

PLAN D'ACTION 2003-2004

du Centre de gestion de l'équipement roulant



Des copies supplémentaires de ce document
sont disponibles à l'adresse suivante :
1650, rue Louis-Jetté
Québec (Québec) G1S 2W3

Internet : www.cger.mtq.gouv.qc.ca

Publication réalisée par
le Centre de gestion de l'équipement roulant

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2003
ISBN : 2-550-41252-4

TABLE DES MATIÈRES



Message du directeur.....	4
1. Centre de gestion de l'équipement roulant	5
L'historique	5
L'organisation	7
La mission.....	7
La vision.....	7
Les objectifs généraux.....	7
Les valeurs	8
2. Clientèle et produits et services	9
La clientèle.....	9
Les produits et services	9
3. Satisfaction de la clientèle.....	12
La déclaration de services à la clientèle.....	12
La politique de traitement des plaintes	12
4. Planification stratégique	13
Les orientations, les axes d'intervention et les indicateurs	13
5. Plan d'action 2003–2004	20
6. Niveau de ressources et moyens utilisés	21
7. Facteurs de contingence	22
8. Signature du sous-ministre des Transports.....	23
Annexe 1 – L'organigramme du CGER.....	24
Annexe 2 – La liste des zones et des ateliers de mécanique	25
Annexe 3 – Les indicateurs de performance et les cibles 2003–2004	26
Annexe 4 – Les engagements spécifiques au regard de la clientèle	27

Message du directeur



Le Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) a été créé en 1997 en vue d'implanter le concept de gestion par résultats et d'intégrer de nouvelles méthodes de travail. L'unité autonome de service a jusqu'à maintenant démontré qu'elle était capable d'atteindre les différentes cibles fixées lors de sa création.

Toujours en lien avec sa philosophie de gestion, le CGER entend adhérer pleinement aux grands chantiers de réingénierie de la fonction publique prévus par le gouvernement du Québec à l'automne 2003. Le Centre compte orienter davantage ses axes d'intervention à des notions de performance, de décentralisation, d'imputabilité, de retombées économiques régionales et de partenariat avec le privé.

Pour ce faire, le CGER travaillera de concert avec les dirigeants du ministère des Transports, avec l'ensemble de sa clientèle ainsi qu'avec ses différents partenaires et fournisseurs dans le but de bien harmoniser sa démarche à la leur.

Gérard Brichau
Directeur

1. Centre de gestion de l'équipement roulant



L'HISTORIQUE

À l'automne 1995, le Comité de direction du ministère des Transports mandatait un groupe de travail pour établir les orientations, les principes et les moyens permettant d'améliorer la productivité et de rationaliser les dépenses liées à la gestion de l'équipement roulant et des ateliers de mécanique.

Les enjeux au ministère des Transports

En 1995, le parc de matériel, géré de manière décentralisée, comprenait alors 8200 unités, dont plus de 3100 étaient motorisées. Ces équipements étaient répartis dans plus de 60 unités administratives dispersées sur l'ensemble du territoire du Québec. L'entretien était assuré autour de 54 ateliers de mécanique intégrés aux 53 centres de services du ministère des Transports. Durant l'exercice financier 1995-1996, plus de 400 personnes ont travaillé à la gestion du parc de matériel, et les coûts totaux de l'ensemble des opérations ont été de 63 millions de dollars. De ce montant, 8 millions ont été affectés aux dépenses en capitalisation, 6 millions au carburant et 7,5 millions aux pièces et aux réparations de véhicules faites à l'extérieur des ateliers de mécanique du Ministère.

Les équipements composant ce parc étaient particulièrement utilisés dans les opérations d'entretien du réseau routier effectuées en régie. Pour le ministère des Transports, il était d'une importance stratégique que les équipements soient disponibles et en bon état à l'occasion de situations d'urgence et des opérations d'entretien hivernal.

Problématique et pistes de solution

Les principaux problèmes alors décrits par le groupe de travail touchaient l'encadrement, les contraintes liées aux acquisitions et au système de gestion informatique ainsi que les coûts de revient très élevés et non compétitifs.

Les exercices de balisage effectués pour identifier les entreprises les plus performantes ont permis d'analyser plusieurs pistes de solution. La création d'une unité autonome de service a été retenue à l'unanimité par le groupe de travail, puisqu'en plus d'offrir la possibilité d'implanter le concept de gestion par résultats, elle permettait la négociation d'allègements administratifs pour des volets déjà décrits comme étant des obstacles à une gestion efficace des équipements.

De plus, ce nouveau concept de gestion permettrait d'offrir des services aux autres organismes publics, ce qui se traduirait par des économies d'échelle importantes. En effet, le ministère des Transports disposait déjà de ressources humaines compétentes et spécialisées ainsi que d'ateliers de mécanique répartis sur l'ensemble du territoire québécois. Cette clientèle externe représentait, quant à la charge de travail et au nombre de véhicules potentiels, plus que le double de ce qui était entretenu et géré à cette époque par le ministère des Transports. Les services offerts aux autres organismes publics permettaient l'amélioration à la fois de la productivité des ateliers et de la compétitivité.

L'unité autonome de service permettait aussi, tout en assurant une gestion globale du parc, de maintenir une structure opérationnelle régionalisée en vue de tenir compte des besoins locaux et, par conséquent, d'assurer un service bien adapté à la clientèle.

Création de l'unité autonome de service

À la lumière des recommandations du groupe de travail, le ministère des Transports décidait donc, en juillet 1996, de mettre sur pied une unité autonome de service permettant de regrouper toutes les activités relatives à la gestion du parc d'équipement roulant.

Le 27 mai 1997, le Conseil du trésor reconnaissait le Centre de gestion de l'équipement roulant comme unité autonome de service. L'entente de gestion a été signée le 13 juin 1997 par le sous-ministre des Transports et le directeur du CGER. En 1998, elle a été révisée, donnant lieu à une nouvelle entente signée le 23 septembre 1998.

Implantation du CGER

Compte tenu qu'un des objectifs du CGER est de s'autofinancer en offrant des tarifs concurrentiels à une clientèle non captive, le Centre doit s'assurer de mettre en place un système de gestion des plus efficaces. Les études de balisage effectuées auprès des organismes les plus performants dans le domaine de la gestion de parcs d'équipement roulant ont permis de jeter une lumière sur les écarts de performance, de fixer les cibles à atteindre et de déterminer les moyens permettant d'atteindre les objectifs fixés.

Le CGER a donc retenu plus de 25 projets majeurs d'amélioration à effectuer. La réalisation de ces projets s'est échelonnée sur trois années, soit de 1997 à 2000. Ce n'est qu'au terme de la concrétisation de l'ensemble de ces projets

que le CGER a pu mesurer sa performance en fonction des cibles visées au regard de la gestion de l'équipement roulant.

L'ORGANISATION

Le Centre de gestion de l'équipement roulant a été la première unité autonome de service relevant du ministère des Transports. Il gère un parc de plus de 5000 véhicules et équipements connexes ainsi qu'un réseau de 57 ateliers de mécanique et de 4 points de service répartis sur l'ensemble du territoire du Québec.

En plus de gérer le parc de véhicules de Transports Québec, le CGER offre ses services à d'autres organisations publiques. Il dessert présentement plus d'une soixantaine de ministères et d'organismes publics. Il joue également auprès de sa clientèle un rôle de conseiller en matière de gestion de parcs de véhicules.

Le parc de véhicules du CGER est composé de véhicules légers, de camions, de matériels-outils remorqués, de matériels remorqués, de véhicules-outils, d'équipements de déneigement ainsi que de divers autres équipements, tels que des motoneiges et des VTT.

Afin d'atteindre ses objectifs, le CGER compte quelque 360 employés, dont plus de 250 travaillent dans les ateliers de mécanique. Le personnel du centre administratif et des bureaux de zone comprend des gestionnaires, des professionnels, dont les ingénieurs et les conseillers à la clientèle, ainsi que des employés de bureau.

LA MISSION

La mission du CGER est d'assurer à ses clients la disponibilité des véhicules routiers et des équipements connexes requis pour la réalisation de l'ensemble de leurs activités et de les maintenir en bon état de fonctionnement en tout temps de manière à en permettre une utilisation optimale au meilleur coût possible.

LA VISION

À moyen terme, le Centre vise à devenir le fournisseur des organismes publics du Québec pour assurer les services de gestion de leur parc de véhicules et d'équipements connexes.

LES OBJECTIFS GÉNÉRAUX

- Assurer la qualité des services offerts et la satisfaction de sa clientèle.
- Assurer l'autofinancement de l'ensemble des activités, tout en offrant des services à tarifs concurrentiels par l'utilisation efficace des ressources disponibles.

- Optimiser l'utilisation des ressources en assurant la promotion des services aux organismes publics.
- Maintenir une veille technologique dans le but de favoriser et de promouvoir l'utilisation d'équipements pouvant accroître la productivité.

LES VALEURS

Satisfaction de la clientèle

Les clients sont au cœur des préoccupations du CGER. Ce dernier désire s'assurer de leur satisfaction en leur offrant des produits et des services de qualité partout au Québec ainsi que des taux concurrentiels, de même qu'en établissant des communications efficaces.

Responsabilisation des employés

Le CGER mise sur l'expertise de ses employés afin de favoriser sa croissance et l'amélioration de ses produits et services. Pour assurer des services de qualité et atteindre l'efficacité, le CGER encourage la créativité et l'ingéniosité de ses employés.

Esprit d'entreprise

Les employés du CGER doivent contribuer à la croissance de l'organisation en acquérant un esprit d'entreprise facilitant leurs relations avec la clientèle ou avec les partenaires ainsi que leur participation à l'amélioration et au rayonnement des produits et services.

Gestion intègre

Les activités de commercialisation du CGER sont guidées par des objectifs d'autofinancement et de saine gestion des biens de l'État, lesquels constituent des gages d'intégrité à l'égard de sa clientèle.

2. Clientèle et produits et services



LA CLIENTÈLE

La clientèle du CGER est composée de ministères, d'organismes publics, incluant ceux des réseaux de la santé et de l'éducation, ainsi que d'organismes municipaux. Toutefois, en raison de l'ampleur de son parc de véhicules, le ministère des Transports demeure le principal client du CGER. Il est à noter que les ministères et organismes font affaire avec le CGER sur une base volontaire, c'est-à-dire qu'ils ne sont soumis à aucune obligation.

LES PRODUITS ET SERVICES

La location clés en main de véhicules

LA LOCATION À LONG TERME

Ce type de location est offert pour une période minimale d'un an et tient compte de tous les frais inhérents à la possession d'un véhicule, excluant les frais du carburant. Les clients peuvent ainsi se concentrer sur leur mission, alors que la gestion des véhicules est confiée à des spécialistes. Le taux de location couvre la gestion globale du parc de véhicules, dont :

- le suivi du programme d'entretien préventif;
- les réparations mineures et majeures;
- la vérification mécanique;
- le coût d'acquisition du véhicule;
- les coûts de réparation et de remplacement en cas d'accident (s'il ne s'agit pas d'utilisation abusive);
- l'immatriculation;
- le service de dépannage 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7;
- l'identification visuelle des véhicules.

LA LOCATION À COURT TERME

Tout comme la location à long terme, ce type de location tient compte de tous les frais inhérents à la possession d'un véhicule, à l'exclusion des frais de carburant. Ce produit a été conçu à l'intention des clients qui ont des besoins saisonniers. Il est offert pour une période minimale de six mois et ne vise que quelques catégories de véhicules légers.

LA LOCATION PARTAGÉE

Étant donné la nature des services qu'ils offrent, plusieurs organismes ont besoin de véhicules lourds (camions, niveleuses, chargeuses, etc.) pendant la saison d'été, alors que d'autres utilisent les mêmes véhicules en hiver. Le

CGER leur propose donc la location partagée de véhicules et d'équipements. Pour ce faire, il faut que les deux clients signent conjointement avec le CGER une entente prévoyant une location annuelle d'au moins 10 mois. La durée totale minimale du contrat est de trois ans.

La réparation et l'entretien de véhicules selon une tarification horaire

En raison de son expertise dans le domaine, le CGER offre à ses clients la possibilité de faire réparer et entretenir leurs véhicules dans ses ateliers de mécanique, et ce, selon une tarification horaire. Des services de réparation et d'entretien mécanique très spécialisés sont également offerts. Le Centre compte plus de 250 employés d'atelier, et les mécaniciens possèdent en moyenne 15 années d'expérience dans la réparation et l'entretien de tout type d'équipement. Il est également à noter que les 57 ateliers de mécanique du CGER sont reconnus par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) relativement au Programme d'entretien préventif (PEP).

L'analyse en gestion de parc de véhicules

Le CGER offre à sa clientèle la possibilité de rationaliser ses activités et ses dépenses. Pour ce faire, il évalue la performance des processus de gestion du parc de véhicules du client et soumet des voies d'amélioration qui assureront une utilisation optimale au meilleur coût. Les analyses comportent généralement trois étapes : portrait de la situation, diagnostic et recommandations.

Les champs d'activité suivants sont normalement couverts par l'analyse de la gestion du parc de véhicules :

- la gestion des actifs ;
- la gestion des carburants ;
- la gestion des opérations ;
- la gestion des pièces et des services ;
- les systèmes d'information ;
- l'administration générale.

Une gestion efficace d'un parc de véhicules exige l'analyse et l'optimisation de toutes les étapes composant le cycle de vie d'un véhicule, de l'acquisition à la vente.

Les services de génie-conseil

Le Secteur de l'ingénierie du CGER compte une équipe d'ingénieurs expérimentés ainsi que du personnel de soutien ayant une connaissance approfondie du domaine. Les services de génie-conseil permettent notamment :

- de déterminer les besoins techniques d'un client afin de lui assurer un véhicule convenant à ses activités;
- de produire les devis et les spécifications techniques d'achat d'un véhicule en fonction de la nature des activités du client;
- d'assurer les services d'ingénierie pour modifier ou adapter un équipement existant;
- d'intégrer dans les devis les plus récentes innovations découlant de la recherche et du développement.

La formation

En raison de l'évolution constante de la technologie concernant les véhicules et les équipements connexes, le CGER offre à sa clientèle une formation pour ses conducteurs. Les avantages pour la clientèle sont :

- la conformité avec la réglementation (telle la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds);
- l'augmentation de sa productivité;
- la réduction de ses coûts d'exploitation;
- la diminution de ses coûts de carburant;
- l'acquisition de bonnes habitudes de conduite;
- la réduction du nombre de bris et d'accidents;
- l'accroissement de la disponibilité de ses véhicules et équipements connexes.

Parmi les cours qu'offre le CGER, soulignons ceux ayant trait à la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, les cours destinés aux conducteurs de véhicules légers, de camions et d'équipement lourd (telles les niveleuses et les chargeuses), ceux préalables à l'obtention d'une classe de permis de la Société de l'assurance automobile du Québec ainsi que les cours sur l'arrimage et la répartition des charges.

La fourniture de carburant

La clientèle, c'est-à-dire les ministères et les organismes publics dont les budgets sont votés par l'Assemblée nationale, peut bénéficier du réseau de distribution interne de carburant du CGER (à essence et diésel). Ce réseau de quelque 60 points de ravitaillement s'étend à tout le territoire et il est complètement automatisé.

3. Satisfaction de la clientèle



LA DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

Le CGER s'est doté, le 1^{er} avril 2001, d'une déclaration de services à la clientèle. Cette dernière exprime la volonté du CGER d'accorder une priorité à la qualité des produits et services qu'il offre, en plaçant le client au cœur de ses préoccupations.

Cette déclaration constitue les principaux engagements du CGER envers sa clientèle. Ils sont le fruit d'une réflexion d'équipe et reflètent les besoins exprimés par ses clients.

Le CGER désire, par cette déclaration, répondre aux attentes de sa clientèle et indiquer de quelle manière il compte y parvenir. Les engagements spécifiques de cette déclaration font l'objet d'une reddition de comptes au rapport annuel. Ces engagements sont présentés à l'annexe 4 du présent document.

LA POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

En raison de la grande importance que le CGER accorde à l'opinion et à l'appréciation de sa clientèle, il s'est doté en mars 2000 d'une politique de gestion des plaintes.

Cette politique mentionne notamment que le CGER s'engage à rappeler le plaignant dans les 24 heures qui suivent la réception d'une plainte formulée verbalement. S'il s'agit d'une plainte formulée par écrit, le CGER s'engage à retourner dans les dix jours un accusé de réception.

La politique précise également que le CGER s'engage à rendre sa décision le plus rapidement possible en précisant au plaignant les correctifs que le Centre entend apporter pour le satisfaire. Toutefois, s'il prévoyait ne pas être en mesure de donner suite à la plainte dans un délai satisfaisant, le CGER doit indiquer au plaignant quand il entend analyser la plainte déposée.

La gestion des plaintes fait également l'objet d'une reddition de comptes au rapport annuel.

4. Planification stratégique



La planification stratégique du CGER est directement influencée par les principes de modernisation préconisés dans la Loi sur l'administration publique afin d'intégrer la gestion axée sur les résultats.

LES ORIENTATIONS, LES AXES D'INTERVENTION ET LES INDICATEURS

Les orientations stratégiques à moyen terme du CGER concordent avec les objectifs de l'organisation. De ces orientations découlent les objectifs annuels présentés à la section 5.

Orientation 1 : Poursuivre la satisfaction de la clientèle

Le client est au centre de toutes les activités du CGER. La satisfaction de la clientèle est un facteur clé dans l'atteinte du succès. Toutefois, il s'agit d'une nouvelle manière de voir les demandeurs de services entre unités administratives et même entre ministères et organismes publics. C'est pourquoi le CGER oriente ses efforts vers l'élaboration d'une approche basée sur les besoins et sur la satisfaction de la clientèle.

Axe d'intervention : Mieux connaître les besoins et les attentes et améliorer le service à la clientèle

Afin de bien servir la clientèle, il est impératif de connaître ses besoins. En plus d'évaluer régulièrement la satisfaction de la clientèle, le CGER entend utiliser les techniques de recherche en marketing afin de bien cerner les besoins des clients potentiels. La qualité des services est un élément primordial pour le CGER.

Afin de développer l'approche clientèle, le CGER poursuivra également les efforts de formation de son personnel en cette matière. Pour maintenir la qualité de son service, le CGER a élaboré un nouveau type d'entente de services avec sa clientèle dans le but de clarifier les responsabilités des parties.

- Indicateur sur la satisfaction de la clientèle : pourcentage de clients satisfaits (sondage effectué tous les deux ans auprès de la clientèle du CGER)

Orientation 2 : Consolider les liens avec la clientèle actuelle et en attirer de nouvelles

Bien qu'à l'heure actuelle le ministère des Transports soit le plus important client du CGER quant au nombre d'équipements, le Centre vise à devenir le fournisseur choisi des organismes publics pour assurer la gestion de leur parc d'équipements. Cette vision implique donc d'aller chercher une part de marché importante auprès de ministères et d'organismes publics.

Axe d'intervention : Renforcer l'image de marque et raffiner les stratégies de mise en marché

Le CGER entend améliorer ses relations avec sa clientèle actuelle en augmentant le nombre d'interventions effectuées auprès de celle-ci, notamment par des rencontres et des tables clientèle. Ces interventions permettront au CGER de mieux répondre aux besoins de sa clientèle et ainsi de s'assurer de sa fidélisation.

Toujours en accord avec sa vision, le CGER concentrera ses stratégies sur la recherche de clients désireux de confier la gestion globale de leur parc d'équipements au CGER. Le Centre entend établir sa notoriété en démontrant notamment son leadership et son expertise dans le domaine de la gestion des équipements roulants. Dans cette optique, plusieurs actions concrètes seront réalisées telles que la promotion des analyses de gestion de parc de véhicules auprès d'organismes publics. Ces analyses permettront de faire valoir les connaissances du CGER dans ce domaine et proposeront aux organismes publics des solutions de gestion globale de parc de véhicules.

- Indicateur sur le volume d'affaires : pourcentage d'augmentation de revenus provenant de clients autres que le ministère des Transports

Orientation 3 : Promouvoir l'action responsable de tous les employés pour qu'ils contribuent à la réussite du CGER

La création du CGER a engendré non seulement un changement dans la structure administrative du ministère des Transports, mais également, et de manière encore plus marquée, un changement dans la philosophie de gestion. Le passage réussi à une gestion par résultats repose sur la compréhension et l'adhésion du personnel aux nouvelles valeurs organisationnelles.

Axe d'intervention : Associer tous les employés à la stratégie de mobilisation

Le CGER compte quelque 360 employés dont plus de 300 sont répartis sur tout le territoire québécois. Cette régionalisation des effectifs constitue un défi pour la Direction du CGER relativement à la création d'un sentiment d'appartenance et du ralliement aux valeurs préconisées par le CGER. Ce dernier compte maintenir son nombre d'interventions auprès des employés en leur offrant un minimum de six rencontres annuelles. Le CGER désire également conserver le nombre de comités de zone représentés par des employés issus de tous les ateliers de mécanique afin de bien véhiculer la vision, la mission, les valeurs, les orientations et les objectifs de l'organisation.

De plus, le CGER reprendra en 2003-2004 le sondage concernant l'indice de performance humaine dans le but de mesurer les conditions de mobilisation de son personnel.

- Indicateur sur la mobilisation du personnel : pourcentage de mobilisation du personnel (sondage sur l'indice de performance humaine effectué tous les deux ans)

Axe d'intervention : Améliorer les connaissances des employés

En raison de l'évolution rapide des technologies dans l'industrie de l'automobile et des équipements lourds, tels les systèmes électroniques et les ordinateurs de bord, le CGER entend offrir à son personnel une formation constante et appropriée, et ce, toujours dans le but de maintenir la qualité du service à sa clientèle.

En corrélation avec la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, le CGER entend améliorer la sécurité de ses équipements par une sensibilisation et une formation accrue de ses mécaniciens.

Les nouvelles approches de gestion ainsi que les relations avec des clients autres que le ministère des Transports obligent le CGER à revoir ses manières de faire. Il est donc primordial pour l'organisation d'accroître les connaissances de ses gestionnaires d'exploitation régionale dans les domaines tels la gestion par résultats, la communication, les techniques d'approche clientèle et la gestion à distance. Une formation continue dans ces domaines permet d'améliorer l'efficacité et la performance de chacune des zones du CGER.

- Indicateur sur l'expertise et la compétence du personnel : pourcentage de la masse salariale consacré à la formation du personnel

Orientation 4 : Être un gestionnaire de parc reconnu pour son efficacité et sa rentabilité

Lors de sa création, le CGER avait comme point de départ d'équilibrer ses budgets de revenus et de dépenses, tout en offrant à ses clients des produits et des services de qualité à des tarifs concurrentiels. Les deux principaux objectifs financiers du CGER sont donc l'autofinancement et la compétitivité de ses tarifs.

Axe d'intervention : Assurer l'autofinancement des activités du CGER

Les grands défis du CGER, lors de sa création, étaient notamment de réduire les coûts administratifs, d'améliorer la productivité ainsi que de réduire la main-d'œuvre directe et le taux horaire des ateliers. Le principal but recherché demeure toujours la rationalisation de l'ensemble des coûts des activités reliées aux ateliers de mécanique et à la gestion du parc. Cette rationalisation permet l'atteinte de l'équilibre financier entre les dépenses du Centre et les revenus provenant de sa tarification.

- Indicateur sur la performance financière : pourcentage d'autofinancement

Axe d'intervention : Comparer les tarifs avec ceux du marché

Le CGER doit faire du balisage en ce qui a trait à sa tarification. Pour vérifier la compétitivité de ses tarifs, le CGER compare ses taux de location pour les catégories de véhicules légers les plus représentatifs avec ceux du marché. Pour ce faire, il compare ses taux avec les fournisseurs inscrits au répertoire Location de véhicules automobiles, liste des fournisseurs. Le Centre entend maintenir des tarifs inférieurs à ceux du marché.

- Indicateur sur la compétitivité des tarifs : pourcentage d'écart entre les taux du CGER et ceux du marché

Orientation 5 : Assurer une gestion efficace des ateliers de mécanique

Le CGER doit assurer la gestion de 57 ateliers de mécanique afin d'offrir un service à la clientèle sur l'ensemble du territoire québécois. Pour assurer un service de qualité, il entend maintenir ou améliorer la performance des activités effectuées en atelier.

Axe d'intervention : Maintenir un taux de productivité des ateliers de mécanique semblable à la norme reconnue dans ce secteur d'activité en Amérique du Nord

Par cet axe d'intervention, le CGER entend mesurer le taux de productivité de l'ensemble de son personnel d'exploitation et obtenir un résultat identique ou supérieur à la norme reconnue dans ce secteur d'activité en Amérique du Nord. Il est à noter que cette norme est de 80 %.

- Indicateur sur la productivité des ateliers de mécanique : pourcentage de productivité des ateliers de mécanique

Axe d'intervention : Maintenir l'augmentation des coûts d'exploitation par unité pondérée à un niveau égal ou inférieur à celui du taux de variation des prix à la consommation

Le CGER doit répartir ses coûts d'exploitation selon une base d'unités pondérées de production. Il entend maintenir l'augmentation de ses coûts à un niveau égal ou inférieur à celui du taux de variation des prix à la consommation.

- Indicateur sur le contrôle des coûts d'exploitation : pourcentage d'écart entre le taux d'augmentation des coûts d'exploitation du CGER et le taux de variation des prix à la consommation

Orientation 6 : Poursuivre le virage qualité

Pour maintenir la qualité du service offert, le CGER entend mettre en œuvre, au cours des prochaines années, différents processus opérationnels lui permettant d'accroître sa performance.

Axe d'intervention : Définir les activités, revoir les processus opérationnels ainsi que préciser les responsabilités des acteurs

Par cet axe d'intervention, le CGER pourra garantir à ses clients une qualité constante quant à ses interventions d'entretien et de réparation de son parc de véhicules. Le CGER compte élaborer cette année un manuel de qualité afin d'intégrer ses processus opérationnels, lesquels visent la conformité et l'uniformité dans la livraison des services.

Pour mettre en œuvre les nouveaux processus et élaborer le manuel, le CGER entend donner une formation appropriée à son personnel. Il s'assure ainsi du respect des nouveaux processus en mesurant les résultats pour ce qui est de la performance.

- Indicateur sur l'assurance qualité : mise en place de processus opérationnels permettant d'assurer les meilleures manières de faire au CGER

Orientation 7 : Maintenir une veille technologique et environnementale

Le CGER tient à maintenir une veille technologique, dans laquelle il intégrera un virage environnemental. Le Centre veut demeurer à la fine pointe de l'évolution des technologies reliées au domaine de l'automobile et de la machinerie lourde. Pour ce faire, il désire poursuivre des projets-pilotes faisant appel aux véhicules utilisant des carburants autres qu'à base de pétrole, favorisant ainsi l'intégration de critères environnementaux dans son parc.

Axe d'intervention : Assurer le développement technologique en vue d'intégrer des équipements présentant une valeur environnementale

Chaque année, le CGER compte intégrer dans son parc au moins un nouvel équipement utilisant un carburant alternatif, et ce, dans un but d'expérimentation.

- Indicateur sur la veille technologique et environnementale : intégration de technologies favorisant le développement environnemental

5. Plan d'action 2003–2004



Les objectifs annuels s'inscrivent à l'intérieur des orientations stratégiques. La liste des indicateurs, des cibles et des méthodes de calcul pour 2003–2004 est présentée à l'annexe 3.

Orientation 1 Poursuivre la satisfaction de la clientèle

- Sondage effectué auprès de la clientèle du CGER tous les deux ans (le prochain sera en 2004–2005).

Orientation 2 Consolider les liens avec la clientèle actuelle et en attirer de nouvelles

- Augmenter de 50 % les revenus provenant de clients autres que le MTQ.

Orientation 3 Promouvoir l'action responsable de tous les employés pour qu'ils contribuent à la réussite du CGER

- Obtenir un taux de mobilisation du personnel de 75 %.
- Consacrer 2 % de la masse salariale de l'ensemble du personnel à la formation.

Orientation 4 Être un gestionnaire de parc reconnu pour son efficacité et sa rentabilité

- Comparer les taux de location des équipements les plus représentatifs avec ceux du marché et obtenir un écart d'au moins 34 % inférieur.
- Atteindre un niveau d'autofinancement de 97,5 %.

Orientation 5 Assurer une gestion efficace des ateliers de mécanique

- Obtenir un taux de productivité des ateliers de mécanique de 80 %.
- Obtenir un taux d'augmentation des coûts d'exploitation par unité pondérée de production égal ou inférieur au taux de variation des prix à la consommation.

Orientation 6 Poursuivre le virage qualité

- Revoir les processus concernant la formation des conducteurs et procéder à la demande d'accréditation ISO pour mars 2004.

Orientation 7 Maintenir une veille technologique et environnementale

- Intégrer au moins un nouvel équipement utilisant un carburant alternatif, et ce, dans un but d'expérimentation.

6. Niveau de ressources et moyens utilisés



Le CGER doit utiliser plusieurs ressources pour atteindre les cibles de résultats fixées au présent plan d'action.

En ce qui a trait à ses ressources financières, il est important de noter que le CGER possède son Fonds de gestion de l'équipement roulant et qu'il doit autofinancer ses activités en équilibrant ses revenus et ses dépenses. Le Fonds permet au CGER de gérer son parc selon le principe de vie économique des véhicules et des équipements. Il peut ainsi récupérer l'argent des ventes de véhicules ayant dépassé leur vie utile et l'investir dans l'acquisition de nouveaux véhicules et ainsi rajeunir son parc. Le Fonds permet également de mieux desservir la clientèle du CGER en répondant à l'acquisition de leurs demandes. De plus, le Fonds permet au CGER de facturer les services qu'il offre à sa clientèle.

Pour 2003–2004, le CGER dispose d'un budget de quelque 65 millions de dollars.

En ce qui concerne ses ressources humaines, le CGER compte actuellement une équipe de quelque 400 employés, dont près de 60 % sont permanents. Afin de bien desservir la clientèle du CGER, on trouve des employés partout au Québec et 80 % d'entre eux travaillent en région. Il y a un centre administratif situé à Québec ainsi que 57 ateliers de mécanique et 4 points de service répartis en 16 zones d'exploitation régionale.

Pour déterminer le nombre d'employés reliés aux activités d'exploitation, le CGER se base sur une norme de la *National Association of Fleet Administrators* (NAFA) qui établit un lien entre le nombre d'unités que compte le parc de véhicules et le nombre de mécaniciens nécessaires à l'entretien de ce parc. Le nombre d'employés attirés au Centre administratif est davantage lié au ratio des dépenses administratives, qui est de diviser le total des dépenses administratives du Centre administratif par le total des dépenses du CGER. Le CGER compte maintenir ce ratio à environ 8 %.

7. Facteurs de contingence



Certains facteurs peuvent influencer la planification stratégique du CGER. Ils ont un effet direct sur l'atteinte des résultats, notamment ceux ayant trait à la satisfaction de la clientèle et à l'autofinancement. Parmi ces facteurs, notons :

- Les ententes avec la Société immobilière du Québec.
- Les ententes avec les Services gouvernementaux du Conseil du trésor en ce qui concerne notamment les normes et les politiques régissant l'acquisition de véhicules légers, la vente de biens et les délais de livraison.
- L'augmentation des taux d'intérêts décrétée par le ministère des Finances.
- Les conventions collectives, l'organisation du travail et la dotation du personnel spécialisé dans certaines régions du Québec.

8. Signature du sous-ministre des Transports



Le sous-ministre des Transports signe le présent plan d'action, car le CGER a apporté quelques modifications qui n'étaient pas prévues lors de l'entente de gestion intervenue entre le directeur du CGER et le sous-ministre des Transports en septembre 1998.

Tout comme dans son Plan d'action 2002-2003, deux objectifs, qui étaient présentés dans l'entente de gestion, n'ont pas été reconduits dans le présent document. Il s'agit de l'augmentation des revenus provenant de clients autres que le MTQ qui bénéficient de la location clés en main ainsi que l'obtention d'un prix de revient moyen des ateliers de mécanique. Le CGER a cependant ajouté plusieurs autres objectifs depuis deux ans, notamment ceux ayant trait à la productivité des ateliers de mécanique, au contrôle des coûts d'exploitation, à la performance en gestion, à la mobilisation du personnel et à l'assurance qualité.

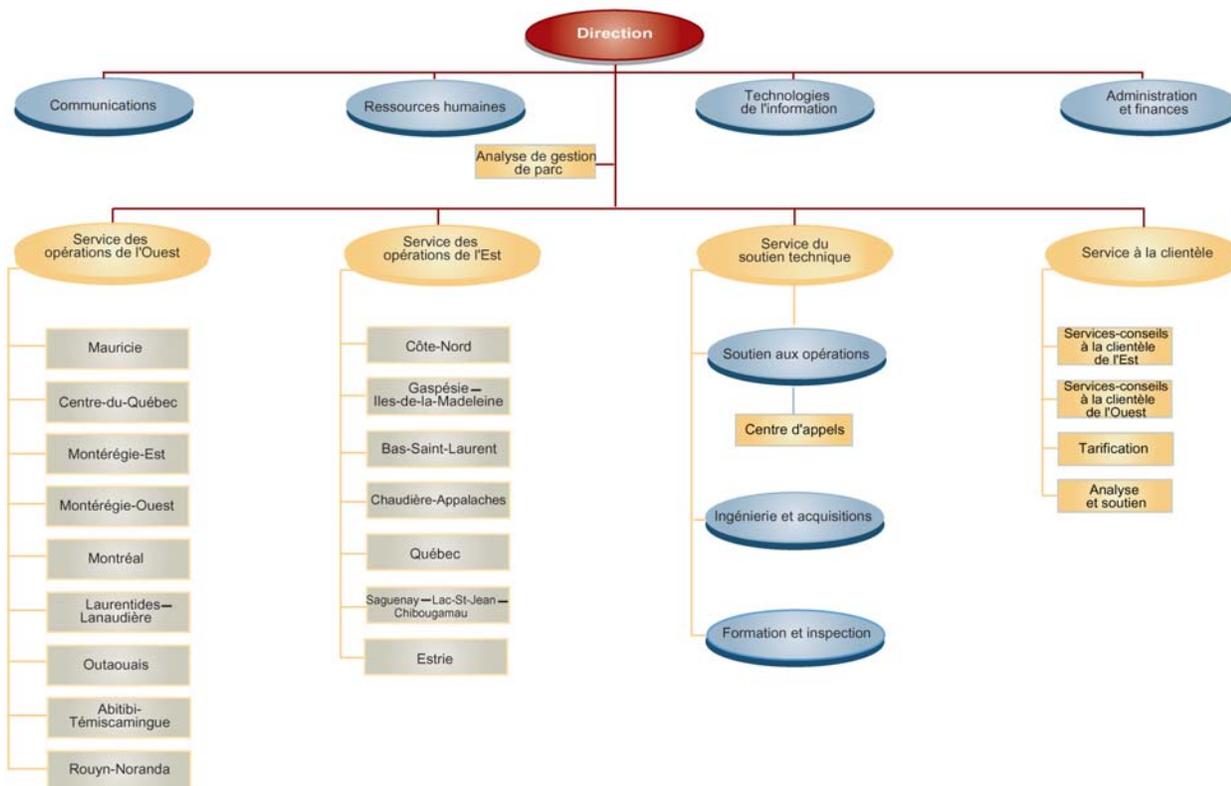
Un nouvel objectif a été ajouté en 2003-2004. Cet objectif, relié à la veille technologique et environnementale, est d'acquérir annuellement un véhicule utilisant un carburant autre qu'à base de pétrole.



Jean-Paul Beaulieu
Sous-ministre des Transports

Annexe 1

L'organigramme du CGER





La liste des zones et des ateliers de mécanique

Zones et ateliers de mécanique	Zones et ateliers de mécanique
Zone du Bas-Saint-Laurent	Zone de la Côte-Nord
Atelier de Cabano	Atelier de Baie-Comeau
Atelier de Mont-Joli	Atelier de Havre-Saint-Pierre
Atelier de Saint-Georges-de-Cacouna	Atelier de Sept-Îles
Atelier de Saint-Pascal	Point de service de Bergeronnes
Zone du Saguenay-Lac-Saint-Jean-Chibougamau	Zone de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
Atelier d'Alma	Atelier de Gaspé
Atelier de Chibougamau	Atelier des Îles-de-la-Madeleine
Atelier de Chicoutimi	Atelier de New Carlisle
Atelier de Roberval	Atelier de Sainte-Anne-des-Monts
Zone de Québec	Zone des Laurentides-Lanaudière
Atelier de Cap-Santé	Atelier de Joliette
Atelier de La Malbaie	Atelier de Lachute
Atelier de Québec	Atelier de Mont-Laurier
Zone de la Mauricie	Atelier de Mont-Tremblant
Atelier de Cap-de-la-Madeleine	Atelier de Saint-Jérôme
Atelier de Shawinigan	Point de service de l'Assomption
Zone de Montréal	Zone de l'Estrie
Atelier d'Anjou	Atelier de Cookshire
Atelier de Turcot	Atelier de Lac-Mégantic
Point de service de Laval	Atelier de Richmond
Zone de l'Outaouais	Atelier de Sherbrooke
Atelier de Campbell's Bay	Zone de l'Est-de-la-Montérégie
Atelier de Hull	Atelier de Boucherville
Atelier de Maniwaki	Atelier de Foster
Atelier de Papineauville	Atelier de Saint-Hyacinthe
Zone de l'Abitibi-Témiscamingue	Zone de l'Ouest-de-la-Montérégie
Atelier d'Amos	Atelier d'Iberville
Atelier de Macamic	Atelier de Napierville
Atelier de Val-d'Or	Atelier d'Ormstown
Atelier de Ville-Marie	Atelier de Vaudreuil
Zone de Rouyn-Noranda	Zone de la Chaudière-Appalaches
Atelier de Rouyn-Noranda	Atelier de Beauceville
Zone du Centre-du-Québec	Atelier de Black Lake
Atelier de Drummondville	Atelier de Charny
Atelier de Nicolet	Atelier de Lac-Étchemin
Atelier de Plessisville	Atelier de Laurier-Station
Point de service de Victoriaville	Atelier de Saint-Charles-de-Bellechasse
	Atelier de Saint-Jean-Port-Joli

Annexe 3

Les indicateurs de performance et les cibles 2003–2004

Thèmes	Objectifs	Cibles	Indicateurs	Sources ou méthodes
Satisfaction de la clientèle	Obtenir un taux de satisfaction de la clientèle	92 %	Pourcentage de clients satisfaits	Sondage effectué auprès de la clientèle du CGER à tous les deux ans (le prochain sera en 2004–2005)
Volume d'affaires	Augmenter les revenus provenant de clients autres que le MTQ	50 %	Pourcentage de revenus externes de plus qu'en 2002–2003	Revenus externes 2003–2004 – revenus externes 2002–2003 / Revenus externes 2002–2003
Mobilisation du personnel	Obtenir un taux de mobilisation du personnel	75 %	Pourcentage de mobilisation du personnel	Sondage effectué auprès du personnel du CGER tous les deux ans
Expertise et compétence du personnel	Consacrer un pourcentage de la masse salariale à la formation de l'ensemble du personnel	2 %	Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation	Coûts directs et indirects reliés à la formation de l'ensemble des employés / Masse salariale du CGER
Compétitivité des tarifs	Comparer les taux de location des équipements les plus représentatifs avec ceux du marché et obtenir un écart inférieur	34 %	Pourcentage d'écart avec les taux moyens du marché	Recherche et analyse de comparaison avec le marché
Performance financière	Atteindre un niveau d'autofinancement	97,5 %	Pourcentage d'autofinancement	Revenus – contributions / Dépenses
Productivité des ateliers de mécanique	Obtenir un taux de productivité des ateliers de mécanique	80 %	Pourcentage de productivité	Nombre d'heures exécutées / Nombre d'heures productives potentielles
Contrôle des coûts d'exploitation	Obtenir un taux d'augmentation des coûts d'exploitation par unité pondérée comparable au taux de variation des prix à la consommation	Égal ou inférieur au taux de variation des prix à la consommation	Pourcentage d'écart entre le taux d'augmentation des coûts d'exploitation par unité pondérée et le taux de variation des prix à la consommation	Comparaison du pourcentage d'augmentation des coûts d'exploitation par unité pondérée avec le taux de variation des prix à la consommation (données provenant de Statistique Canada)
Assurance qualité	Revoir les processus concernant la formation des conducteurs et procéder à la demande d'accréditation ISO	Mars 2004	Demande d'accréditation ISO faite	Mise en place des processus concernant la formation des conducteurs
Veille technologique et environnementale	Intégrer au moins un nouvel équipement utilisant un carburant alternatif, et ce, dans un but d'expérimentation.	1	Intégration de technologies favorisant le développement environnemental	Rapport d'expérimentation

Les engagements spécifiques au regard de la clientèle

Les engagements spécifiques présentés dans la Déclaration de services à la clientèle du CGER sont :

- Assurer la livraison de véhicules conformes aux spécifications et à la date indiquées à l'entente conclue avec le client.
- Assurer au client, dans les cinq jours suivant leur livraison, la présentation par un formateur des véhicules spécialisés.
- Fournir au client la liste des véhicules ciblés par un remplacement ainsi qu'une indication sur les modifications qui seront apportées à la grille tarifaire le 15 septembre de chaque année.
- Fournir un service de dépannage, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour toute réparation ou tout remorquage concernant un véhicule ou un équipement connexe loué au CGER, et ce, par l'entremise de la ligne 1-888-314-CGER.
- Retourner un appel dans les 24 heures suivant la réception d'une plainte formulée verbalement et envoyer un accusé de réception dans les dix jours dans le cas d'une plainte écrite.