

PLAN D'ACTION 2016-2017

Avril 2016



Centre de gestion
de l'équipement
roulant

Québec 

Le Centre de gestion de l'équipement roulant
encourage le téléchargement de cette publication
à l'adresse suivante : www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

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

ISBN 978-2-550-77337-5 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-----------|
| Message du directeur général adjoint | 5 |
| 1. Présentation du Centre de gestion de l'équipement roulant | 6 |
| Organisation..... | 6 |
| Mission..... | 6 |
| Vision | 6 |
| Objectifs généraux..... | 7 |
| Valeurs..... | 7 |
| 2. Clientèle et produits et services | 8 |
| Clientèle..... | 8 |
| Produits et services..... | 8 |
| 3. Satisfaction de la clientèle | 11 |
| Déclaration de services à la clientèle | 11 |
| Politique de gestion des plaintes | 11 |
| 4. Planification stratégique..... | 12 |
| Orientations, axes d'intervention et indicateurs | 12 |
| 5. Plan d'action 2016-2017 | 17 |
| 6. Niveau de ressources et moyens utilisés | 19 |
| 7. Facteurs de contingence | 19 |
| 8. Signature du sous-ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports..... | 21 |
| Annexe 1 - Organigramme du Centre de gestion de l'équipement roulant | 22 |
| Annexe 2 - Liste des zones et des ateliers de mécanique | 23 |
| Annexe 3 - Indicateurs de performance et cibles pour 2016-2017 | 24 |
| Annexe 4 - Engagements spécifiques au regard de la clientèle pour 2016-2017 | 25 |

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT

Il y a plusieurs défis à relever pour l'année 2016-2017, plus précisément le maintien de la qualité des services à notre clientèle, l'augmentation de la visibilité de l'expertise, le mandat de l'organisation au regard du Plan d'action en électrification des transports 2015-2020 du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports-volet exemplarité de l'État, la planification stratégique, le plan de mobilisation des employés, l'analyse de la performance de l'organisation au moyen de deux balisages, la révision de la tarification.

En continuité de la phase I réalisée en 2015-2016 de la nouvelle application de l'information centralisée client (ICC), la phase II sera réalisée au cours de l'année 2016-2017. Elle consistera à rendre accessible aux clients toute l'information relative à leur dossier de parc de véhicules et d'équipements, loués ou entretenus au CGER.

Également, nous comptons faire des efforts importants afin que l'expertise de l'ensemble des employés soit connue et reconnue par notre clientèle et par les acteurs du milieu de la gestion de parc de véhicules.

Dans la continuation de son mandat, l'organisation poursuivra l'objectif gouvernemental en matière d'électrification des transports par la mise en service de 100 véhicules électriques supplémentaires et par le soutien et l'accompagnement des ministères et organismes, y compris ceux des réseaux de la santé et de l'éducation.

Pour ce qui est de la révision de la planification stratégique, les travaux sont déjà très avancés et le dépôt de la planification stratégique 2016-2020 est prévu à l'automne 2016.

En ce qui a trait à la mobilisation du personnel, à partir des résultats obtenus à la suite du sondage effectué en mars 2016, des plans d'action annuels de mobilisation des employés seront élaborés et mis en œuvre au cours de la prochaine année afin d'assurer une amélioration continue du taux de mobilisation du personnel.

Le CGER procédera également à un exercice de mesure de la performance de son système de gestion. Pour ce faire, l'outil d'évaluation QUALImètre a été retenu. Administré par le Mouvement québécois de la qualité, il s'agit d'un instrument de mesure basé sur la gestion par résultats. Cet exercice permettra de poursuivre l'objectif d'amélioration continue des processus.

Aussi, le CGER a amorcé les travaux entourant la révision de la tarification et les poursuivra au cours de l'année 2016-2017. Il procédera à l'élaboration d'une politique qui uniformisera les processus relatifs à la tarification ainsi qu'une stratégie de révision des taux, cela dans un but ultime de livrer des produits et services au meilleur coût possible à l'ensemble de la clientèle.

Original signé

Paul-Yvan Deschênes
Directeur général adjoint

1. PRÉSENTATION DU CENTRE DE GESTION DE L'ÉQUIPEMENT ROULANT

Le 27 mai 1997, le Conseil du trésor reconnaissait le CGER comme unité autonome de service. Une entente de gestion a été signée le 13 juin 1997 par le sous-ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports et le directeur général adjoint du CGER et révisée en 1998, donnant lieu à une nouvelle entente signée le 23 septembre 1998.

ORGANISATION

Le CGER a été la première unité autonome de service relevant du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports. Il gère un parc de quelques 10 000 véhicules et équipements connexes, ainsi qu'un réseau de 61 ateliers de mécanique répartis sur l'ensemble du territoire du Québec.

Sous l'autorité du sous-ministre, le directeur général adjoint du CGER compte sur une direction de l'exploitation et des services à la clientèle, un service de l'ingénierie et des acquisitions et un service du soutien à la gestion.

Afin d'atteindre ses objectifs, le CGER compte 398 employés, dont près de 300 travaillent dans les ateliers de mécanique. Le personnel du centre administratif et des bureaux régionaux est formé de gestionnaires, de professionnels, dont les ingénieurs et les conseillers à la clientèle, ainsi que d'employés de soutien.

En plus de gérer le parc de véhicules du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports, le CGER offre ses services à d'autres organisations publiques. Il sert présentement près de 150 ministères et organismes publics répartis en fonction des revenus à 61,4 % pour le MTMDET, 20,4 % pour les organismes municipaux et 18,2 % pour les autres organismes publics. Il joue également auprès de sa clientèle un rôle de conseiller en matière de gestion de parc de véhicules.

MISSION

Assurer à ses clients la disponibilité des véhicules routiers et des équipements connexes requis pour l'ensemble de leurs opérations et, par conséquent, les maintenir en bon état de fonctionnement en tout temps de façon à permettre une utilisation optimale au meilleur coût possible.

VISION

Devenir le fournisseur choisi par les organismes publics du Québec pour assurer les services de gestion de leur parc de véhicules et d'équipements connexes.

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 et efficiente 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.

VALEURS

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Les clients sont au cœur des préoccupations du CGER. Celui-ci désire donc 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

CLIENTÈLE

La clientèle du CGER est composée de ministères, d'organismes publics, y compris 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.

PRODUITS ET SERVICES

Location clés en main

Location d'une unité à long terme, à un taux mensuel qui comprend les frais inhérents à la possession et à l'utilisation de l'unité, à l'exception du carburant, soit la formation et la mise en service du véhicule, le service de dépannage, la gestion du programme d'entretien exigé par la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (LPECVL), la garantie de fonctionnement, les services de génie-conseil, la fourniture de véhicules de courtoisie selon les modalités établies entre les parties, les coûts d'acquisition, les coûts d'immatriculation, l'entretien et la réparation, les frais reliés à l'identification standard gouvernementale.

Location saisonnière

Location à long terme, mais sur une base saisonnière, d'une unité à un taux mensuel qui comprend tous les frais inhérents à la possession et à l'utilisation de l'unité, à l'exception du carburant. En acquittant le taux mensuel, le client peut donc utiliser l'unité au cours de la saison requise, tandis que les coûts d'acquisition, d'immatriculation, d'entretien et de réparation de l'unité sont à la charge du CGER. Ce dernier assume également les frais reliés à l'identification visuelle de l'unité et met à la disposition du client un service de dépannage 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Location partagée

Location à deux clients, sur une base partagée et à long terme, d'une unité à un taux mensuel qui comprend tous les frais inhérents à la possession et à l'utilisation de l'unité, à l'exception du carburant. Ce type de location est offert aux clients qui ont des besoins saisonniers complémentaires. Ainsi, l'utilisation est partagée par saison entre les deux clients. En acquittant le taux mensuel, les clients peuvent donc utiliser l'unité au cours de leur saison respective, tandis que les coûts d'acquisition, d'immatriculation, d'entretien et de réparation de l'unité sont à la charge du CGER. Ce dernier assume également les frais reliés à l'identification visuelle de l'unité et met à la disposition des clients un service de dépannage 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Le taux mensuel n'est payable qu'au cours de la saison d'utilisation.

Gestion clés en main

Gestion à long terme, pour le compte du client, d'une unité qui appartient au client. Le taux mensuel payé par le client comprend tous les frais reliés à l'entretien de l'unité et à sa garantie de fonctionnement.

Analyse en gestion de parc d'équipement roulant

Émission d'un diagnostic sur la gestion du parc d'équipement roulant d'un client qui porte sur six principaux axes, soit :

- ❖ 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 du parc d'équipement roulant du client.

Formation et évaluation des conducteurs

Formation et évaluation des conducteurs d'unités pour le compte du client afin de lui permettre d'accroître sa productivité, de réduire ses frais d'exploitation et ses coûts de carburant, de réduire le nombre de bris et d'accidents, de s'assurer de sa conformité avec la réglementation ou de transmettre de bonnes habitudes de conduite à ses conducteurs. Le CGER offre ainsi, entre autres, un cours sur la LPECVL, un cours pour les conducteurs de véhicules légers et de camions, un cours pour les opérateurs d'équipements lourds, un cours pour l'obtention d'une classe de permis de la SAAQ, ainsi qu'un cours sur l'arrimage et la réparation des charges.

Réparation et entretien d'unités à taux horaire

Le CGER dispose de plus de 60 ateliers de mécanique reconnus par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) en vertu du programme d'entretien préventif, qui sont répartis sur tout le territoire de la province de Québec. Il offre à sa clientèle la possibilité de bénéficier des services de ses ateliers de mécanique à un taux horaire.

Services de génie-conseil

Le CGER met à la disposition du client une équipe d'ingénieurs et de techniciens expérimentés et compétents pour lui permettre de déterminer ses besoins techniques en matière d'équipement et de véhicules spécialisés, selon la particularité de ses activités. Cette équipe peut également préparer les devis et les spécifications techniques d'achat d'une unité requise par les activités de sa clientèle, inspecter une unité pour s'assurer de sa conformité aux devis d'achat, fournir les services d'ingénierie pour modifier ou adapter un équipement existant.

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 (essence et diesel). Ce réseau de quelque 60 points de ravitaillement s'étend sur tout le territoire et est complètement automatisé.

3. SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

Le 1^{er} avril 2001, le CGER s'est doté d'une déclaration de services à la clientèle. Mise à jour le 1^{er} avril 2007, elle exprime sa volonté d'accorder la priorité à la qualité des produits et services qu'il offre en plaçant le client au cœur de ses préoccupations.

Cette déclaration confirme les principaux engagements du CGER envers sa clientèle. Ceux-ci sont le fruit d'une réflexion d'équipe et reflètent les besoins exprimés par les clients.

Avec cette déclaration, le CGER entend 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 dans le rapport annuel. Ils sont présentés à l'annexe 4 du présent document.

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

« Le 9 février 2000, le CGER a élaboré et adopté une politique et une procédure en ce qui a trait à la gestion des plaintes qui avait pour objectif l'amélioration de la qualité des produits et services offerts à sa clientèle. Dans un but d'amélioration continue des pratiques administratives, un nouveau document regroupant les deux sujets a été adopté par les membres du comité de gestion en novembre 2014.

La mission du CGER est d'assurer à ses clients la disponibilité des véhicules routiers et des équipements connexes requis pour l'ensemble de leurs opérations et, par conséquent, les maintenir en bon état de fonctionnement en tout temps de façon à permettre une utilisation optimale au meilleur coût possible. Dans cette optique, le désir d'offrir des services de qualité à notre clientèle n'est envisageable qu'avec la collaboration de tout le personnel à cet objectif commun.

Être à l'écoute de nos clients ne signifie pas seulement de traiter correctement les plaintes, mais aussi de se soucier de leur appréciation quant à nos produits et services. C'est d'ailleurs en ce sens que la gestion des plaintes démontre l'intérêt d'améliorer nos relations avec notre clientèle.

Cet outil de gestion contribue aux efforts consacrés à l'amélioration de nos façons de faire. En poursuivant cet objectif, nous pouvons témoigner de l'importance que nous accordons à offrir des services de qualité à notre clientèle. »¹

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

¹ Politique de gestion des plaintes – novembre 2014

4. PLANIFICATION STRATÉGIQUE

La planification stratégique 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. Le CGER appuie le gouvernement du Québec dans ses efforts de retour à l'équilibre budgétaire. En effet, à chaque fois qu'il développe ses affaires par l'ajout de nouveaux clients, il permet à l'État de diminuer ses coûts.

ORIENTATIONS, AXES D'INTERVENTION ET INDICATEURS

Les orientations stratégiques à moyen terme concordent avec les objectifs généraux 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 Centre. La satisfaction de la clientèle est un facteur clé dans l'atteinte du succès. C'est pourquoi les efforts sont orientés vers l'élaboration d'une approche basée sur les besoins et sur la satisfaction de la clientèle.

Axe d'intervention : Satisfaction de la clientèle

Le CGER entend améliorer ses relations avec sa clientèle actuelle en augmentant le nombre d'interventions qu'il effectue auprès de celle-ci. Afin de compléter l'information recueillie au moyen du sondage sur la satisfaction de la clientèle, des tables de discussion sont organisées avec les clients pour discuter de différents sujets plus en détail. Ces actions permettront de mieux répondre aux besoins de sa clientèle et ainsi d'assurer sa fidélisation.

- **Indicateur** : pourcentage du taux de satisfaction de la clientèle (sondage mené tous les deux ans auprès de la clientèle)

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

Bien que, à l'heure actuelle, le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports soit le plus important client 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 importante du marché auprès de ministères et d'organismes publics.

Axe d'intervention : Volume d'affaires

Le CGER développe ses affaires dans un objectif de diminuer ses coûts unitaires.

Il entend établir sa notoriété en démontrant, entre autres choses, ses qualités de chef de file et son expertise dans le domaine de la gestion de l'équipement roulant.

- **Indicateur** : augmentation des revenus totaux du CGER, excluant ceux provenant du carburant, en fonction du plafond d'effectifs autorisés au Fonds de gestion de l'équipement roulant

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

Le CGER veille à maintenir et à accroître la mobilisation de son personnel, qui demeure sa plus grande richesse. Le succès de l'organisation repose sur la compréhension des employés et sur leur adhésion aux valeurs organisationnelles.

Axe d'intervention : Mobilisation du personnel

Le CGER compte 398 employés dont plus de 300 travaillent dans les ateliers de mécanique et sont répartis sur tout le territoire québécois. Cette régionalisation des effectifs constitue un défi pour la direction du CGER quant à la création d'un sentiment d'appartenance et au ralliement aux valeurs préconisées. Néanmoins, les moyens nécessaires sont mis en place dont un minimum de six rencontres annuelles auprès des employés ainsi que la tenue des comités de zone.

- **Indicateur** : taux de mobilisation du personnel (sondage mené tous les deux ans auprès du personnel)

Axe d'intervention : Expertise et compétences du personnel

En raison de l'évolution rapide des technologies dans l'industrie de l'automobile et de l'équipement lourd, le CGER entend augmenter la formation dans ce domaine, et ce, toujours dans le but de maintenir la qualité de son service à la clientèle. Un effort important sera consacré pour accroître la formation auprès du personnel en atelier.

Afin de maintenir la qualité du service dans tous les ateliers de mécanique, l'ensemble du personnel qui travaille auprès des clients recevra une formation continue en service à la clientèle. Le CGER continuera aussi à offrir une formation en gestion à l'ensemble de ses gestionnaires.

- **Indicateur** : pourcentage de la masse salariale consacré à la formation

Orientation 4 : Être un gestionnaire de parc reconnu pour son efficience 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. Ses deux principaux objectifs financiers sont donc la compétitivité de ses tarifs et l'autofinancement.

Axe d'intervention : Compétitivité des tarifs de location

Le CGER doit faire du balisage en ce qui a trait à sa tarification. Pour vérifier la compétitivité de ses tarifs, il 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 ceux des fournisseurs inscrits dans le répertoire *Location de véhicules automobiles, liste des fournisseurs*. Le Centre entend maintenir des tarifs inférieurs à ceux du marché.

- **Indicateur** : pourcentage d'écart entre les taux de location des équipements du CGER et ceux du marché selon le répertoire des loueurs (compilation des informations faite par le CSPQ)

Axe d'intervention : Performance financière

Le principal but recherché demeure toujours la rationalisation de l'ensemble des coûts des activités liées aux ateliers de mécanique et à la gestion du parc. L'autofinancement passe par l'efficience, l'efficacité et la performance des activités du CGER ainsi que par la satisfaction de la clientèle.

- **Indicateur** : pourcentage d'autofinancement

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 réalisées en atelier.

Axe d'intervention : Performance opérationnelle

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** : pourcentage de productivité des ateliers de mécanique

Axe d'intervention : Contrôle des coûts d'exploitation

Le CGER doit répartir ses coûts d'exploitation sur une base d'unités pondérées. 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** : pourcentage d'écart entre le taux d'augmentation des coûts d'exploitation par unité pondérée² et le taux de variation de l'indice des prix à la consommation

Axe d'intervention : Amélioration continue

Dans le but de réduire ses coûts d'exploitation et d'améliorer la performance de ses processus opérationnels, le CGER désire adopter une démarche d'amélioration continue sous la forme de la méthode Kaizen. Le réaménagement de l'organisation du travail devrait permettre une amélioration de l'efficacité et de l'efficience concernant la livraison du service d'entretien et de réparation des véhicules.

- **Indicateur** : nombre d'ateliers de mécanique où la méthode Kaizen a été implantée

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 liées 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 : Veille technologique

Chaque année, le CGER compte expérimenter et formuler des recommandations pour au moins deux nouveaux équipements utilisant une technologie innovatrice dans son parc de véhicules.

- **Indicateur** : analyse et intégration, selon le cas, de deux innovations dans le domaine des véhicules favorisant le développement technologique ou améliorant la productivité.

² Unité pondérée signifie ici unité ajustée en fonction de la période d'utilisation, soit unité active équivalent temps plein

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

Étant l'un des premiers organismes publics à être accrédité ISO 14001, le CGER valorise une saine gestion environnementale et propose un service à la clientèle sans cesse amélioré et axé sur le développement durable.

Il contribue à la priorité gouvernementale en matière d'électrification des transports par la Stratégie d'électrification des transports, volet de l'exemplarité de l'État où il s'est vu confier le mandat de la gestion de la flotte gouvernementale pour son volet électrique. Il exerce, notamment, un rôle de gestionnaire de parc de véhicules électriques, de rôle-conseil auprès des ministères et organismes et de support auprès des utilisateurs.

De même, le CGER s'engage à exceller en matière de respect de l'environnement ainsi qu'à prendre les mesures nécessaires afin de réduire au minimum les effets négatifs de ses services et activités sur l'environnement.

Axe d'intervention : Développement durable

Le CGER est un joueur important pour l'électrification progressive et obligatoire du parc de véhicules légers des ministères et organismes publics du Québec, incluant le réseau de la santé et de l'éducation.

- **Indicateur** : nombre de véhicules électriques en service dans le parc gouvernemental

Axe d'intervention : Veille environnementale

Le CGER tient à maintenir une veille environnementale en recommandant l'implantation de nouvelles technologies ayant des effets directs sur la diminution de la consommation de carburant ou sur la réduction des émissions de gaz à effet de serre. Le CGER veut demeurer à la fine pointe de l'évolution des nouvelles technologies axées sur la préservation de l'environnement.

- **Indicateur** : analyse et intégration, selon le cas, de technologies ou de types d'équipement favorisant le développement environnemental

5. PLAN D'ACTION 2016-2017

Les objectifs annuels s'inscrivent dans les orientations stratégiques. La liste des indicateurs, des cibles et des méthodes de calcul pour 2016-2017 est présentée à l'annexe 3.

- Orientation 1 Poursuivre la qualité du service à la clientèle**
- Maintenir le taux de satisfaction de la clientèle de 94 % (sondage mené auprès de la clientèle tous les deux ans, le prochain sera réalisé en 2016-2017)
- Orientation 2 Devenir le gestionnaire de parc de véhicules des organismes publics**
- Cible suspendue temporairement en fonction du plafond d'effectifs autorisés au Fonds de gestion de l'équipement roulant
- Orientation 3 Promouvoir l'action responsable de tous les employés pour qu'ils contribuent à la réussite du CGER**
- Taux de mobilisation du personnel de 72 % (sondage mené auprès des employés tous les deux ans, le prochain sera réalisé en 2017-2018)
 - 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 selon le répertoire des loueurs (compilation des informations faite par le CSPQ)
 - 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 à 80 % semblable à la norme reconnue en Amérique du Nord
 - Obtenir un taux d'augmentation des coûts d'exploitation par unité pondérée³ égal ou inférieur au taux de variation des prix à la consommation
 - Implanter la méthode Kaizen dans au moins cinq ateliers de mécanique
- Orientation 6 Maintenir une veille technologique**
- Analyser et intégrer, selon le cas, au moins deux innovations dans le domaine des véhicules favorisant le développement technologique ou améliorant la productivité

³ Unité pondérée signifie ici unité ajustée en fonction de la période d'utilisation, soit unité active équivalent temps plein

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

- Nombre de véhicules électriques en service dans le parc gouvernemental
- Analyser et intégrer, selon le cas, quatre technologies ou de nouveaux équipements favorisant le développement environnemental

6. NIVEAU DE RESSOURCES ET MOYENS UTILISÉS

Pour 2016-2017, afin de rencontrer les objectifs fixés, le CGER estime avoir un besoin de 820 800 heures rémunérées, ce qui correspond à environ 417 effectifs. Près de 60 % de son personnel est à statut régulier (permanent ou temporaire). Spécifiquement pour la catégorie d'emploi des ouvriers, 51 % présente un statut régulier (permanent ou temporaire).

En matière de ressources financières, le CGER dispose du Fonds de gestion de l'équipement roulant qui lui donne tous les outils nécessaires pour autofinancer ses activités en équilibrant ses revenus et ses dépenses. Au total, les besoins en ressources financières pour la prochaine année sont estimés à 45,8 M\$ en investissements et à 117,3 M\$ de revenus provenant du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports, des organismes municipaux et des autres organismes publics.

7. FACTEURS DE CONTINGENCE

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

- ❖ le prix des loyers de la Société québécoise des infrastructures (SQI);
- ❖ les normes et politiques gouvernementales régissant l'acquisition de véhicules légers, la vente de biens, les délais de livraison et les coûts liés à la facturation;
- ❖ les mesures gouvernementales en ce qui a trait à la gestion des ressources humaines, le gel d'embauche, le respect du niveau d'effectifs autorisés au Fonds de gestion de l'équipement roulant, l'organisation du travail et la dotation du personnel spécialisé ainsi que les ententes liées aux conventions collectives;
- ❖ la variation des taux d'intérêt;
- ❖ la limitation du recours aux allègements administratifs convenus dans l'entente de gestion;
- ❖ le taux de rétention du personnel technique d'ateliers.

8. SIGNATURE DU SOUS-MINISTRE DES TRANSPORTS, DE LA MOBILITÉ DURABLE ET DE L'ÉLECTRIFICATION DES TRANSPORTS

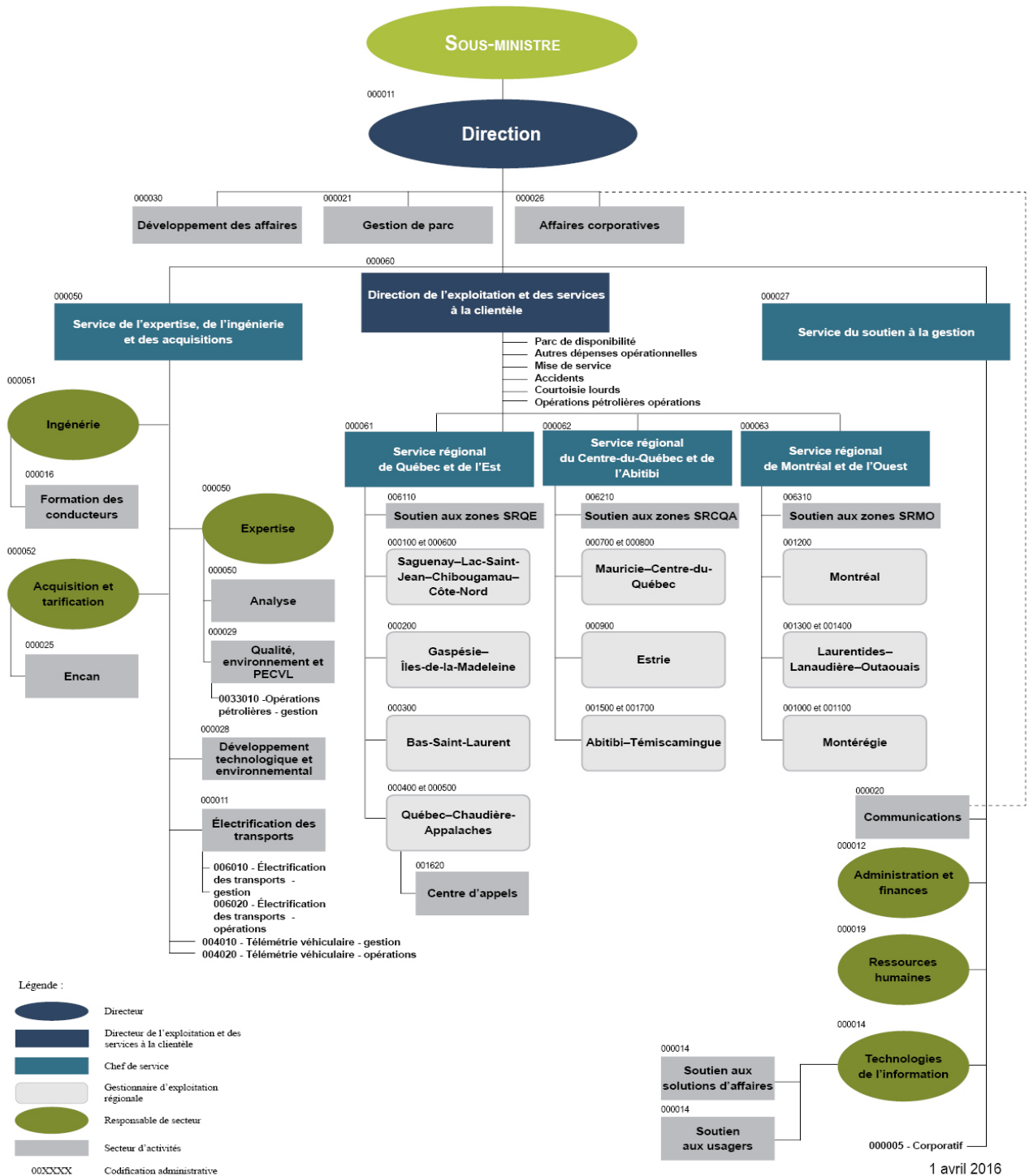
Le sous-ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports approuve le présent plan d'action.

Original signé

Marc Lacroix
Sous-ministre des Transports,
de la Mobilité durable et
de l'Électrification des transports

ANNEXE 1

ORGANIGRAMME DU CENTRE DE GESTION DE L'ÉQUIPEMENT ROULANT



1 avril 2016

ANNEXE 2

LISTE DES ZONES ET DES ATELIERS DE MÉCANIQUE

Côte-Nord

Atelier du Havre-Saint-Pierre
Atelier d'Aguanish
Atelier de Sept-Îles
Atelier de Baie-Comeau

Bas-Saint-Laurent

Atelier de Cabano
Atelier de Cacouna
Atelier de Mont-Joli
Atelier de Saint-Pascal
Atelier de Saint-Jean-Port-Joli

Saguenay – Lac-Saint-Jean – Chibougamau

Atelier de Chicoutimi
Atelier d'Alma
Atelier de Roberval
Atelier de Chibougamau

Estrie

Atelier de Lac-Mégantic
Atelier de Cookshire
Atelier de Sherbrooke
Atelier de Richmond
Atelier de Foster

Abitibi-Témiscamingue

Atelier Rouyn-Noranda
Atelier de Macamic
Atelier d'Amos
Atelier de Ville-Marie
Atelier de Val-d'Or

Montréal

Atelier d'Anjou
Atelier de Turcot
Atelier de Laval

Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine

Atelier des Îles
Atelier de Gaspé
Atelier de New-Carlisle
Atelier de Sainte-Anne-des-Monts
Atelier de Matane

Québec – Chaudière-Appalaches

Atelier de Québec
Atelier de Beauceville
Atelier de Charny
Atelier de Lac-Étchemin
Atelier de Saint-Michel-de-Bellechasse
Atelier de Thetford-Mines
Atelier de Cap-Santé
Atelier de La Malbaie

Mauricie – Centre-du-Québec

Atelier de Trois-Rivières
Atelier de Shawinigan
Atelier de Nicolet
Atelier de Drummondville
Atelier de Victoriaville

Montérégie

Atelier de Saint-Hyacinthe
Atelier de Boucherville
Atelier de Beloeil
Atelier de Mont-Saint-Hilaire
Atelier de Saint-Jean-sur-Richelieu
Atelier de Vaudreuil
Atelier de Valleyfield

Laurentides – Lanaudière-Outaouais

Atelier de Mont-Laurier
Atelier de Lachute
Atelier de Mont-Tremblant
Atelier de Saint-Jérôme
Atelier de Papineauville
Atelier de Gatineau
Atelier de Maniwaki
Atelier de Campbell's Bay
Atelier de Joliette
Atelier de Berthierville

ANNEXE 3

INDICATEURS DE PERFORMANCE ET CIBLES POUR 2016-2017

| Thème | Objectif | Cible | Indicateur | Méthode de calcul et d'analyse des résultats | Source |
|--------------------------------------|---|---------------------------|--|---|--|
| Satisfaction de la clientèle | Maintenir la satisfaction de la clientèle | 94 % | Pourcentage de clients satisfaits | Comparaison des données avec celles du sondage précédent | Sondage mené auprès de la clientèle du CGER |
| Volume d'affaires | Augmenter les revenus du CGER, sauf ceux provenant du carburant | 0 \$ | Augmentation des revenus totaux, excluant ceux provenant du carburant | Revenus de 2015-2016, sauf ceux provenant du carburant, moins les revenus de 2014-2015, sauf ceux provenant du carburant | États financiers du CGER |
| Mobilisation du personnel | Obtenir le taux de mobilisation du personnel | Aucune cible en 2016-2017 | Taux de mobilisation du personnel | Comparaison des données avec celles du sondage précédent | Sondage mené 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 | Montants investis en formation pour l'ensemble du personnel par rapport à la 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 entre les taux de location des équipements 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 | Rapport entre les revenus et les 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 | Rapport entre le nombre d'heures exécutées et le 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 ⁴ égal ou inférieur au taux de variation de l'indice des prix à la consommation (IPC) | ≤ 0 % | Pourcentage d'écart entre le taux d'augmentation des coûts d'exploitation par unité pondérée ⁵ et le taux de variation de l'indice des prix à la consommation (IPC) | Pourcentage d'augmentation des coûts d'exploitation par unité pondérée ⁶ moins le taux de variation de l'indice des prix à la consommation (IPC) | Données provenant de Statistique Canada et des états financiers du CGER |
| Amélioration continue | Implanter la méthode Kaizen dans des ateliers de mécanique | 5 | Nombre d'ateliers de mécanique où la méthode Kaizen a été implantée | Nombre d'ateliers de mécanique où la méthode Kaizen a été implantée | Rapport de vérification de l'implantation de la méthode Kaizen |
| Veille technologique | Analyser et intégrer, selon le cas, au moins deux innovations dans le domaine des véhicules favorisant le développement technologique ou améliorant la productivité | 2 | Analyse et intégration, selon le cas, de deux innovations dans le domaine des véhicules favorisant le développement technologique ou améliorant la productivité | Nombre d'innovations dans le domaine des véhicules favorisant le développement technologique que le CGER a acquis ou améliorant la productivité | Preuve d'acquisition |
| Développement durable | Électrification progressive et obligatoire du parc de véhicules légers des ministères et organismes publics du Québec, incluant les réseaux de la santé et de l'éducation | 100 | Nombre de véhicules électriques en service dans le parc gouvernemental | Nombre de véhicules électriques en service dans le parc gouvernemental | Indicateurs de suivi – électrification des transports, volet exemplarité de l'État |
| Veille environnementale | Analyser et intégrer, selon le cas, de nouvelles technologies ou de nouveaux équipements favorisant le développement environnemental | 4 | Analyse et intégration, selon le cas, de technologies ou de types d'équipements favorisant le développement environnemental | Nombre d'équipements ou de technologies acquis par le CGER et présentant une valeur environnementale | Preuve d'acquisition |

⁴ Unité pondérée signifie ici unité ajustée en fonction de la période d'utilisation, soit unité active équivalent temps plein.

⁵ Unité pondérée signifie ici unité ajustée en fonction de la période d'utilisation, soit unité active équivalent temps plein.

⁶ Unité pondérée signifie ici unité ajustée en fonction de la période d'utilisation, soit unité active équivalent temps plein.

ANNEXE 4

ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES AU REGARD DE LA CLIENTÈLE POUR 2016-2017

Les engagements spécifiques présentés dans la Déclaration de service à la clientèle du CGER sont les suivants :

- ❖ 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 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.