



PLAN D'ACTION

2007-2008

**du Centre de gestion
de l'équipement roulant (CGER)**

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, 2007
ISBN : 978-2-550-49763-9

Table des matières

●	Message du directeur	5
● ●	1. Centre de gestion de l'équipement roulant	7
●	L'historique	7
●	L'organisation.....	8
●	La mission	8
●	La vision	9
●	Les objectifs généraux	9
● ●	Les valeurs.....	9
●	2. Clientèle et produits et services.....	10
●	La clientèle	10
●	Les produits et services.....	10
●	3. Satisfaction de la clientèle	13
	La déclaration de services à la clientèle	13
	La politique de traitement des plaintes.....	13
●	4. Planification stratégique	14
	Les orientations, les axes d'intervention et les indicateurs	14
●	5. Plan d'action 2007-2008.....	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	25
	Annexe 2 – La liste des zones et des ateliers de mécanique.....	26
	Annexe 3 – Les indicateurs de performance et les cibles 2007-2008.....	27
	Annexe 4 – Les engagements spécifiques au regard de la clientèle 2007-2008	28

Message du directeur

À l'aube du dixième anniversaire du Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER), je suis heureux de souligner le succès d'une équipe sans qui la performance de l'organisation aurait été impossible. En effet, le personnel a su s'adapter à un modèle novateur et a permis au CGER d'atteindre les grands objectifs qu'il s'était fixé lors de sa création, notamment ceux ayant trait à la satisfaction de la clientèle, à l'autofinancement des activités et à la diminution des coûts associés à la gestion de parc de véhicules. La Direction du CGER profitera du dixième anniversaire pour mettre en place des mesures de reconnaissance de ses employés.

Conformément au Plan d'action 2006-2012 du gouvernement du Québec concernant les changements climatiques, le CGER compte contribuer à réduire de 20 % d'ici 2010 la consommation de carburant du parc gouvernemental en mettant en place différents mécanismes. À cet effet, il a introduit dans le présent Plan d'action une nouvelle orientation ayant trait au développement durable. Pour répondre à cette orientation, le CGER compte mettre sur pied un projet de télémétrie véhiculaire afin de se doter d'un mécanisme automatisé de capture de données d'utilisation, de consommation de carburant et de performance des véhicules. Le CGER pourra notamment identifier la surconsommation de carburant et apporter un éclairage à sa clientèle sur les comportements de conduite de ses usagers en relation avec la gestion des gaz à effet de serre (GES). Toujours en lien avec les orientations gouvernementales, le CGER désire entamer une démarche afin d'obtenir l'accréditation ISO 14001 concernant le management environnemental. Cette accréditation viendrait s'ajouter à celle déjà obtenue par le CGER, c'est-à-dire ISO 9001:2000.

En raison de l'évolution rapide des technologies dans l'industrie de l'automobile et des équipements lourds, le défi du CGER pour les prochaines années sera d'être à l'affût des nouveautés dans ce domaine. Le CGER devra s'assurer d'intégrer dans son parc de véhicules des innovations technologiques et des équipements présentant une valeur environnementale, permettant ainsi d'atteindre les objectifs du gouvernement du Québec en matière de développement durable.

Enfin, pour maintenir une haute qualité d'intervention en ce qui concerne les entretiens et les réparations mécaniques, le CGER entend implanter des processus d'amélioration continue.



Gérard Brichau
Directeur

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 par 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.

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 solutions possibles. 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 permettait 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. 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 a donc décidé, 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.

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 5700 véhicules et équipements connexes ainsi qu'un réseau de 61 ateliers de mécanique 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 de 100 ministères et 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 plus de 400 employés, dont près de 300 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 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 CGER 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 la 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. Celui-ci désire s'assurer de leur satisfaction en leur offrant des produits et des services de qualité à des taux concurrentiels.

Responsabilisation des employés

En tant que représentant de l'organisation, chaque employé doit comprendre et adhérer aux valeurs organisationnelles, lesquelles sont basées sur une gestion visant l'atteinte des résultats et le service à la clientèle. La performance de l'organisation passe par la responsabilisation des employés.

Esprit d'entreprise

Les employés du CGER doivent contribuer à la croissance de l'organisation en entretenant un esprit d'entreprise. Ils doivent maintenir des relations efficaces avec la clientèle et les partenaires. En ce sens, le CGER encourage la créativité, l'ingéniosité et la participation de ses employés à l'amélioration des produits et services afin de permettre le rayonnement de l'organisation.

Gestion intègre

Les activités de commercialisation du CGER sont guidées par des objectifs d'autofinancement et de saine gestion des biens de l'État.

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. 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 des 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;
- les services de génie-conseil (détermination du besoin technique, production du devis et des spécifications d'achat et modification ou adaptation d'un équipement);
- 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 près de 300 employés d'atelier, et les mécaniciens possèdent en moyenne 15 années d'expérience dans la réparation et l'entretien de tout type d'équipements. Il est également à noter que les 60 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.

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.

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'équipements lourds (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 diesel). Ce réseau de quelque 61 points de ravitaillement est présent sur tout le territoire et il est complètement automatisé.

La télémétrie véhiculaire

Une fois les approbations obtenues, le CGER offrira à sa clientèle d'équiper leurs véhicules d'un système de télémétrie véhiculaire. Ce nouveau produit répondra au Plan d'action 2006-2012 du gouvernement du Québec concernant les changements climatiques et, particulièrement, à l'objectif de réduire de 20 % d'ici 2010 la consommation de carburant du parc gouvernemental. La télémétrie véhiculaire permettra notamment de capturer des données d'utilisation, de consommation de carburant et de performance des véhicules. La clientèle du CGER pourra identifier la surconsommation de carburant et apporter un éclairage sur les comportements de conduite de ses usagers.

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 a été mise à jour le 1^{er} avril 2007 et 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 accordée à l'opinion et à la satisfaction de sa clientèle, le CGER s'est doté en mars 2000 d'une politique de gestion des plaintes. Il est à noter que cette politique a été mise à jour le 1^{er} avril 2007.

Cette politique mentionne notamment que le CGER s'engage à rappeler le plaignant dans un délai d'un jour ouvrable suivant 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 ouvrables 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 qualité du service à 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 secteurs administratifs 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. À cet effet, le CGER finalisera cette année sa stratégie de marketing afin de bien repositionner ce dernier dans toutes ses activités reliées au marketing.

Dans un objectif d'amélioration continue et de façon complémentaire au sondage sur la satisfaction de la clientèle, le CGER organise à tous les deux ans des tables de discussion avec sa clientèle pour échanger sur différents sujets plus en profondeur.

- ☑ **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 : Devenir le gestionnaire de parc de véhicules des organismes publics

Bien qu'à l'heure actuelle le ministère des Transports soit le plus important client du CGER quant au nombre d'équipements loués, 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 : Développer les affaires du CGER

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 de discussion avec la clientèle. Ces interventions permettront au CGER de mieux répondre aux besoins de sa clientèle et ainsi d'assurer 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. Parmi les moyens qui seront mis en place dans le plan de marketing, une liste de clients potentiels dressant un meilleur profil de chacun sera élaborée par le CGER, et la promotion sera adaptée pour chaque segment de marché.

- Indicateur sur le volume d'affaires** : augmentation de revenus totaux du CGER

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

Après dix ans d'existence, le CGER est maintenant une organisation bien établie et reconnue. Même si le personnel a su s'adapter à une nouvelle philosophie de gestion, le CGER doit constamment se préoccuper de maintenir et d'accroître leur mobilisation. Le personnel demeure la plus grande richesse du CGER, et le succès de l'organisation repose sur leur compréhension et leur adhésion aux valeurs organisationnelles.

Axe d'intervention : Mobiliser le personnel

Le CGER compte plus de 400 employés dont près 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 afin de bien véhiculer la vision, la mission, les valeurs, les orientations et les objectifs de l'organisation. Le CGER désire également conserver le nombre de comités de zone, représentés par des employés issus de tous les ateliers de mécanique. Ces comités ont principalement trait à l'organisation du travail et aux dossiers opérationnels.

- Indicateur sur la mobilisation du personnel** : pourcentage de mobilisation du personnel (le sondage sur l'indice de performance humaine ne sera pas effectué en 2007-2008)

Axe d'intervention : Améliorer l'expertise et la compétence du personnel

En raison de l'évolution rapide des technologies dans l'industrie de l'automobile et des équipements lourds, le CGER entend augmenter la formation dans ce domaine, et ce, toujours dans le but de maintenir la qualité du service auprès de sa clientèle. Dans le contexte de l'implantation de la télémétrie véhiculaire, une formation spéciale dans ce domaine sera donnée au personnel d'atelier de mécanique du CGER.

Il est primordial pour l'organisation d'accroître les connaissances de ses gestionnaires, responsables de secteur et répartiteurs d'atelier de mécanique dans la gestion des personnes et le service à la clientèle. 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 61 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. Selon le *Fleet Maintenance Staffing Guide* de la *National Association of Fleet Administrators* (NAFA), 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

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 : Maintenir une veille technologique

Le CGER tient à maintenir une veille technologique en demeurant 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 à de nouvelles technologies, favorisant ainsi l'intégration d'innovations dans son parc.

Axe d'intervention : Assurer le développement technologique en vue d'expérimenter des innovations dans le domaine des véhicules

Chaque année, le CGER compte intégrer dans son parc au moins un nouvel équipement utilisant une technologie innovatrice, et ce, dans un but d'évaluation.

- ☑ **Indicateur sur la veille technologique**: intégration d'innovations dans le domaine des véhicules favorisant le développement technologique.

Orientation 7 : Assurer la mise en place de mécanismes s'intégrant à la stratégie gouvernementale de développement durable

Conformément au Plan d'action 2006–2012 du gouvernement du Québec concernant les changements climatiques, le CGER désire intégrer dans son parc de véhicules des mécanismes visant à réduire la consommation de carburant des véhicules qu'il gère. Pour ce faire, il désire procéder à l'implantation du projet de télémétrie véhiculaire pour l'ensemble de son parc, permettant ainsi de satisfaire les objectifs gouvernementaux en matière de développement durable et les obligations législatives, tout en accroissant et en améliorant la prestation de services de sa clientèle.

Il est à noter que la clientèle du CGER, les organismes publics, est tenue de respecter les objectifs gouvernementaux en matière de développement durable. La quantification de l'utilisation des véhicules entraîne obligatoirement l'usage de sondes et d'accessoires de prise de mesure. Il est nécessaire pour le CGER d'intégrer des instruments de mesures pour assurer le suivi des processus de gestion de la viabilité hivernale, de la signalisation des routes, du marquage des routes et de la surveillance du réseau. L'apport d'instruments de mesure est nécessaire à contrer la désuétude des processus et des systèmes pour satisfaire aux exigences en matière de développement durable. La

télémetrie véhiculaire permettra de se doter d'un mécanisme automatisé de capture de données d'utilisation, de consommation de carburant et de performance des véhicules. Le CGER pourra notamment identifier la surconsommation de carburant et apporter un éclairage à sa clientèle sur les comportements de conduite de ses usagers en relation avec la gestion des gaz à effet de serre (GES).

Axe d'intervention : Implanter dans le parc de véhicules du CGER un projet de télémetrie véhiculaire

- Indicateur sur le développement durable** : Implantation d'un système de télémetrie véhiculaire dans certains véhicules du parc du CGER

5

Plan d'action 2007-2008

Les objectifs annuels s'inscrivent à l'intérieur des orientations stratégiques. La liste des indicateurs, des cibles et des méthodes de calcul pour 2007-2008 est présentée à l'annexe 3.

Orientation 1 Poursuivre la qualité du service à la clientèle

- Maintenir ou augmenter le taux de satisfaction de la clientèle (sondage effectué auprès de la clientèle du CGER tous les deux ans, le prochain se fera en 2008-2009)

Orientation 2 Devenir le gestionnaire de parc de véhicules des organismes publics

- Augmenter les revenus totaux du CGER (non applicable en 2007-2008)

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

- Augmenter le taux de mobilisation du personnel (non applicable en 2007-2008)
- Consacrer 2,5 % de la masse salariale à la formation de l'ensemble du personnel.

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

- Maintenir les taux de location des équipements les plus représentatifs 30 % inférieurs à ceux du marché.
- Autofinancer les activités du CGER à 100 %.

Orientation 5 Assurer une gestion efficace des ateliers de mécanique

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

Orientation 6 Maintenir une veille technologique

- Intégrer au moins une innovation dans le domaine des véhicules favorisant le développement technologique.

Orientation 7 Assurer la mise en place de mécanismes s'intégrant au développement durable

- Installer un système de télémétrie véhiculaire (non applicable en 2007-2008)

* Unité active équivalent temps plein

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 les clients du CGER en acquiesçant à leurs demandes. De plus, le Fonds permet au CGER de facturer les services qu'il offre à sa clientèle.

● Pour 2007–2008, le CGER prévoit des revenus de l'ordre de 80 millions de dollars.

● En ce qui concerne ses ressources humaines, le CGER compte actuellement une équipe de plus de 400 employés, dont 52 % sont permanents. Afin de bien desservir la clientèle du CGER, on trouve des employés partout au Québec et 78 % d'entre eux travaillent en région. Il y a un centre administratif situé à Québec ainsi que 61 ateliers de mécanique répartis en 16 zones d'exploitation régionale.

7

Facteurs de contingence

Certains facteurs peuvent influencer sur 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 la Direction générale des acquisitions du Centre de services partagés du Québec (CSPQ) en ce qui concerne notamment les normes et les politiques régissant l'acquisition de véhicules légers, la vente de biens, les délais de livraison et les coûts reliés à la facturation.
- Les ententes avec le Secrétariat du Conseil du trésor en ce qui concerne la gestion des ressources humaines, la réduction des effectifs, l'organisation du travail et la dotation du personnel spécialisé.
- L'augmentation des taux d'intérêts décrétée par le ministère des Finances.
- Les conditions reliées aux conventions collectives.



Signature du sous-ministre des Transports

Le sous-ministre des Transports signe le présent plan d'action, car le CGER a apporté des 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 ses cinq derniers plans d'action, 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 désire cependant rappeler que plusieurs autres objectifs ont été ajoutés au cours des dernières années, notamment ceux ayant trait à la productivité des ateliers de mécanique, au contrôle des coûts d'exploitation, à la mobilisation du personnel, à la veille technologique ainsi qu'au développement durable.

En plus d'intégrer dans son parc de véhicules des nouvelles technologies, le CGER prend un virage environnemental. En effet, le CGER a ajouté cette année un objectif concernant la mise en place de mécanismes s'intégrant au développement durable. Une fois les approbations obtenues, le CGER offrira à sa clientèle d'équiper leurs véhicules d'un système de télémétrie véhiculaire.

Par ailleurs, les engagements spécifiques de la Déclaration de services à la clientèle, qui sont présentés à la page 25 du présent document, ont été revus. Le CGER a également ajusté une autre cible. Il s'agit de celle sur le pourcentage de masse salariale consacrée à la formation du personnel. En raison de l'évolution rapide des technologies et de l'implantation de la télémétrie véhicule dans son parc de véhicules, le CGER entend augmenter la formation qu'il offre à ses employés dans ce domaine. Dans le contexte, la cible qui est de consacrer un pourcentage de la masse salariale à la formation du personnel passe de 2 % à 2,5 %.

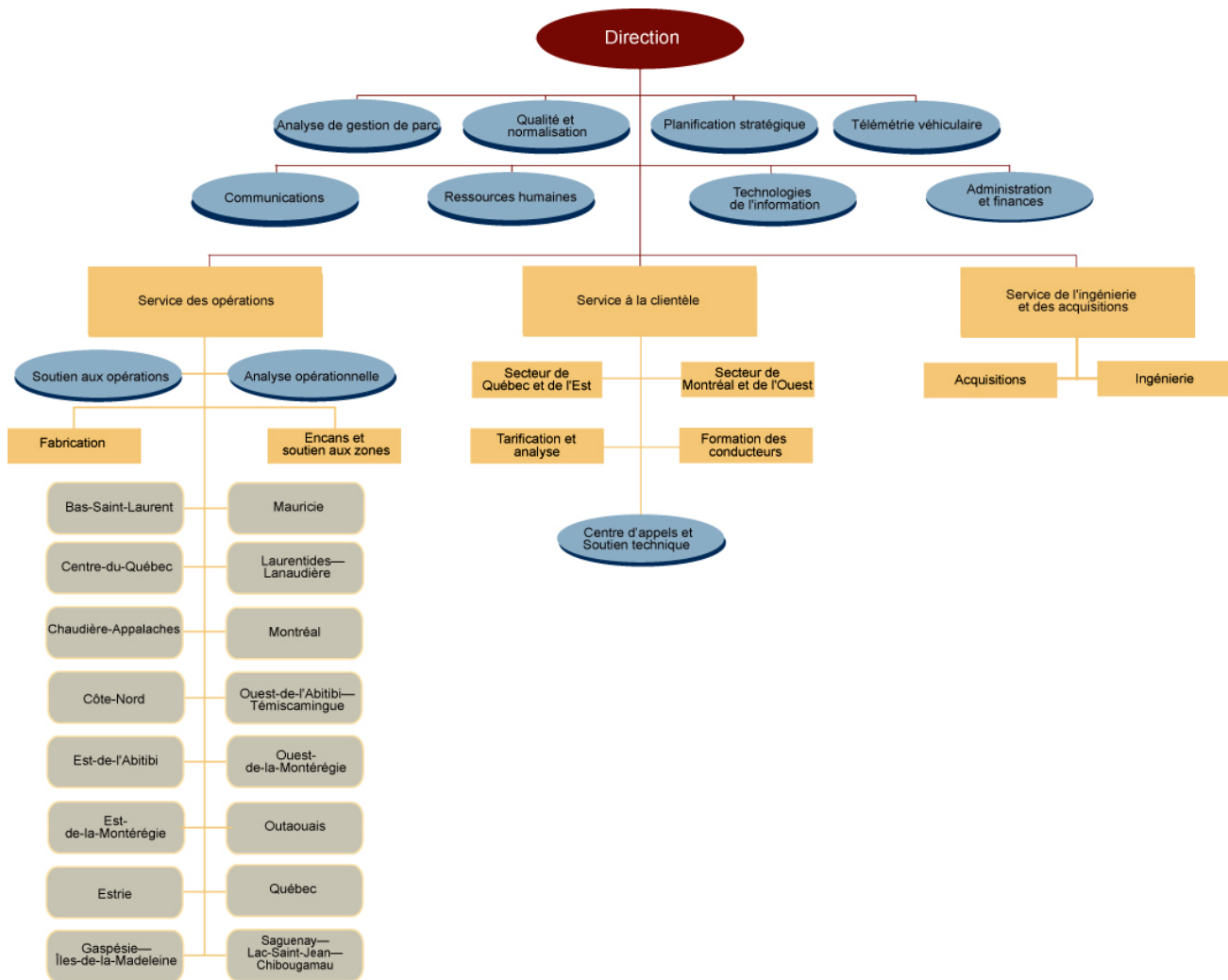
En raison du contexte actuel concernant l'annonce de privatisation du CGER, trois objectifs n'ont pas été retenus en 2007-2008. Il s'agit de celui concernant la mobilisation du personnel, celui ayant trait à l'augmentation des revenus et celui sur la télémétrie véhiculaire.

Denys Jean

Sous-ministre des Transports

1 Annexe

L'organigramme du CGER



2 Annexe

La liste des zones et des ateliers de mécanique

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

3 Annexe

Les indicateurs de performance et les cibles 2007-2008

Thème	Objectif	Cible	Indicateur	Méthode de calcul	Source
Satisfaction de la clientèle	Maintenir la satisfaction de la clientèle	Aucune cible en 2007-2008	Pourcentage de satisfaction de la clientèle	Comparaison des données avec le sondage précédent	Sondage effectué auprès de la clientèle du CGER
Volume d'affaires	Augmenter les revenus totaux du CGER	NA*	Revenus totaux de plus qu'en 2006-2007	Revenus totaux 2007-2008 - revenus totaux 2006-2007	États financiers du CGER
Mobilisation du personnel	Augmenter ou maintenir le taux de mobilisation du personnel	NA*	Pourcentage de mobilisation du personnel	Comparaison des données avec le sondage précédent	Sondage effectué auprès du personnel du CGER
Expertise et compétence du personnel	Consacrer un pourcentage de la masse salariale à la formation de l'ensemble du personnel	2,5 %	Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation	Coûts directs et indirects reliés à la formation de l'ensemble du personnel / Masse salariale du CGER	États financiers du CGER
Compétitivité des tarifs de location	Maintenir les taux de location des équipements les plus représentatifs inférieurs à ceux du marché	30 %	Pourcentage d'écart inférieur entre les taux du CGER et ceux du marché	Comparaison des taux de location du CGER avec ceux du marché	Répertoire <i>Location de véhicules automobiles, liste des fournisseurs</i>
Performance financière	Maintenir le niveau d'autofinancement	100 %	Pourcentage d'autofinancement	Revenus / Dépenses	États financiers du CGER
Performance opérationnelle	Maintenir un taux de productivité des ateliers de mécanique semblable à la norme reconnue en Amérique du Nord	80 %	Pourcentage de productivité des ateliers de mécanique	Nombre d'heures exécutées / Nombre d'heures productives potentielles	Cumulatif des bons de travail des ateliers de mécanique du CGER
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	≤ 0 %	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	Pourcentage d'augmentation des coûts d'exploitation par unité pondérée** - taux de variation des prix à la consommation	Données provenant de Statistique Canada et des états financiers du CGER
Veille technologique	Intégrer au moins une innovation dans le domaine des véhicules favorisant le développement technologique	1	Intégration d'une innovation dans le domaine des véhicules favorisant le développement technologique	Nombre d'innovation dans le domaine des véhicules favorisant le développement technologique que le CGER a acquis	Rapport d'évaluation
Développement durable	Installer dans certains véhicules du parc du CGER un système de télémétrie véhiculaire	NA*	Implantation d'un système de télémétrie véhiculaire dans certains véhicules du parc du CGER	Nombre de véhicules dont le CGER a implanté un système de télémétrie véhiculaire	Système informatique de gestion de parc de véhicules GUIDE

* Non applicable

** Unité active équivalent temps plein

4 Annexe

Les engagements spécifiques au regard de la clientèle 2007-2008

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

- Offrir au client un service de qualité dans tous les ateliers de mécanique. Pour ce faire, répondre au client de façon courtoise et entretenir ou réparer son véhicule dans les délais convenus.
- Fournir au client un véhicule conforme à ses besoins et au moment convenu avec lui.
- 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 un délai d'un jour ouvrable suivant la réception d'une plainte formulée verbalement. Envoyer un accusé de réception dans les 10 jours ouvrables dans le cas d'une plainte écrite. Dans les deux cas, indiquer le nom d'une personne-ressource et le délai prévu pour le traitement de la plainte.