



# Plan D'ACTION **2012**

Contrôle routier Québec

KG / SÉCURITÉ / PERMIS / LOIS / ARRIMAGE / RÈGLEMENTS



## MOT DU VICE-PRÉSIDENT AU CONTRÔLE ROUTIER



C'est avec fierté que je vous présente le Plan d'action 2012 de Contrôle routier Québec.

Au terme de la troisième année de sa planification stratégique, Contrôle routier Québec mise sur un plan qui consolidera l'ensemble des actions en regard des choix stratégiques. Ces choix convergeront tous vers l'objectif d'assurer la sécurité des usagers de la route, la protection des infrastructures et l'équité concurrentielle.

Contrôle routier Québec continue d'être présent sur l'ensemble des routes du Québec afin d'appliquer adéquatement les lois et les règlements, en évoluant au rythme de l'industrie du transport des personnes et des biens. Qu'il s'agisse d'opérations en matière de délinquance économique, d'activités de prévention, de sensibilisation et d'information en collaboration avec ses partenaires, ou encore de sa participation à des événements s'adressant directement aux citoyens, Contrôle routier Québec continue à multiplier ses efforts afin que les routes du Québec soient les plus sécuritaires au monde.

En 2012, les thèmes « communication » et « attraction-rétention » seront au cœur de l'action. En effet, tous les travaux en cours pour mettre en place des mécanismes gagnants afin d'améliorer l'efficacité des communications internes et externes se poursuivront. De plus, afin de répondre à un besoin important en matière de main-d'œuvre, Contrôle routier Québec entend compléter, dans la prochaine année, sa stratégie d'attraction et de rétention du personnel, et poursuivre le travail amorcé.

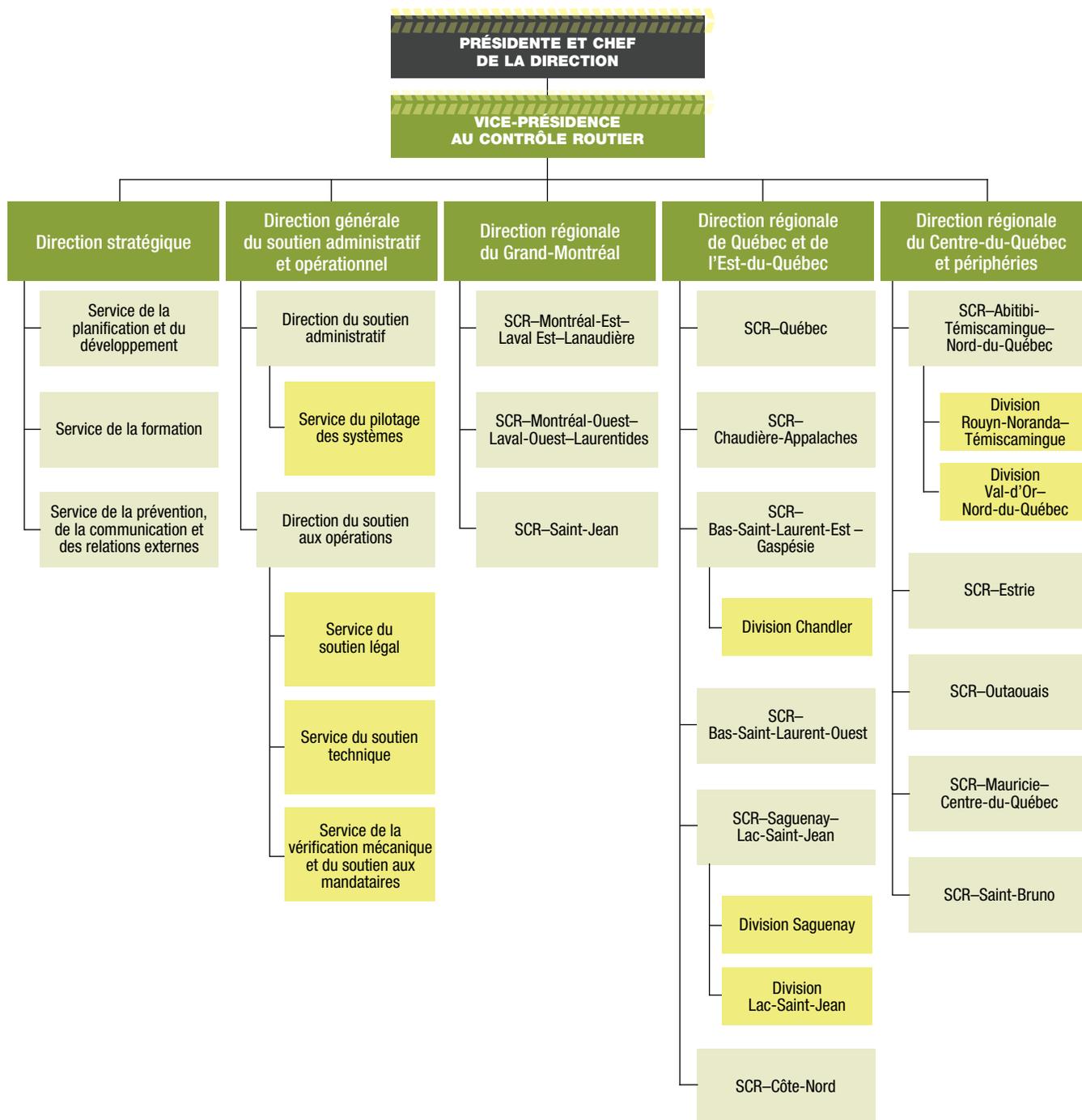
L'orientation permettant à Contrôle routier Québec de se doter des ressources nécessaires à la réalisation de sa mission a pris une grande importance dans l'accomplissement des mandats, afin de répondre aux objectifs et de récolter des résultats concluants. Contrôle routier Québec effectue des travaux d'envergure pour développer une méthodologie afin d'optimiser le réseau des infrastructures de contrôle, de contrer la désuétude technologique et de poursuivre les travaux d'optimisation des processus d'approvisionnement.

Le vice-président au contrôle routier par intérim,

Tony Beaulieu

# L'ORGANIGRAMME

Au 31 décembre 2011



Note: SCR signifie « Service de contrôle routier ».

## ORIENTATION 1

### POSITIONNER CRQ 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<sup>1</sup>, il doit suivre continuellement l'évolution de ce phénomène grandissant.

En 2012, les efforts se poursuivront par des opérations rejoignant les réalités régionales. De même, les actions amorcées à la suite du dépôt du rapport sur les problématiques en matière de délinquance économique, qui recommande le développement d'un système de renseignement, seront priorisées afin d'atteindre l'objectif ciblé.

Actions	Cibles en 2012	Indicateurs
<b>Action 1.1.1</b> Recenser et documenter les différentes problématiques en matière de délinquance économique dans le domaine du transport des personnes et des biens	Terminé	Terminé
<b>Action 1.1.2</b> Développer des outils de ciblage en matière de délinquance économique dans le domaine du transport des personnes et des biens	Développer des outils de ciblage en matière de délinquance économique dans le domaine du transport des personnes et des biens	Nombre d'outils de ciblage développés
<b>Action 1.1.3</b> Analyser la situation du transport illégal des personnes pour déposer des recommandations aux instances concernées	Finaliser l'analyse concernant la situation du transport illégal des personnes pour déposer des recommandations aux instances concernées	Rapport de recommandations déposé aux instances concernées
<b>Action 1.1.4</b> Effectuer des opérations en matière de délinquance économique	Effectuer des opérations en matière de délinquance économique	Nombre d'opérations effectuées en matière de délinquance économique

<sup>1</sup> 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 et celles où les droits requis n'ont pas été acquittés.

## OBJECTIF 1.2

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

En misant sur le partenariat pour obtenir des retombées plus grandes, Contrôle routier Québec continue de saisir de nouvelles occasions d'action avec ses partenaires actuels et ceux convoités.

Des actions concrètes tout au cours de l'année 2012 permettront d'influencer positivement le bilan routier.

Actions	Cibles en 2012	Indicateurs
<b>Action 1.2.1</b> Amorcer et réaliser des actions en sécurité routière en maximisant le plein potentiel du partenariat	Réaliser des actions en sécurité routière en maximisant le plein potentiel du partenariat	a) Nombre d'actions réalisées en partenariat b) Nombre de nouveaux partenaires identifiés
<b>Action 1.2.2</b> Rédiger et déposer un mémoire sur les comportements à risque des usagers de la route en lien avec les véhicules lourds	Cette action a été abandonnée lors de l'exercice de planification 2011.	

## 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 depuis longtemps à la sécurité des usagers de la route, il favorisera une plus grande visibilité auprès de la population en poursuivant sa participation à des événements locaux, liés à sa mission, et s'impliquera dans différentes campagnes d'information.

Les efforts déployés au cours des deux dernières années dans le but de faire connaître à la population le rôle des contrôleurs routiers et l'impact de leur travail en sécurité routière ont donné lieu à des demandes de la part d'organismes d'événements dans différentes sphères d'activité en vue de la participation de Contrôle routier Québec. C'est en ce sens qu'il poursuivra ses actions en 2012.

Actions	Cibles en 2012	Indicateurs
<b>Action 1.3.1</b> Accroître la participation régionale de CRQ aux événements s'adressant au grand public selon la pertinence	Participer aux événements s'adressant au grand public selon la pertinence	Nombre d'événements pertinents auxquels CRQ a participé
<b>Action 1.3.2</b> Participer à l'élaboration et à la diffusion de campagnes d'information sur les impacts de CRQ en matière de sécurité routière	Diffuser et participer aux campagnes d'information élaborées sur les impacts de CRQ en matière de sécurité routière	Nombre de campagnes d'information auxquelles CRQ a participé

## OBJECTIF 1.4

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

Cet objectif a été atteint en 2011.

Actions	Cibles en 2012	Indicateurs
<b>Action 1.4.1</b> Recenser et documenter les différentes problématiques reliées au cadre normatif	Terminé	Terminé
<b>Action 1.4.2</b> Rédiger et déposer un rapport de recommandations visant à atténuer les contraintes rencontrées par CRQ pour réaliser sa mission	Terminé	Terminé

## ORIENTATION 2

DÉVELOPPER UNE APPROCHE GLOBALE ET INTÉGRÉE  
DE NOTRE MISSION

## 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.

L'année 2012 permettra de conclure l'ensemble des travaux en vue de l'implantation d'une structure formelle pour les communications externes.

De plus, par suite de la mise en ligne du site Web de Contrôle routier Québec ([crq.gouv.qc.ca](http://crq.gouv.qc.ca)), prévue en janvier 2012, des actions seront mises de l'avant afin d'en assurer la mise à jour.

Quant aux tables de concertation, 2012 permettra à CRQ de se positionner en vue de la mise en place de nouvelles tables.

Actions	Cibles en 2012	Indicateurs
<b>Action 2.1.1</b> Implanter une structure formelle pour les communications externes	Débuter l'implantation d'une structure formelle pour les communications externes	Implantation de la structure pour les communications externes débutée
<b>Action 2.1.2</b> Développer et alimenter le site Web de CRQ	Assurer la mise à jour du site Web	Nombre de mises à jour effectuées Nombre de visites reçues
<b>Action 2.1.3</b> Mettre en place de nouvelles tables de concertation régionales	Évaluer la pertinence de créer de nouvelles tables de concertation	Rapport d'évaluation déposé

## OBJECTIF 2.2

### DÉVELOPPER ET METTRE EN ŒUVRE UNE APPROCHE EN MATIÈRE DE PRÉVENTION

Contrôle routier Québec doit se positionner en matière de prévention. Bien qu'il réalise plusieurs actions de prévention avec ses partenaires et auprès de la population en général, il doit aussi bien définir son approche et sa stratégie globale de prévention.

Les actions à concrétiser en 2012 lui permettront d'être bien outillé en matière de prévention.

Actions	Cibles en 2012	Indicateurs
<b>Action 2.2.1</b> Définir l'approche et la stratégie globale de prévention de CRQ	Poursuivre la diffusion de l'approche et de la stratégie globale de prévention à l'ensemble des unités administratives	Nombre d'unités administratives ayant diffusé l'approche et la stratégie globale de prévention
<b>Action 2.2.2</b> Développer les outils et les programmes de prévention	Développer les outils et les programmes de prévention	Nombre d'outils et de programmes développés
<b>Action 2.2.3</b> Réaliser des actions spécifiques de prévention avec les partenaires	Réaliser des actions spécifiques de prévention avec les partenaires	Nombre d'actions spécifiques de prévention réalisées avec les partenaires

## OBJECTIF 2.3

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

La recherche étant définie comme un axe d'intervention prioritaire de Contrôle routier Québec, il est primordial de mettre en place une stratégie dans ce domaine. Cette stratégie doit mettre de l'avant des mécanismes éprouvés et des pratiques gagnantes qui permettront d'être proactif dans le domaine du transport des personnes et des biens.

Afin d'atteindre cet objectif, Contrôle routier Québec poursuivra les travaux en lien avec les trois actions ciblées.

Actions	Cibles en 2012	Indicateurs
<b>Action 2.3.1</b> Développer des mécanismes pour suivre les changements de l'environnement de CRQ	Mettre en place un mécanisme pour suivre les changements de l'environnement de CRQ	Mécanisme pour suivre les changements de l'environnement de CRQ mis en place
<b>Action 2.3.2</b> Implanter une méthode pour comparer les pratiques de CRQ avec celles d'autres organisations	Implanter une méthode pour comparer les pratiques de CRQ avec celles d'autres organisations	Méthode pour comparer les pratiques de CRQ avec celles d'autres organisations implantée
<b>Action 2.3.3</b> Produire des analyses sur les accidents impliquant des véhicules de transport des personnes et des biens	Produire des analyses sur les accidents impliquant des véhicules de transport des personnes et des biens	Rapport sur les accidents impliquant des véhicules de transport des personnes et des biens produit

## OBJECTIF 2.4

### AMÉLIORER L'ORGANISATION TERRITORIALE DES ACTIVITÉS DE CRQ

Une bonne organisation territoriale est essentielle à la couverture du territoire, aux opérations régionales, aux stratégies de ciblage, aux actions en partenariat et aux activités d'information et de sensibilisation. La proximité des 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.

La réalisation de cet objectif se poursuivra en 2012 en étayant davantage l'analyse des stratégies opérationnelles.

Action	Cible en 2012	Indicateur
<b>Action 2.4.1</b> Revoir les stratégies opérationnelles régionales en priorisant les problématiques locales	Mettre en place des stratégies opérationnelles régionales en priorisant les problématiques locales	Nombre de stratégies opérationnelles régionales mises en place

## ORIENTATION 3

### MAXIMISER L'IMPLICATION DE CHAQUE MEMBRE DE L'ÉQUIPE

## OBJECTIF 3.1

### FAVORISER L'ATTRACTION ET LA RÉTENTION DU PERSONNEL

Contrôle routier Québec se soucie de tous les aspects entourant l'attraction et la rétention du personnel et est proactif en la matière.

Après avoir développé une stratégie d'attraction et de rétention du personnel, Contrôle routier Québec prévoit en diffuser les différents volets à l'ensemble des directions en 2012. Il continuera aussi ses travaux en ce qui concerne les opportunités de carrière.

Actions	Cibles en 2012	Indicateurs
<b>Action 3.1.1</b> Produire un état de la situation sur la problématique d'attraction et de rétention du personnel à CRQ	Terminé	Terminé
<b>Action 3.1.2</b> Élaborer une stratégie d'attraction et de rétention	Diffuser la stratégie d'attraction et de rétention à l'ensemble des directions	Stratégie d'attraction et de rétention diffusée à l'ensemble des directions
<b>Action 3.1.3</b> Identifier des opportunités de carrière pour le personnel	Opportunités de carrière pour le personnel identifiées	Nombre d'opportunités de carrière pour le personnel identifié

## OBJECTIF 3.2

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

La formation et le perfectionnement sont au cœur de la performance des organisations. Ils favorisent non seulement l'appropriation des meilleures pratiques, mais aussi le sentiment d'appartenance et l'implication des membres du personnel.

En 2012, Contrôle routier Québec poursuivra les travaux amorcés afin de répondre à ce besoin et de demeurer proactif en la matière.

Actions	Cibles en 2012	Indicateurs
<b>Action 3.2.1</b> Produire un état de la situation sur le développement professionnel à CRQ	Terminé	Terminé
<b>Action 3.2.2</b> Élaborer des plans de développement professionnel	Poursuivre l'élaboration des plans de développement professionnel	Nombre de plans de développement professionnel élaborés
<b>Action 3.2.3</b> Implanter des moyens pour assurer le partage de connaissances et d'expertises	Implanter une méthode pour assurer le partage de connaissances et d'expertises	Méthode pour assurer le partage de connaissances et d'expertises implantée

## OBJECTIF 3.3

### IMPLANTER UNE CULTURE DE COMMUNICATION INTERNE EFFICIENTE

Les réalités régionales, la décentralisation et l'importance de la diffusion de l'information sont les principaux facteurs qui ont incité Contrôle routier Québec à prioriser des actions afin d'implanter une culture de communication à l'interne.

En 2012, Contrôle routier Québec continuera de développer des moyens afin de permettre un virage certain et une plus grande responsabilisation de chaque membre de l'équipe.

Actions	Cibles en 2012	Indicateurs
<b>Action 3.3.1</b> Implanter un mécanisme de communication adapté à chaque unité administrative et opérationnelle	Implanter des mécanismes de communication adaptés aux unités administratives et opérationnelles	Nombre de mécanismes de communication implantés dans chaque unité administrative et opérationnelle
<b>Action 3.3.2</b> Faire connaître les mandats, rôles et projets majeurs de chaque service et direction auprès du personnel	Implanter un mécanisme de communication pour faire connaître les mandats, rôles et projets majeurs	Mécanisme de communication pour faire connaître les mandats, rôles et projets implanté
<b>Action 3.3.3</b> Tenir des forums d'échange et de communication avec le personnel	Tenir des forums d'échange et de communication avec le personnel	a) Nombre de forums tenus b) Catégories d'employés et classes d'emplois touchées

**ORIENTATION 4**

**SE Doter des ressources nécessaires à la réalisation de notre vision**

**OBJECTIF 4.1**

**OPTIMISER L'UTILISATION DU BUDGET**

L'analyse de l'ensemble des processus de gestion permettra à Contrôle routier Québec d'apporter des améliorations et d'augmenter son efficacité, tant opérationnelle qu'administrative. Cela garantira ainsi que les dépenses et investissements effectués auront des répercussions positives sur l'ensemble des ressources et veillera à la qualité continue des services reçus.

Les étapes à franchir pour répondre à cet objectif s'accompliront en 2012.

Actions	Cibles en 2012	Indicateurs
<p><b>Action 4.1.1</b> Revoir le processus de gestion budgétaire et soumettre des recommandations</p>	Poursuivre le développement d'une méthodologie pour optimiser le réseau des infrastructures de contrôle	Nombre d'étapes franchies
<p><b>Action 4.1.2</b> Réviser les ententes de service</p>	Terminé	Terminé

## 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 regard des postes et des aires de contrôle que des véhicules de patrouille et des technologies de l'information. Les choix stratégiques doivent respecter la vision de Contrôle routier Québec et être faits en fonction de sa mission, tout en optimisant ses investissements.

Les travaux en cours se poursuivront en 2012 et d'autres seront entrepris pour atteindre l'objectif fixé.

Actions	Cibles en 2012	Indicateurs
<b>Action 4.2.1</b> Élaborer et mettre en œuvre un plan d'investissement pour les technologies de l'information et pour les infrastructures	Réaliser les travaux afin de contrer la désuétude technologique	État d'avancement des travaux
<b>Action 4.2.2</b> Améliorer la gestion du parc de véhicules	Poursuivre les travaux d'optimisation des processus d'approvisionnement	État d'avancement des travaux
<b>Action 4.2.3</b> Prioriser les besoins en technologies de l'information en fonction des possibilités d'optimiser nos façons de faire	a) Prioriser les besoins en technologie de l'information en fonction des possibilités d'optimiser nos façons de faire b) Réaliser les travaux pour mettre en œuvre des projets du plan d'investissement de la Société	a) État d'avancement des besoins b) État d'avancement des travaux

