facteurs de contingence
23	Suivi des résultats et reddition de comptes
24	Plan d'action 2010



En 1909, le tout premier organisme voué au contrôle du transport des voyageurs et des marchandises a été créé. Le 10 mars 1949, le gouvernement du Québec a institué, par la Loi relative à la surveillance et au contrôle de certains services publics, la fonction d'agent de la paix spécialisé dans le contrôle des véhicules de transport des personnes et des marchandises. Le mandat alors rattaché au ministère des Transports a par la suite été transféré à la Sûreté du Québec, pour être finalement intégré, en 1991, à la Société de l'assurance automobile du Québec.

En 2001, le vice-président de Contrôle routier Québec, le président-directeur général de la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministre des Transports signaient une convention de performance et d'imputabilité. Depuis, Contrôle routier Québec est une agence autonome de service rattachée à la Société de l'assurance automobile du Québec, qui relève du ministre des Transports du Québec.

Contrôle routier Québec joue un rôle primordial au sein de la société québécoise, notamment en termes de sécurité routière, de protection des infrastructures routières et d'équité concurrentielle.

LA MISSION

Contrôle routier Québec a pour mission d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des biens ainsi que de prévenir et de réprimer les infractions aux lois et règlements régissant cette industrie du transport et à toutes autres lois édictées par le gouvernement, afin :

- *d'améliorer la sécurité des usagers de la route;*
- *d'assurer la protection du réseau routier;*
- *de veiller au maintien de l'équité concurrentielle dans le domaine du transport des personnes et des biens.*

Contrôle routier Québec favorise le partenariat avec les instances gouvernementales, la population, les personnes ou organismes impliqués dans le domaine du transport des personnes et des biens ainsi que les autres agences ou services impliqués dans l'application de la loi.

L'agence voit à l'application d'une partie ou de la totalité des dispositions des lois énumérées ci-dessous et de leurs règlements :

- Code de la sécurité routière (LRQ, c. C-24.2);
- Code criminel (LRC [1985], c. C-46);
- Code de procédure pénale (LRQ, c. C-25.1);
- Loi sur l'assurance automobile (LRQ, c. A-25);
- Loi sur les transports (LRQ, c. T-12);
- Loi concernant les services de transport par taxi (LRQ, c. S-6.01);
- Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (LRQ, c. P-30.3);
- Loi concernant la taxe sur les carburants (LRQ, c. T-1);
- Loi réglementant certaines drogues et autres substances (LRC [1996], c. 19);
- Loi sur les transports routiers (LRC [1985], c. 29 [3^e suppl.])¹;
- Loi sur la qualité de l'environnement (LRQ, c. Q-2).

De plus, compte tenu de sa structure régionalisée et de son expertise, la Société de l'assurance automobile du Québec lui a confié le mandat de la reconnaissance des entreprises, du soutien et du contrôle pour la mise en œuvre du Programme d'entretien préventif (PEP) ainsi que la gestion du réseau de mandataires en vérification mécanique pour l'application du Code de la sécurité routière et des règlements visant la conformité mécanique des véhicules, y compris la vérification photométrique et l'expertise technique des véhicules déclarés gravement accidentés.

1. Il s'agit du titre abrégé de la Loi. Le titre complet se lit : Loi concernant les transports routiers effectués par des entreprises extra-provinciales (Loi de 1987 sur les transports routiers).

Afin de remplir sa mission et de se projeter vers l'avenir, Contrôle routier Québec s'est officiellement donné une vision pour consolider la philosophie de gestion et les aspirations qui le guident depuis plusieurs années. Cette vision se définit comme suit :

LA VISION

Contrôle routier Québec, par son expertise unique, est reconnu comme la référence dans le domaine du transport des personnes et des biens et comme un acteur indispensable, afin que les routes du Québec soient les plus sécuritaires au monde, par l'engagement, les compétences et le professionnalisme de chaque membre de son équipe.

L'agence adhère aux trois valeurs organisationnelles de la Société, soit la rigueur, la cohérence et le respect, pour guider chacun des membres de son personnel dans sa prise de décision et dans ses relations professionnelles.

LES VALEURS ORGANISATIONNELLES

La rigueur

Chacun s'assure de rendre les services ou de livrer les produits attendus avec professionnalisme et intégrité. Chaque personne est responsable de produire des résultats de qualité au meilleur coût tout en étant équitable envers la clientèle.

La cohérence

Les actions et gestes posés sont en concordance avec les engagements pris et les messages communiqués. Chacun exerce ses responsabilités et fait ses choix en se souciant de leur impact sur l'organisation et sur la population.

Le respect

Chacun est responsable de créer et de maintenir la confiance auprès de la population, des partenaires et de ses collègues. Chaque personne fait preuve de transparence, d'écoute, de reconnaissance et d'ouverture à la différence.

LES AXES D'INTERVENTION PRIORITAIRES

Contrôle routier Québec entend remplir sa mission et concrétiser sa vision en basant ses activités sur quatre axes d'intervention prioritaires :

La prévention et la sensibilisation

Contrôle routier Québec encourage et favorise des comportements respectueux des lois et des règlements, et appuie l'industrie du transport des personnes et des biens dans la recherche de solutions afin d'agir sur les causes de la délinquance pour diminuer les risques reliés à l'usage de la route.

L'application des lois et des règlements

L'agence doit appliquer des stratégies de contrôle afin d'agir sur des situations ou des comportements à risque en appliquant des mesures pénales ou limitatives.

Contrôle routier Québec désire renseigner les transporteurs, les partenaires, les citoyens et les employés pour favoriser

La communication

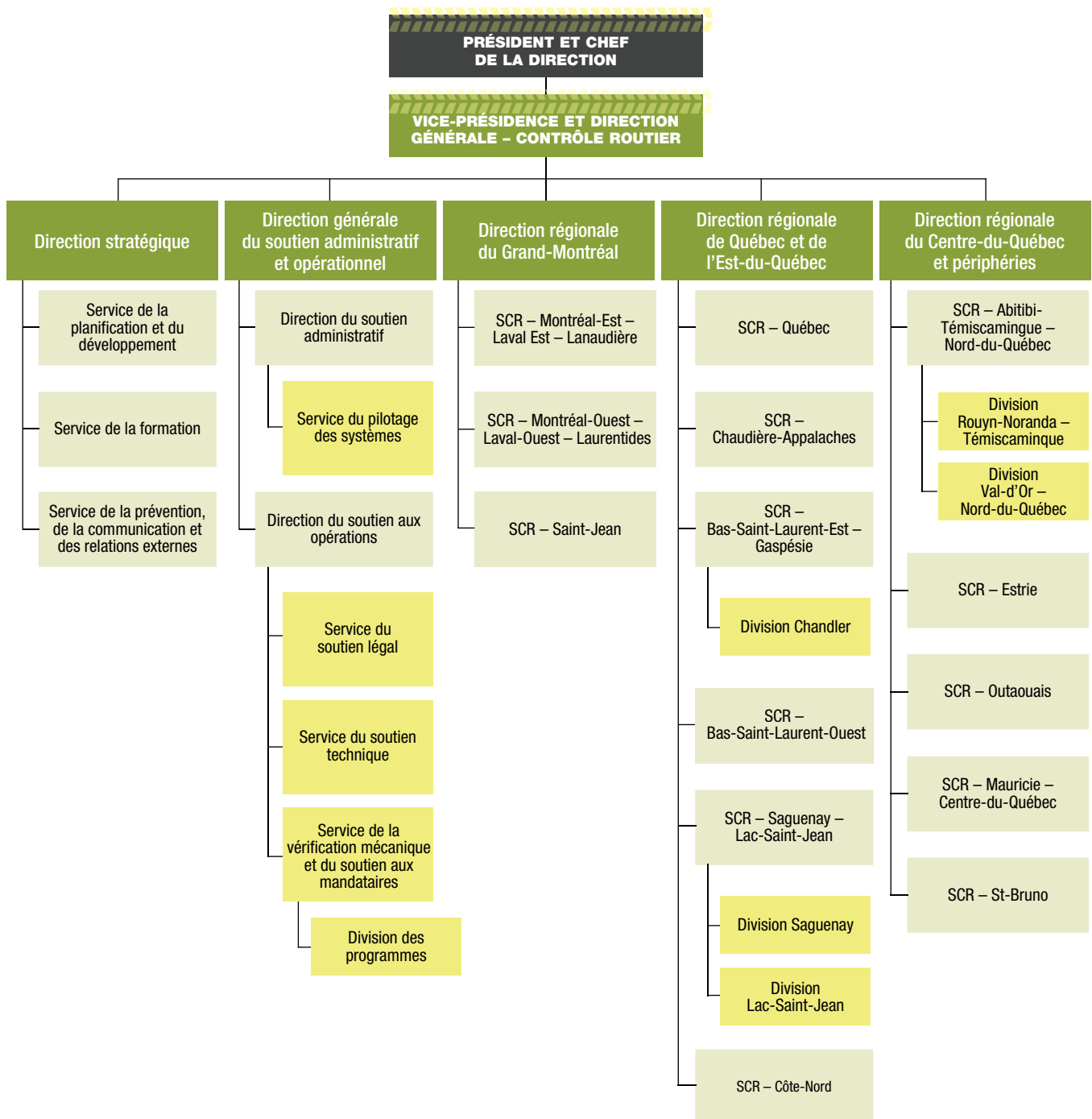
l'échange d'informations afin de résoudre les problèmes, d'assurer le suivi des actions et de maintenir une relation de confiance, notamment par l'entremise de tables de concertation régionales et du comité consultatif.

La recherche

Contrôle routier Québec analyse son environnement et celui de l'industrie afin de cerner efficacement les enjeux et de déployer de meilleures pratiques.

L'ORGANIGRAMME

Au 31 décembre 2009



Note : SCR signifie « Service de contrôle routier ».

LES ENJEUX, LES ORIENTATIONS ET LES OBJECTIFS

Le Plan d'action 2010 de Contrôle routier Québec émane de son Plan stratégique 2010-2012, qui est le fruit d'une démarche intégrée, issue de la consultation de son personnel, de ses partenaires et des vice-présidences de la Société. Les enjeux, orientations et objectifs présentés ci-après ont été définis pour une période de trois ans et démontrent avec évidence l'importance des choix stratégiques pour l'avenir. Parallèlement, des actions communes englobant des cibles et indicateurs distincts pour chaque année seront mises sur pied d'ici 2012 pour mener à bien les résultats escomptés.

Pour 2010, l'agence contribuera à l'avancement des travaux dans l'accomplissement d'une portion des actions du Plan stratégique 2010-2012, en s'associant aux cibles et indicateurs établis pour cette première année de réalisation. Les 27 actions qui seront mises de l'avant sont détaillées dans les pages suivantes.

La maturité de Contrôle routier Québec en tant qu'organisme gouvernemental spécialisé dans le domaine de l'application des lois et règlements du transport des personnes et des biens impose maintenant un positionnement à sa hauteur. Malgré la place essentielle qu'il occupe en sécurité routière, il doit se faire connaître davantage par l'industrie du transport, ses partenaires, l'appareil gouvernemental et la population.

Contrôle routier Québec a une place à prendre dans la dynamique des stratégies globales de sécurité routière de la Société et devra jouer un rôle encore plus grand en matière de prévention, de sensibilisation, d'application de la loi, de communication et de recherche. Ses actions quotidiennes ont des répercussions majeures et positives sur l'équité concurrentielle et la protection des infrastructures routières. Ses responsabilités font de lui un acteur indispensable à la sécurité sur les routes du Québec et il doit continuer de se faire connaître et reconnaître dans son environnement.

Afin de se positionner par son expertise unique dans le domaine du transport des personnes et des biens, Contrôle routier Québec veut continuer d'être proactif et innovateur et ainsi démontrer qu'il contribue activement à sauver des vies. Cette mission sociale s'avère un des leitmotivs du travail quotidien de chaque membre de l'agence. À cet effet, chaque acteur présent dans l'environnement de Contrôle routier Québec devra comprendre la portée du rôle et la responsabilité sociale de l'agence.

D'autre part, plus de latitude au niveau des normes, procédures et politiques permettra à Contrôle routier Québec d'optimiser l'ensemble de ses actions en matière de sécurité routière et d'ainsi entraîner des répercussions positives sur le bilan routier.

1 ENJEU

LE POSITIONNEMENT STRATÉGIQUE DE CRQ

Les partenaires et l'industrie reconnaissent à Contrôle routier Québec une expertise dans le domaine du transport des personnes et des biens. Les trois prochaines années permettront à l'agence de poursuivre ses actions dans le but de prendre la place qui lui revient et d'être davantage présente au moment opportun et stratégique. Oser, risquer et agir permettront à Contrôle routier Québec d'acquérir un leadership en matière de sécurité du transport des personnes et des biens, car la sécurité routière est fondamentale pour l'agence.

ORIENTATION

**POSITIONNER CRQ
COMME UN LEADER EN
MATIÈRE DE SÉCURITÉ
DU TRANSPORT
DES PERSONNES ET
DES BIENS**

Dans le but de prendre sa place auprès de la population, de l'industrie du transport des personnes et des biens et des instances gouvernementales, Contrôle routier Québec accentuera ses actions visant à améliorer la sécurité routière. Proactivité et innovation feront en sorte que l'agence prendra en compte de nouvelles préoccupations. Par ses initiatives, Contrôle routier Québec se démarquera comme un leader en matière de sécurité du transport des personnes et des biens et sera reconnu pour son expertise unique.

Quatre objectifs permettront à Contrôle routier Québec de se positionner comme un leader en matière de sécurité du transport des personnes et des biens.

OBJECTIF 1.1

AMÉLIORER L'EFFICIENCE DE CRQ EN MATIÈRE DE DÉLINQUANCE ÉCONOMIQUE

Bien que Contrôle routier Québec intervienne déjà en matière de délinquance économique, l'ampleur de ce phénomène grandissant est méconnue. Il est donc nécessaire pour Contrôle routier Québec de bien comprendre les problématiques actuelles et de définir celles qui concernent plus particulièrement son champ d'expertise. De plus, pour améliorer son efficacité en matière de délinquance économique et lui permettre de mieux cibler ses interventions, il devra développer des outils pour faire face aux problématiques ayant des impacts majeurs.

La délinquance économique concerne principalement les situations où les lois et règlements sur les permis nécessaires pour effectuer le transport des personnes et des biens ne sont pas respectés ou que les droits requis n'ont pas été acquittés.

Au cours de l'année 2010, Contrôle routier Québec commencera quatre actions visant la réalisation de cet objectif.

Actions	Cibles en 2010	Indicateurs
Action 1.1.1 Recenser et documenter les différentes problématiques en matière de délinquance économique dans le domaine du transport des personnes et des biens	Recenser et documenter les différentes problématiques en matière de délinquance économique	Rapport sur les problématiques en matière de délinquance économique produit
Action 1.1.2 Développer des outils de ciblage en matière de délinquance économique dans le domaine du transport des personnes et des biens	Analyser les possibilités de développer un système de renseignement en matière de délinquance économique	Rapport de recommandations sur un système de renseignement en matière de délinquance économique produit
Action 1.1.3 Analyser la situation du transport illégal des personnes pour déposer des recommandations aux instances concernées	Produire un état de situation sur le transport illégal des personnes	État de situation sur le transport illégal des personnes produit
Action 1.1.4 Effectuer des opérations en matière de délinquance économique	Dresser un portrait global des opérations en matière de délinquance économique	Portrait global des opérations réalisées déposé

OBJECTIF 1.2

AMORCER DES ACTIONS VISANT À AMÉLIORER LE BILAN ROUTIER DANS LE DOMAINE DU TRANSPORT DES PERSONNES ET DES BIENS

Au cours de la période couverte par le Plan stratégique 2010-2012, Contrôle routier Québec prendra sa place en tant qu'acteur indispensable à la sécurité routière et jouera un rôle essentiel à l'amélioration du bilan routier. En misant sur le partenariat pour obtenir des retombées plus grandes, il saisira de nouvelles opportunités d'action. Avec ses partenaires actuels et ceux convoités, Contrôle routier Québec innovera en mettant de l'avant des actions qui influenceront positivement le bilan routier.

Plusieurs accidents impliquent des véhicules lourds sans qu'ils en soient pour autant responsables. Pour Contrôle routier Québec, identifier les comportements à risque de sa clientèle et des autres usagers de la route qui provoquent ces accidents est primordial. La prise en charge de certaines situations, notamment en matière de prévention, ne fait pas partie du mandat de Contrôle routier Québec. Ces situations devraient être prises en charge par les autres organisations concernées. Dans le but commun d'améliorer le bilan routier, une collaboration avec ces différentes instances représenterait une plus-value pour tous.

Pour contribuer à la réalisation de cet objectif en 2010, Contrôle routier Québec entreprendra deux actions concrètes.

Actions	Cibles en 2010	Indicateurs
Action 1.2.1 Amorcer et réaliser des actions en sécurité routière en maximisant le plein potentiel du partenariat	Consolider les groupes de partenaires existants Identifier de nouveaux partenaires	Nombre d'actions réalisées en partenariat Nombre de nouveaux partenaires identifiés
Action 1.2.2 Rédiger et déposer un mémoire sur les comportements à risque des usagers de la route en lien avec les véhicules lourds	Recenser les comportements à risque des usagers de la route en lien avec les véhicules lourds	Recension des comportements à risque des usagers de la route en lien avec les véhicules lourds produite

OBJECTIF 1.3

FAIRE CONNAÎTRE À LA POPULATION LE RÔLE DE CRQ ET SES IMPACTS SUR LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Bien que Contrôle routier Québec contribue à la sécurité des usagers de la route, son rôle et ses impacts positifs sont dans l'ensemble méconnus de la population québécoise. Pour remédier à cette situation, l'agence favorisera une plus grande visibilité auprès de la population en participant à des événements locaux liés à sa mission et s'impliquera dans différentes campagnes d'information.

Pour atteindre cet objectif, l'agence entreprendra, en 2010, deux actions.

Actions	Cibles en 2010	Indicateurs
Action 1.3.1 Accroître la participation régionale de CRQ aux événements s'adressant au grand public selon la pertinence	Identifier de nouvelles opportunités pour participer régionalement à des événements grand public Accroître la participation de CRQ à des événements	Nombre de nouvelles opportunités identifiées Nombre d'événements grand public auxquels CRQ a participé
Action 1.3.2 Participer à l'élaboration et à la diffusion de campagnes d'information sur les impacts de CRQ en matière de sécurité routière	Rechercher et cibler une campagne d'information pour mieux faire connaître et informer le grand public sur les impacts de CRQ en matière de sécurité routière	Campagne d'information ciblée

OBJECTIF 1.4

PROPOSER DES MODIFICATIONS AU CADRE NORMATIF AFIN DE PERMETTRE À CRQ DE RÉALISER PLEINEMENT SA MISSION

Contrôle routier Québec est confronté à plusieurs contraintes qui influencent négativement son rendement et son efficacité. Au cours des trois prochaines années, il identifiera les situations qui freinent la pleine réalisation de sa mission tout en documentant leurs impacts. Ainsi, il sera en mesure de déposer des recommandations aux instances concernées afin que son efficacité soit accrue en matière de sécurité des usagers de la route, de protection du réseau routier et de maintien de l'équité concurrentielle dans le domaine du transport des personnes et des biens.

À cet égard, l'action 1.4.1 a été privilégiée et sera réalisée en 2010.

Action	Cible en 2010	Indicateur
Action 1.4.1 Recenser et documenter les différentes problématiques reliées au cadre normatif	Recenser et documenter différentes problématiques reliées au cadre normatif	Rapport sur les problématiques reliées au cadre normatif produit

ENJEU

2

L'ADAPTATION AUX NOUVELLES RÉALITÉS DE L'ENVIRONNEMENT

L'environnement de la société québécoise et mondiale se transforme de plus en plus rapidement. De nombreux changements de nature économique, technologique, sociodémographique, législative et environnementale confrontent quotidiennement Contrôle routier Québec. Pour continuer d'évoluer dans cette affluence et suivre le rythme des changements imposés, Contrôle routier Québec doit s'adapter aux nouvelles réalités de son environnement.

Cette évolution oblige Contrôle routier Québec à reconsidérer continuellement son offre de service et à l'enrichir, tout en respectant les exigences gouvernementales. Il doit maintenir un haut niveau de satisfaction malgré un contexte où les attentes et besoins de l'industrie du transport et de ses partenaires ne cessent de grandir. Être proactif par une vigie permettant d'être au fait de toutes ces nouvelles tendances et posséder la formation, les outils et les équipements adaptés aux réalités du terrain représentent un défi colossal.

Les transformations de l'environnement engendrent également une grande préoccupation qui concerne le personnel. Dans un contexte où la main-d'œuvre devient une rareté, Contrôle routier Québec doit s'assurer que tous les membres de son équipe disposent des moyens nécessaires pour suivre le rythme exigé. Ainsi, une culture de communication remodelée devra s'ancrer au sein de l'organisation pour garantir les virages nécessaires, la mobilisation et l'implication de tous au moment opportun.

En relevant le défi de s'adapter au rythme de l'évolution de son environnement et d'être proactif, Contrôle routier Québec aura une influence positive sur la sécurité de nos routes et prendra la place inscrite dans sa stratégie de développement opérationnel.

ORIENTATION

2

DÉVELOPPER UNE APPROCHE GLOBALE ET INTÉGRÉE DE NOTRE MISSION

Dans une organisation dont l'environnement évolue rapidement, il faut nécessairement s'adapter aux nouvelles réalités du milieu au fil des événements. Pour optimiser l'efficacité de l'organisation, il sera essentiel de viser une approche globale et intégrée de sa mission.

Contrôle routier Québec misera sur l'intégration au quotidien des quatre axes d'intervention qu'il privilégie : prévention et sensibilisation, communication, application des lois et règlements, et recherche.

Quatre objectifs permettront à Contrôle routier Québec de développer cette approche.

OBJECTIF 2.1

AMÉLIORER LES MÉCANISMES DE COMMUNICATION EXTERNE

Conformément à son axe d'intervention prioritaire « Communication », Contrôle routier Québec mettra en place des mécanismes gagnants pour améliorer l'efficacité de ses communications externes. Ainsi, comme mentionné par ses partenaires lors de la lecture de l'environnement et par son personnel lors de la consultation pour l'élaboration du plan stratégique, il sera essentiel de développer un site Web pour Contrôle routier Québec afin d'offrir une meilleure accessibilité aux informations relatives au contrôle routier et à l'agence elle-même. De plus, l'initiative de Contrôle routier Québec d'avoir mis en place des tables de concertation régionales devra être répétée pour favoriser le partage d'informations.

En 2010, Contrôle routier Québec entamera trois actions pour structurer ses communications externes.

Actions	Cibles en 2010	Indicateurs
Action 2.1.1 Implanter une structure formelle pour les communications externes	Élaborer une structure formelle pour les communications externes	Proposition d'un plan de travail de la structure déposée
Action 2.1.2 Développer et alimenter le site Web de CRQ	Développer l'architecture du site Web	Architecture du site Web développée
Action 2.1.3 Mettre en place de nouvelles tables de concertation régionales	Mettre en place une nouvelle table de concertation régionale	Table de concertation régionale mise en place

OBJECTIF 2.2

DÉVELOPPER ET METTRE EN ŒUVRE UNE APPROCHE EN MATIÈRE DE PRÉVENTION

En lien avec l'axe d'intervention prioritaire « Prévention et sensibilisation », Contrôle routier Québec doit se positionner en matière de prévention. Il doit travailler davantage sur les causes de la non-conformité aux lois et règlements. Bien qu'il réalise déjà plusieurs actions en matière de prévention avec ses partenaires, une définition de l'approche qu'il privilégiera s'impose afin d'assurer la cohérence de ses actions et d'outiller son personnel. Parallèlement, ses partenaires recommandent fortement qu'il s'investisse davantage en prévention.

Pour répondre aux attentes en matière de prévention, Contrôle routier Québec commencera, en 2010, deux des trois actions prévues au Plan stratégique 2010-2012.

Actions	Cibles en 2010	Indicateurs
Action 2.2.1 Définir l'approche et la stratégie globale de prévention de CRQ	Recommander une approche et une stratégie globale de prévention	Rapport de recommandations sur l'approche et la stratégie produit
Action 2.2.3 Réaliser des actions spécifiques de prévention avec les partenaires	Recenser les besoins en prévention	Recension des besoins produite

OBJECTIF 2.3

METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE DE RECHERCHE FONCTIONNELLE PERMETTANT D'OPTIMISER NOS ACTIONS

La recherche étant identifiée comme un axe d'intervention prioritaire de Contrôle routier Québec, il est primordial qu'une stratégie soit mise en place dans ce domaine. Cette stratégie permettra à l'agence d'être proactive dans le domaine du transport des personnes et des biens. Des mécanismes, qui lui permettront d'être à l'affût de l'évolution de son environnement et de s'inspirer des pratiques gagnantes d'autres organisations, devront être implantés. De plus, certaines situations préoccupantes pour Contrôle routier Québec pourront nécessiter des travaux spécifiques, dont le phénomène entourant les accidents impliquant des véhicules lourds.

Afin de mettre en place une stratégie de recherche, l'agence commencera trois actions en 2010. Celles-ci seront appuyées tout au cours de l'exercice par les différents travaux des tables de concertation et autres tables gouvernementales. Parallèlement, tous les travaux associés à la stratégie opérationnelle seront mis à profit.

Actions	Cibles en 2010	Indicateurs
Action 2.3.1 Développer des mécanismes pour suivre les changements de l'environnement de CRQ	Déterminer les mécanismes à privilégier pour suivre les changements de l'environnement de CRQ	Analyse sur des mécanismes produite
Action 2.3.2 Implanter une méthode pour comparer les pratiques de CRQ avec celles d'autres organisations	Déterminer la méthodologie à privilégier pour comparer les pratiques de CRQ avec celles d'autres organisations	Analyse de la méthode retenue produite
Action 2.3.3 Produire des analyses sur les accidents impliquant des véhicules de transport des personnes et des biens	Faire l'analyse sur les accidents mortels impliquant un véhicule lourd Produire un portrait global de la situation des accidents associés au déneigement	Rapport d'analyse sur les accidents mortels déposé Rapport sur la situation des accidents associés aux activités de déneigement déposé

OBJECTIF 2.4

AMÉLIORER L'ORGANISATION TERRITORIALE DES ACTIVITÉS DE CRQ

Que ce soit pour la couverture du territoire, les opérations régionales, les stratégies de ciblage, les actions en partenariat ou les activités d'information et de sensibilisation, Contrôle routier Québec doit toujours veiller à améliorer son organisation territoriale. Pour les trois prochaines années, la stratégie opérationnelle laissera plus d'autonomie locale à chaque service. En effet, leur proximité avec les différents acteurs de l'industrie favorise une meilleure compréhension des réalités locales et régionales et permet d'entretenir des relations saines et efficaces avec l'industrie.

À l'intérieur de l'action 2.4.1, des actions priorisant les stratégies opérationnelles locales seront privilégiées en tenant compte des axes d'intervention prioritaires qui s'intègrent dans la philosophie que Contrôle routier Québec s'est donnée comme modèle d'agence.

Pour 2010, l'action ciblée est liée à l'axe d'intervention prioritaire « Application des lois et des règlements ».

Action	Cible en 2010	Indicateur
Action 2.4.1 Revoir les stratégies opérationnelles régionales en priorisant les problématiques locales	Analyser les stratégies opérationnelles régionales actuelles	Analyse par direction régionale produite

ORIENTATION

MAXIMISER L'IMPLICATION DE CHAQUE MEMBRE DE L'ÉQUIPE

De façon évidente, les consultations auprès des partenaires ont démontré que la plus grande force de Contrôle routier Québec réside dans l'implication de son personnel. Pour relever le défi de s'adapter aux nombreux changements imposés par l'environnement, la contribution et la participation de tous sont essentielles. Maximiser l'implication de chaque membre de l'équipe passe par le respect d'une planification des activités raisonnable, par une communication efficace et par des outils disponibles pour adapter le travail aux nouvelles réalités.

Au cours des années 2010 à 2012, trois objectifs permettront à Contrôle routier Québec de maximiser l'implication de chaque membre de l'équipe.

OBJECTIF 3.1

FAVORISER L'ATTRACTION ET LA RÉTENTION DU PERSONNEL

Comme tout ministère et organisme de la fonction publique, Contrôle routier Québec est confronté à la problématique d'attraction et de rétention de son personnel. Pour pallier ce problème, l'organisation sera proactive en la matière en définissant une stratégie associée aux opportunités de carrière à l'intérieur de l'agence.

Pour favoriser l'attraction et la rétention de son personnel, Contrôle routier Québec mettra en œuvre l'action 3.1.1 en 2010 et entamera également l'action 3.1.3.

Actions	Cibles en 2010	Indicateurs
Action 3.1.1 Produire un état de la situation sur la problématique d'attraction et de rétention du personnel à CRQ	Produire un état de la situation sur la problématique d'attraction et de rétention du personnel à CRQ	État de la situation produit
Action 3.1.3 Identifier des opportunités de carrière pour le personnel	Identifier des opportunités de carrière et les répertorier	État de la situation produit

OBJECTIF 3.2

FAVORISER LE PERFECTIONNEMENT ET LE DÉVELOPPEMENT DE L'EXPERTISE DU PERSONNEL

Contrôle routier Québec est reconnu pour la qualité de ses formations de base, continues ou en ligne, destinées aux contrôleurs routiers dans le cadre des connaissances requises pour l'application des lois et règlements. Outre ces formations spécifiques, Contrôle routier Québec veut favoriser le perfectionnement et le développement de l'ensemble de son personnel. Pour répondre adéquatement aux attentes des employés en fonction des besoins et possibilités de l'organisation, Contrôle routier Québec devra voir au développement professionnel et déterminer des moyens pour assurer le partage des connaissances.

En cohérence avec sa vision, Contrôle routier Québec se distinguera par son expertise unique grâce à un personnel compétent et professionnel.

Pour 2010, l'action 3.2.1 sera privilégiée pour le début des travaux.

Action	Cible en 2010	Indicateur
Action 3.2.1 Produire un état de la situation sur le développement professionnel à CRQ	Produire un état de la situation sur le développement professionnel à CRQ	État de la situation sur le développement professionnel à CRQ produit

OBJECTIF 3.3

IMPLANTER UNE CULTURE DE COMMUNICATION INTERNE EFFICIENTE

Les consultations auprès du personnel ont révélé que Contrôle routier Québec se devait d'implanter une culture de communication à l'interne. Compte tenu des réalités régionales, de la décentralisation et de l'importance de la diffusion de l'information, les communications internes doivent en effet être améliorées. L'organisation mettra donc en place les outils et les moyens nécessaires pour un virage certain en cette matière afin de susciter une plus grande responsabilisation de chaque membre de l'équipe.

Afin de répondre à cet objectif, Contrôle routier Québec a privilégié trois actions qui débiteront dès 2010.

Actions	Cibles en 2010	Indicateurs
Action 3.3.1 Implanter un mécanisme de communication adapté à chaque unité administrative et opérationnelle	Identifier un mécanisme de communication interne par unité administrative et opérationnelle	Pourcentage des unités administratives et opérationnelles ayant identifié un mécanisme de communication
Action 3.3.2 Faire connaître les mandats, rôles et projets majeurs de chaque service et direction auprès du personnel	Développer et implanter des nouveaux moyens de communication pour faire connaître les mandats, rôles et projets majeurs de chaque service et direction auprès du personnel	Nombre de nouveaux moyens de communication mis en place
Action 3.3.3 Tenir des forums d'échange et de communication avec le personnel	Tenir des forums d'échange et de communication	Nombre de forums tenus

ENJEU**3****LA CAPACITÉ DE
FINANCEMENT DES
SERVICES DE CRQ**

Pour se positionner stratégiquement et s'adapter aux nouvelles réalités, Contrôle routier Québec s'expose à un troisième enjeu de taille : la capacité de financement de ses services. Comme toute organisation, Contrôle routier Québec est confronté aux attentes grandissantes des personnes qu'il dessert et contraint aux ressources financières disponibles. Il doit donc prendre soin d'utiliser consciencieusement les budgets alloués tout en innovant pour répondre aux exigences de son environnement.

Pour remplir le plus efficacement possible sa mission et atteindre sa vision, dans un contexte de financement limité, Contrôle routier Québec s'est imposé des décisions stratégiques. L'optimisation de ses façons de faire et de ses investissements ainsi que le choix des ressources adéquates lui permettront, entre autres, d'améliorer et d'élargir son offre de service. Ces actions contribueront à réduire le nombre de victimes sur les routes du Québec et favoriseront un sentiment de sécurité plus grand chez les usagers du réseau routier.

ORIENTATION**4****SE Doter des
RESSOURCES
NÉCESSAIRES À LA
RÉALISATION DE
NOTRE VISION**

Avoir la capacité financière de disposer d'un personnel qualifié, des équipements requis et des infrastructures adéquates s'avère essentiel pour offrir des services de qualité. Le choix de ces ressources doit également se faire stratégiquement afin d'optimiser ses façons de faire et ses investissements.

Deux objectifs permettront à Contrôle routier Québec de se doter des ressources nécessaires pour atteindre sa vision.

OBJECTIF 4.1**OPTIMISER L'UTILISATION DU BUDGET**

Assurer l'utilisation judicieuse du financement qui lui est confié est une préoccupation pour Contrôle routier Québec. Une analyse de l'ensemble de son processus de gestion budgétaire lui permettra d'optimiser ses façons de faire en identifiant les déficiences et en y apportant les correctifs adéquats. Elle garantira que les dépenses et investissements effectués auront des répercussions positives sur l'ensemble des ressources et veillera à la qualité continue des services reçus.

Une des deux actions ciblées au plan stratégique sera commencée dans la prochaine année.

Action	Cible en 2010	Indicateur
Action 4.1.1 Revoir le processus de gestion budgétaire et soumettre des recommandations	Réviser le processus des postes et aires de contrôle	Rapport sur le processus des postes et aires de contrôle produit

OBJECTIF 4.2

OPTIMISER LES INVESTISSEMENTS

Le travail quotidien des contrôleurs routiers et du personnel de soutien nécessite beaucoup d'équipements et des infrastructures particulières, tant au niveau des postes et des aires de contrôle que des véhicules de patrouille et des technologies de l'information. Il est donc primordial que des choix stratégiques soient faits afin de favoriser l'accomplissement de la mission et le respect de la vision de Contrôle routier Québec ainsi que d'optimiser ses investissements.

Pour atteindre cet objectif, deux des trois actions ciblées au plan stratégique seront entamées en 2010.

Actions	Cibles en 2010	Indicateurs
Action 4.2.1 Élaborer et mettre en œuvre un plan d'investissement pour les technologies de l'information et pour les infrastructures	Élaborer les plans d'investissement pour les technologies de l'information et pour les infrastructures	Plans d'investissement déposés
Action 4.2.3 Prioriser les besoins en technologies de l'information en fonction des possibilités d'optimiser nos façons de faire	Prioriser les besoins en technologies de l'information en fonction des possibilités d'optimiser nos façons de faire	Liste des travaux prioritaires produite État d'avancement des travaux déposés

Facteurs de contingence

Le degré d'atteinte des objectifs énoncés dans le Plan d'action 2010 peut subir l'influence d'un certain nombre de facteurs externes à l'agence. Ces facteurs de contingence sont présentés dans le but d'expliquer des écarts potentiels entre les objectifs et les résultats obtenus en fin d'exercice financier, afin d'obtenir une interprétation des résultats lors de la reddition de comptes. Ces facteurs de contingence sont, notamment :

- la modification du cadre législatif et réglementaire relatif aux activités de la Société et de l'agence;
- des changements importants touchant l'industrie du transport routier qui pourraient survenir en cours d'exercice;
- des changements concernant l'organisation du travail qui pourraient survenir à la suite d'une modification des objectifs de gestion de la main-d'œuvre gouvernementale.

Suivi des résultats

Trois mécanismes de suivi des résultats permettent aux gestionnaires de Contrôle routier Québec d'adapter leurs actions afin d'atteindre les objectifs fixés dans le plan d'action. Ces mécanismes sont les suivants :

Tableau de bord	Sommaire exécutif	Suivi trimestriel
Donne une vue d'ensemble des activités opérationnelles <i>Il est mis à jour chaque semaine et est accessible à l'ensemble des gestionnaires de l'agence.</i>	Contient les résultats relatifs aux indicateurs de performance et d'autres résultats opérationnels <i>Il est soumis hebdomadairement aux gestionnaires.</i>	Produit pour chacun des objectifs fixés dans le plan d'action <i>Il est soumis en date du 30 avril, du 31 août et du 31 décembre.</i>

Reddition de comptes

Un rapport de gestion faisant état de l'atteinte des objectifs que l'agence s'est fixés dans son plan d'action et de gestion de ses ressources est produit annuellement et transmis au ministre des Transports du Québec, pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Le Plan d'action 2010 de l'agence Contrôle routier Québec et ses autres documents publics sont consultables sur le site Web de la Société.

Plan D'ACTION

2010

ENJEU 1

LE POSITIONNEMENT STRATÉGIQUE DE CRQ

ORIENTATION 1

POSITIONNER CRQ COMME UN LEADER EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ DU TRANSPORT DES PERSONNES ET DES BIENS

Objectifs	Actions	Cibles	Indicateurs
1.1 Améliorer l'efficacité de CRQ en matière de délinquance économique	1.1.1 Recenser et documenter les différentes problématiques en matière de délinquance économique dans le domaine du transport des personnes et des biens	Recenser et documenter les différentes problématiques en matière de délinquance économique	Rapport sur les problématiques en matière de délinquance économique produit
	1.1.2 Développer des outils de ciblage en matière de délinquance économique dans le domaine du transport des personnes et des biens	Analyser les possibilités de développer un système de renseignement en matière de délinquance économique	Rapport de recommandations sur un système de renseignement en matière de délinquance économique produit
	1.1.3 Analyser la situation du transport illégal des personnes pour déposer des recommandations aux instances concernées	Produire un état de situation sur le transport illégal des personnes	État de situation sur le transport illégal des personnes produit
	1.1.4 Effectuer des opérations en matière de délinquance économique	Dresser un portrait global des opérations en matière de délinquance économique	Portrait global des opérations réalisées déposé
1.2 Amorcer des actions visant à améliorer le bilan routier dans le domaine du transport des personnes et des biens	1.2.1 Amorcer et réaliser des actions en sécurité routière en maximisant le plein potentiel du partenariat	Consolider les groupes de partenaires existants Identifier de nouveaux partenaires	Nombre d'actions réalisées en partenariat Nombre de nouveaux partenaires identifiés
	1.2.2 Rédiger et déposer un mémoire sur les comportements à risque des usagers de la route en lien avec les véhicules lourds	Recenser les comportements à risque des usagers de la route en lien avec les véhicules lourds	Recension des comportements à risque des usagers de la route en lien avec les véhicules lourds produite
1.3 Faire connaître à la population le rôle de CRQ et ses impacts sur la sécurité routière	1.3.1 Accroître la participation régionale de CRQ aux événements s'adressant au grand public selon la pertinence	Identifier de nouvelles opportunités pour participer régionalement à des événements grand public Accroître la participation de CRQ à des événements	Nombre de nouvelles opportunités identifiées Nombre d'événements grand public auxquels CRQ a participé
	1.3.2 Participer à l'élaboration et à la diffusion de campagnes d'information sur les impacts de CRQ en matière de sécurité routière	Rechercher et cibler une campagne d'information pour mieux faire connaître et informer le grand public sur les impacts de CRQ en matière de sécurité routière	Campagne d'information ciblée
1.4 Proposer des modifications au cadre normatif afin de permettre à CRQ de réaliser pleinement sa mission	1.4.1 Recenser et documenter les différentes problématiques reliées au cadre normatif	Recenser et documenter différentes problématiques reliées au cadre normatif	Rapport sur les problématiques reliées au cadre normatif produit

ENJEU 2

L'ADAPTATION AUX NOUVELLES RÉALITÉS DE L'ENVIRONNEMENT

ORIENTATION 2

DÉVELOPPER UNE APPROCHE GLOBALE ET INTÉGRÉE DE NOTRE MISSION

Objectifs	Actions	Cibles	Indicateurs
2.1 Améliorer les mécanismes de communication externe	2.1.1 Implanter une structure formelle pour les communications externes	Élaborer une structure formelle pour les communications externes	Proposition d'un plan de travail de la structure déposée
	2.1.2 Développer et alimenter le site Web de CRQ	Développer l'architecture du site Web	Architecture du site Web développée
	2.1.3 Mettre en place de nouvelles tables de concertation régionales	Mettre en place une nouvelle table de concertation régionale	Table de concertation régionale mise en place
2.2 Développer et mettre en œuvre une approche en matière de prévention	2.2.1 Définir l'approche et la stratégie globale de prévention de CRQ	Recommander une approche et une stratégie globale de prévention	Rapport de recommandations sur l'approche et la stratégie produit
	2.2.3 Réaliser des actions spécifiques de prévention avec les partenaires	Recenser les besoins en prévention	Recension des besoins produite
2.3 Mettre en place une stratégie de recherche fonctionnelle permettant d'optimiser nos actions	2.3.1 Développer des mécanismes pour suivre les changements de l'environnement de CRQ	Déterminer les mécanismes à privilégier pour suivre les changements de l'environnement de CRQ	Analyse sur des mécanismes produite
	2.3.2 Implanter une méthode pour comparer les pratiques de CRQ avec celles d'autres organisations	Déterminer la méthodologie à privilégier pour comparer les pratiques de CRQ avec celles d'autres organisations	Analyse de la méthode retenue produite
	2.3.3 Produire des analyses sur les accidents impliquant des véhicules de transport des personnes et des biens	Faire l'analyse sur les accidents mortels impliquant un véhicule lourd Produire un portrait global de la situation des accidents associés au déneigement	Rapport d'analyse sur les accidents mortels déposé Rapport sur la situation des accidents associés aux activités de déneigement déposé
2.4 Améliorer l'organisation territoriale des activités de CRQ	2.4.1 Revoir les stratégies opérationnelles régionales en priorisant les problématiques locales	Analyser les stratégies opérationnelles régionales actuelles	Analyse par direction régionale produite

ENJEU 2

L'ADAPTATION AUX NOUVELLES RÉALITÉS DE L'ENVIRONNEMENT

ORIENTATION 3

MAXIMISER L'IMPLICATION DE CHAQUE MEMBRE DE L'ÉQUIPE

Objectifs	Actions	Cibles	Indicateurs
3.1 Favoriser l'attraction et la rétention du personnel	3.1.1 Produire un état de la situation sur la problématique d'attraction et de rétention du personnel à CRQ	Produire un état de la situation sur la problématique d'attraction et de rétention du personnel à CRQ	État de la situation produit
	3.1.3 Identifier des opportunités de carrière pour le personnel	Identifier des opportunités de carrière et les répertorier	État de la situation produit
3.2 Favoriser le perfectionnement et le développement de l'expertise du personnel	3.2.1 Produire un état de la situation sur le développement professionnel à CRQ	Produire un état de la situation sur le développement professionnel à CRQ	État de la situation sur le développement professionnel à CRQ produit
3.3 Implanter une culture de communication interne efficiente	3.3.1 Implanter un mécanisme de communication adapté à chaque unité administrative et opérationnelle	Identifier un mécanisme de communication interne par unité administrative et opérationnelle	Pourcentage des unités administratives et opérationnelles ayant identifié un mécanisme de communication
	3.3.2 Faire connaître les mandats, rôles et projets majeurs de chaque service et direction auprès du personnel	Développer et implanter des nouveaux moyens de communication pour faire connaître les mandats, rôles et projets majeurs de chaque service et direction auprès du personnel	Nombre de nouveaux moyens de communication mis en place
	3.3.3 Tenir des forums d'échange et de communication avec le personnel	Tenir des forums d'échange et de communication	Nombre de forums tenus

ENJEU 3**LA CAPACITÉ DE FINANCEMENT DES SERVICES DE CRQ****ORIENTATION 4****SE DOTER DES RESSOURCES NÉCESSAIRES À LA RÉALISATION DE NOTRE VISION**

Objectifs	Actions	Cibles	Indicateurs
4.1 Optimiser l'utilisation du budget	4.1.1 Revoir le processus de gestion budgétaire et soumettre des recommandations	Réviser le processus des postes et aires de contrôle	Rapport sur le processus des postes et aires de contrôle produit
4.2 Optimiser les investissements	4.2.1 Élaborer et mettre en œuvre un plan d'investissement pour les technologies de l'information et pour les infrastructures	Élaborer les plans d'investissement pour les technologies de l'information et pour les infrastructures	Plans d'investissement déposés
	4.2.3 Prioriser les besoins en technologies de l'information en fonction des possibilités d'optimiser nos façons de faire	Prioriser les besoins en technologies de l'information en fonction des possibilités d'optimiser nos façons de faire	Liste des travaux prioritaires produite État d'avancement des travaux déposé

