



# Plan stratégique

2010-2012

Contrôle routier Québec



kg

Sécurité

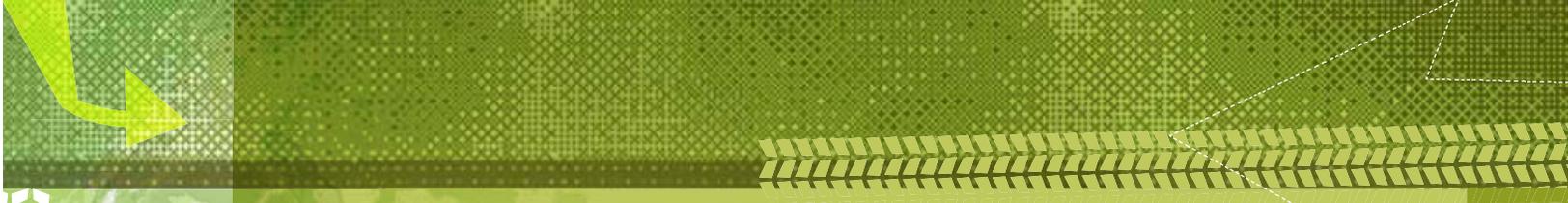
Règlements

Permis

Arrimage

LOIS





## MOT DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

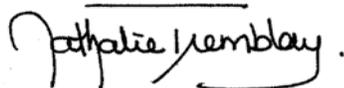


À titre de présidente et chef de la direction de la Société de l'assurance automobile du Québec, c'est avec plaisir que je vous présente la planification stratégique 2010-2012 de Contrôle routier Québec. À sa lecture, vous serez à même de constater combien Contrôle routier Québec contribue activement à la réalisation de la mission de la Société de protéger et d'assurer les personnes contre les risques de la route.

Dans le contexte où la Société amorce une réflexion devant la mener à son propre plan stratégique pour les cinq prochaines années, les enjeux de Contrôle routier Québec, tout comme ceux des autres secteurs de la Société, sont des assises importantes pour enrichir la vision corporative que la Société veut se donner.

Contrôle routier Québec s'est donné des objectifs ambitieux, à la hauteur de ce à quoi les citoyens du Québec sont en droit de s'attendre d'un organisme comme la Société. Je suis confiante que, grâce au haut niveau de compétence, au professionnalisme et à l'engagement de l'ensemble de ses employés et fort de la contribution des partenaires de l'industrie du transport des personnes et des biens, Contrôle routier Québec relèvera avec succès les défis que propose ce plan stratégique. C'est en faisant en sorte de donner vie à ce plan que tous pourront continuer d'être quotidiennement au cœur de la sécurité des usagers de la route.

*La présidente et chef de la direction*



*Nathalie Tremblay*

C'est avec fierté que je vous présente le Plan stratégique 2010-2012 de Contrôle routier Québec.

Ce plan est le fruit de la participation et de la collaboration de l'ensemble du personnel de Contrôle routier Québec et de ses partenaires indispensables, qui représentent l'industrie du transport des personnes et des biens, les organismes gouvernementaux et non-gouvernementaux ainsi que les corps policiers. Les enjeux et orientations retenus nous permettront d'adapter notre offre de service et de travailler directement aux problématiques locales très différentes d'une région à l'autre.

Chacun des enjeux a été défini à partir des préoccupations actuelles de la société québécoise. Dans ses façons de faire, Contrôle routier Québec est à l'écoute des changements de son environnement et des impacts qu'ils engendrent tant au niveau économique que démographique, notamment en ce qui a trait aux problèmes grandissants dans le domaine du transport des personnes.

Dans ce contexte, Contrôle routier Québec doit s'assurer de répondre aux trois objectifs gouvernementaux qui lui sont confiés et qui représentent la pierre angulaire de sa mission, soit :

➤ *La sécurité des usagers de la route;* ➤ *La protection des infrastructures;* ➤ *L'équité concurrentielle.*

De plus, l'agence doit tenir compte des attentes des citoyens à l'égard de la gestion des dépenses publiques et du développement durable, en réalisant l'ensemble de ses activités avec rigueur et cohérence.

Enfin, pour mieux se faire connaître par l'ensemble de la population, l'agence doit s'offrir une vitrine pour promouvoir la sécurité routière et ainsi assumer pleinement le mandat que le gouvernement lui a confié. Contrôle routier Québec poursuivra ses efforts pour informer et conscientiser les citoyens sur l'étendue de son apport en sécurité routière afin de faire en sorte que les routes du Québec soient les plus sécuritaires au monde.

Ce plan mise sur notre plus grande force : les membres de notre équipe. Cela justifie une de nos orientations qui est consacrée à l'enrichissement de cette force acquise, afin d'accroître le sentiment d'appartenance de tous.

Les choix stratégiques pour les trois prochaines années ont été influencés par ces réalités tout en respectant notre mission et notre vision. Ils mettent en évidence deux de nos principales préoccupations qui sont d'être au service des citoyens et de veiller à la sécurité routière.

*Le vice-président et directeur général – Contrôle routier*



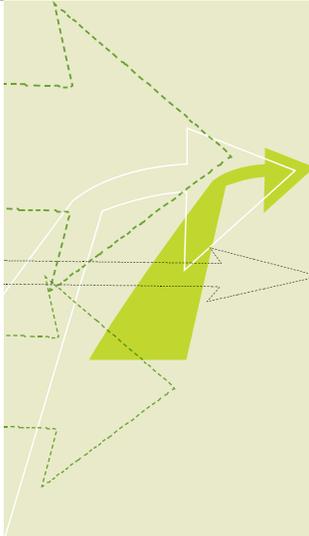
Yves Charette



## TABLE DES MATIÈRES

08	<b>L'HISTORIQUE DE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC</b>
09	<b>LA MISSION</b>
10	<b>LA VISION</b>
10	<b>LES VALEURS ORGANISATIONNELLES</b>
11	<b>LES AXES D'INTERVENTION PRIORITAIRES</b>
12	<b>LE CONTEXTE</b>
12	<b>Le volume d'activités</b>
13	<b>La vision</b>
14	<b>L'évolution de l'environnement externe</b>
15	<b>Le développement de l'organisation</b>
16	<b>LES ENJEUX</b>
16	<b>Enjeu 1</b> <b>Le positionnement stratégique de CRQ</b>
17	<b>Enjeu 2</b> <b>L'adaptation aux nouvelles réalités de l'environnement</b>
17	<b>Enjeu 3</b> <b>La capacité de financement des services de CRQ</b>
18	<b>LES ORIENTATIONS ET LES OBJECTIFS</b>
18	<b>Orientation 1</b> <b>Positionner CRQ comme un leader en matière de sécurité du transport des personnes et des biens</b>
23	<b>Orientation 2</b> <b>Développer une approche globale et intégrée de notre mission</b>
28	<b>Orientation 3</b> <b>Maximiser l'implication de chaque membre de l'équipe</b>
32	<b>Orientation 4</b> <b>Se doter des ressources nécessaires à la réalisation de notre vision</b>
35	<b>LES RÉSULTATS VISÉS</b>
36	<b>PLAN STRATÉGIQUE 2010-2012</b>

## L'HISTORIQUE DE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC



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

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

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

## LA MISSION

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

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

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

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

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

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

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

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

## LA VISION

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

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

## LES VALEURS ORGANISATIONNELLES

### La rigueur

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

### La cohérence

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

### Le respect

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

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

### La prévention et la sensibilisation

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

### L'application des lois et des règlements

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

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

### La communication

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

### La recherche

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

Le Plan stratégique 2010-2012 de Contrôle routier Québec est le fruit d'une démarche globale et intégrée, issue de la consultation de son personnel, de ses partenaires et des vice-présidences de la Société. Afin d'influencer les enjeux et orientations à privilégier au cours des trois prochaines années, ces consultations ont été primordiales. Elles ont permis de cerner à la fois les préoccupations et tendances dans lesquelles évolue l'industrie du transport des personnes et des biens ainsi que les besoins et attentes de l'ensemble de nos partenaires et de notre personnel.

Plusieurs éléments ont influencé les choix stratégiques pour les années à venir. Parmi les plus déterminants, nous retrouvons :

- *Le volume d'activités*
- *La vision*
- *L'évolution de l'environnement externe*
- *Le développement de l'organisation*

### Le volume d'activités

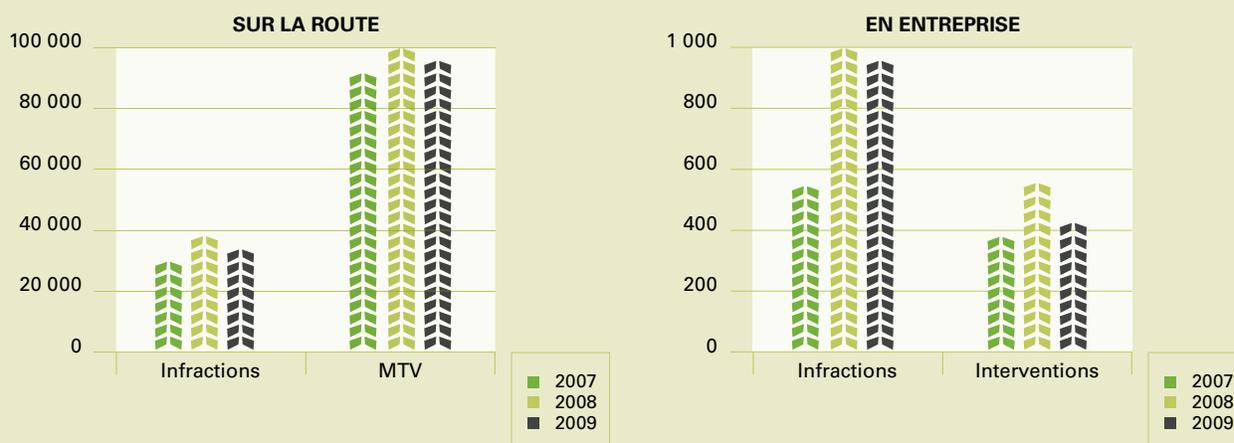
Contrôle routier Québec assure la couverture de l'ensemble du territoire québécois dans le domaine du transport des personnes et des biens. Il est responsable de l'application des lois et règlements touchant le transport des personnes et des biens sur plus de 200 000 kilomètres de routes. Pour réaliser ce travail, il bénéficie de l'expertise de près de 300 contrôleurs routiers et dispose d'infrastructures, notamment de 31 postes de contrôle et de 24 aires de contrôle.

Le transport des personnes et des biens est une industrie en progression constante à laquelle Contrôle routier Québec doit s'adapter.

Au fil des années, le portrait de cette industrie a changé. Le nombre total de véhicules en circulation dans la catégorie qui relève de la responsabilité de Contrôle routier Québec est passé de 454 599 en 2003 à 510 514 en 2008, soit 55 915 véhicules de plus, ce qui représente une augmentation de 11 %<sup>1</sup>.

Les graphiques de la page suivante illustrent les interventions de Contrôle routier Québec sur le territoire québécois. Leur grand nombre montre que Contrôle routier Québec est un acteur indispensable pour améliorer la sécurité routière, assurer la protection du réseau routier et veiller à l'équité concurrentielle dans le domaine du transport des personnes et des biens. Les statistiques ont été calculées à partir de la moyenne des trois dernières années, soit 2007, 2008 et 2009.

1. Société de l'assurance automobile du Québec, Bilan routier 2008.



Nombre de mouvements de transport vérifiés (MTV)	97 173
Nombre d'interventions en entreprise	456
Nombre de constats d'infraction donnés :	
Sur la route	33 849
En entreprise	821
Nombre de vérifications mécaniques effectuées chez les mandataires contre rémunération	282 035
Nombre d'entreprises accréditées au programme PEP	3 041

Malgré tous les efforts investis par Contrôle routier Québec, le nombre de victimes décédées à la suite d'un accident dans lequel un véhicule lourd est impliqué a augmenté de 2007 à 2008 de 12,2 %. Bien que le comportement du conducteur de véhicule lourd ne soit pas souvent en cause, cette situation demeure une très grande préoccupation pour l'agence. C'est pour cette raison qu'elle recense chaque année les sites accidentogènes afin de déployer des stratégies opérationnelles et d'assurer une couverture adéquate du territoire québécois.

### La vision

Les travaux préalables à l'élaboration du Plan stratégique 2010-2012 de Contrôle routier Québec ont commencé à l'automne 2008 avec l'élaboration et la diffusion de la vision organisationnelle. Cette vision, partagée et véhiculée auprès du personnel et des partenaires, a suscité un grand intérêt et de nombreuses attentes. Ambitieuse, elle pousse l'agence à se positionner comme la référence et comme un acteur indispensable dans son champ d'expertise, soit le domaine du transport des personnes et des biens. En ce sens, le plan stratégique servira de levier dans la réalisation de cette vision.

### L'évolution de l'environnement externe

Au cours des dernières années, Contrôle routier Québec a constaté et compris que le domaine du transport des personnes et des biens est grandement influencé par les changements démographiques, sociologiques et technologiques. Par souci d'être toujours à l'écoute de ses nombreux partenaires, d'adapter les besoins évidents de son offre de service et de continuer à assurer pleinement sa mission, l'agence a entrepris une démarche de lecture de son environnement dès le début de l'année 2009. Cette démarche a permis de déterminer les principaux enjeux et, par la suite, de se doter d'orientations en tenant compte entre autres des attentes des partenaires.

Au cours des prochaines années, Contrôle routier Québec consacrera prioritairement son énergie à s'adapter à son environnement, en améliorant entre autres son efficacité en matière de lutte contre la délinquance économique et son efficacité dans l'atteinte des objectifs gouvernementaux que sont l'amélioration de la sécurité routière, la protection des infrastructures et le maintien de l'équité concurrentielle dans l'industrie du transport au Québec.

Cette lecture de l'environnement démontre que la présence de Contrôle routier Québec est essentielle pour ses partenaires, puisque :

- L'industrie du transport demande de l'aide pour s'adapter plus facilement aux changements législatifs, pallier la délinquance économique qui prend de l'ampleur dans le domaine et améliorer l'image du transport lourd au Québec. L'implication de Contrôle routier Québec est plus que jamais nécessaire en prévention et en sensibilisation auprès de cette industrie.
- Les municipalités se préoccupent de la qualité des infrastructures routières et demandent une présence et un rôle plus grands de Contrôle routier Québec pour la protection des réseaux routiers local et régional.
- Les ministères et organismes publics recherchent l'expertise spécialisée de Contrôle routier Québec et demandent une participation plus grande dans l'élaboration et la mise en place de nouvelles modifications réglementaires.
- Les instances gouvernementales sont de plus en plus préoccupées par la réfection des infrastructures au Québec afin de protéger notre patrimoine québécois.

De plus, la démarche de lecture de l'environnement a permis de prendre en considération les préoccupations suivantes :

- Les partenaires souhaitent que le mouvement de concertation mis en place par Contrôle routier Québec ces dernières années soit déployé dans l'ensemble des régions du Québec, car il s'avère un des meilleurs mécanismes de communication entre les différents partenaires.
- Selon les partenaires, quoique le rôle de Contrôle routier Québec soit bien connu et essentiel en termes de contrôle et d'application des lois et règlements régissant l'industrie du transport, un virage s'impose. Ils recommandent fortement l'ajout et le déploiement d'un volet prévention.
- Les partenaires ont émis un message commun : Contrôle routier Québec doit prendre sa place.

**Le développement  
de l'organisation**

Contrôle routier Québec est présentement inspiré par un vent de changement. Une culture organisationnelle s'installe grâce à l'élaboration d'une vision et à la mise en place d'une direction stratégique. Les sondages réalisés au cours des dernières années par la Société de l'assurance automobile du Québec démontrent par ailleurs une amélioration notable du climat organisationnel à Contrôle routier Québec.

Afin de mieux adapter son offre de service et de connaître les perceptions des conducteurs interceptés sur la route par un contrôleur routier, Contrôle routier Québec a réalisé un sondage de satisfaction. Ses résultats ont démontré que les conducteurs sont satisfaits du travail des contrôleurs routiers, de leur comportement et de leur attitude. Ce bilan positif a permis de confirmer la qualité des services offerts en démontrant le professionnalisme de l'organisation.

De plus, dans le but d'améliorer ses pratiques et ses façons de faire, Contrôle routier Québec a procédé à un examen critique de ses activités. La majorité des constats et recommandations issus de cet examen ont été regroupés selon les aspects de la communication, de l'information, des ressources humaines, des ressources financières, de l'approvisionnement et de la prévention, et sont visés par des actions concrètes du plan stratégique.

Lors de sa démarche de lecture de l'environnement, Contrôle routier Québec a également consulté l'ensemble de ses gestionnaires. Les communications sous plusieurs formes sont considérées comme l'un des points faibles de l'organisation, notamment l'absence d'un site Web et les zones grises quant aux rôles et responsabilités à l'intérieur de l'organisation. L'autonomie locale est également une préoccupation soulevée compte tenu des réalités régionales très différentes d'un service de contrôle routier à l'autre.

L'ensemble de ces démarches ont influencé les choix stratégiques pour les trois prochaines années. Ces choix permettront à Contrôle routier Québec d'offrir des services de qualité, d'améliorer ses façons de faire et de se positionner en regard de sa mission.

Le Plan stratégique 2010-2012 de Contrôle routier Québec s'articule autour du thème « Une place à prendre ». Pour continuer de prendre sa place dans son environnement, Contrôle routier Québec doit répondre à des préoccupations majeures. Celles-ci, formulées sous la forme de trois enjeux, permettront à Contrôle routier Québec d'être reconnu pour son expertise unique dans le domaine du transport des personnes et des biens et également comme un acteur indispensable à la sécurité routière pour l'ensemble du réseau routier québécois.

Ainsi, pour promouvoir le thème « Une place à prendre », Contrôle routier Québec axera ses actions autour des trois enjeux suivants pendant la période s'échelonnant de 2010 à 2012 :

- *Le positionnement stratégique de CRQ*
- *L'adaptation aux nouvelles réalités de l'environnement*
- *La capacité de financement des services de CRQ*

#### **Le positionnement stratégique de CRQ**

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

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

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

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

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

### L'adaptation aux nouvelles réalités de l'environnement

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

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

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

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

### La capacité de financement des services de CRQ

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

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

## LES ORIENTATIONS ET LES OBJECTIFS

### ENJEU 1

#### LE POSITIONNEMENT STRATÉGIQUE DE CRQ

### ORIENTATION 1

Positionner CRQ comme un leader en matière de sécurité du transport des personnes et des biens

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

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

#### Objectif 1.1

#### Améliorer l'efficacité de CRQ en matière de délinquance économique

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

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

Quatre actions permettront d'atteindre cet objectif au cours des trois prochaines années.

### Action 1.1.1

Recenser et documenter les différentes problématiques en matière de délinquance économique dans le domaine du transport des personnes et des biens

Indicateur

Rapport sur les problématiques en matière de délinquance économique produit

Année cible

2010

### Action 1.1.2

Développer des outils de ciblage en matière de délinquance économique dans le domaine du transport des personnes et des biens

Indicateur

Nombre d'outils de ciblage développés

Années cibles

2011-2012

### Action 1.1.3

Analyser la situation du transport illégal des personnes pour déposer des recommandations aux instances concernées

Indicateur

Rapport de recommandations déposé aux instances concernées

Années cibles

2010-2011-2012

### Action 1.1.4

Effectuer des opérations en matière de délinquance économique

Indicateur

Nombre d'opérations effectuées en matière de délinquance économique

Années cibles

2010-2011-2012

## Objectif 1.2

### Amorcer des actions visant à améliorer le bilan routier dans le domaine du transport des personnes et des biens

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

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

Pour atteindre cet objectif, Contrôle routier Québec entreprendra deux actions concrètes.

#### Action 1.2.1

Amorcer et réaliser des actions en sécurité routière en maximisant le plein potentiel du partenariat

Indicateurs

Nombre d'actions réalisées en partenariat  
Nombre de nouveaux partenaires identifiés

Années cibles

2010-2011-2012

#### Action 1.2.2

Rédiger et déposer un mémoire sur les comportements à risque des usagers de la route en lien avec les véhicules lourds

Indicateur

Mémoire sur les comportements à risque des usagers de la route en lien avec les véhicules lourds déposé

Années cibles

2010-2011-2012

**Objectif 1.3****Faire connaître à la population le rôle de CRQ et ses impacts sur la sécurité routière**

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

Pour atteindre cet objectif, deux actions ont été ciblées.

**Action 1.3.1**

**Accroître la participation régionale de CRQ aux événements s'adressant au grand public selon la pertinence**

Indicateur

Nombre d'événements pertinents auxquels CRQ a participé

Années cibles

2010-2011-2012

**Action 1.3.2**

**Participer à l'élaboration et à la diffusion de campagnes d'information sur les impacts de CRQ en matière de sécurité routière**

Indicateur

Nombre de campagnes d'information auxquelles CRQ a participé

Années cibles

2010-2011-2012

**Objectif 1.4****Proposer des modifications au cadre normatif afin de permettre à CRQ de réaliser pleinement sa mission**

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

À cet égard, Contrôle routier Québec se concentrera sur deux actions principales.

<b>Action 1.4.1</b>	<b>Recenser et documenter les différentes problématiques liées au cadre normatif</b>
Indicateur	Rapport sur les problématiques relevées au cadre normatif produit
Année cible	2010

<b>Action 1.4.2</b>	<b>Rédiger et déposer un rapport de recommandations visant à atténuer les contraintes rencontrées par CRQ pour réaliser sa mission</b>
Indicateur	Rapport de recommandations déposé
Années cibles	2011-2012

**ENJEU 2****L'ADAPTATION AUX NOUVELLES RÉALITÉS DE L'ENVIRONNEMENT****ORIENTATION 2****Développer une approche globale et intégrée de notre mission**

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

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

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

**Objectif 2.1****Améliorer les mécanismes de communication externe**

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

Au cours des trois prochaines années, Contrôle routier Québec mettra sur trois actions pour structurer ses communications externes.

### Action 2.1.1

Implanter une structure formelle pour les communications externes

Indicateur

Structure de communication externe implantée

Années cibles

2010-2011-2012

### Action 2.1.2

Développer et alimenter le site Web de CRQ

Indicateur

Site Web développé et alimenté

Années cibles

2010-2011

### Action 2.1.3

Mettre en place de nouvelles tables de concertation régionales

Indicateur

Nombre de tables de concertation régionales mises en place

Années cibles

2010-2011-2012

## Objectif 2.2

### Développer et mettre en œuvre une approche en matière de prévention

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

Pour répondre aux attentes en matière de prévention, Contrôle routier Québec s'est donné trois actions à accomplir durant la période couverte par le plan stratégique.

#### Action 2.2.1

#### Définir l'approche et la stratégie globale de prévention de CRQ

Indicateur

Approche et stratégie globale de prévention de CRQ définies

Années cibles

2010-2011

#### Action 2.2.2

#### Développer les outils et les programmes de prévention

Indicateur

Nombre d'outils et de programmes développés

Années cibles

2011-2012

#### Action 2.2.3

#### Réaliser des actions spécifiques de prévention avec les partenaires

Indicateur

Nombre d'actions spécifiques de prévention réalisées avec les partenaires

Années cibles

2010-2011-2012

## Objectif 2.3

### Mettre en place une stratégie de recherche fonctionnelle permettant d'optimiser nos actions

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

Afin de mettre en place une stratégie de recherche, l'agence misera sur trois actions.

#### Action 2.3.1

##### Développer des mécanismes pour suivre les changements de l'environnement de CRQ

Indicateur

Nombre de mécanismes développés pour suivre les changements de l'environnement de CRQ

Années cibles

2010-2011-2012

#### Action 2.3.2

##### Planter une méthode pour comparer les pratiques de CRQ avec celles d'autres organisations

Indicateur

Méthode pour comparer les pratiques de CRQ avec celles d'autres organisations implantée

Années cibles

2010-2011-2012

#### Action 2.3.3

##### Produire des analyses sur les accidents impliquant des véhicules de transport des personnes et des biens

Indicateur

Rapport sur les accidents impliquant des véhicules de transport des personnes et des biens produit

Années cibles

2010-2011-2012

**Objectif 2.4**

**Améliorer l'organisation territoriale des activités de CRQ**

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

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

<b>Action 2.4.1</b>	<b>Revoir les stratégies opérationnelles régionales en priorisant les problématiques locales</b>
Indicateur	Stratégies opérationnelles régionales mises en place
Années cibles	2010-2011-2012

**ENJEU 2****L'ADAPTATION AUX NOUVELLES RÉALITÉS DE L'ENVIRONNEMENT****ORIENTATION 3****Maximiser l'implication de chaque membre de l'équipe**

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

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

**Objectif 3.1****Favoriser l'attraction et la rétention du personnel**

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

Pour favoriser l'attraction et la rétention de son personnel, Contrôle routier Québec va mettre en œuvre trois actions d'ici 2012.

<b>Action 3.1.1</b>	<b>Produire un état de la situation sur la problématique d'attraction et de rétention du personnel à CRQ</b>
Indicateur	État de la situation produit
Année cible	2010

<b>Action 3.1.2</b>	<b>Élaborer une stratégie d'attraction et de rétention</b>
Indicateur	Stratégie d'attraction et de rétention élaborée
Années cibles	2011-2012

<b>Action 3.1.3</b>	<b>Identifier des opportunités de carrière pour le personnel</b>
Indicateur	Nombre d'opportunités de carrière pour le personnel identifié
Années cibles	2010-2011-2012

## Objectif 3.2

### Favoriser le perfectionnement et le développement de l'expertise du personnel

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

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

Trois actions assureront l'atteinte de cet objectif.

#### Action 3.2.1

Produire un état de la situation sur le développement professionnel à CRQ

Indicateur

État de la situation sur le développement professionnel à CRQ produit

Année cible

2010

#### Action 3.2.2

Élaborer des plans de développement professionnel

Indicateur

Plans de développement professionnel développés par corps d'emploi

Années cibles

2011-2012

#### Action 3.2.3

Implanter des moyens pour assurer le partage de connaissances et d'expertises

Indicateur

Nombre de moyens implantés pour assurer le partage de connaissances et d'expertises

Années cibles

2011-2012

### Objectif 3.3

#### Implanter une culture de communication interne efficiente

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

À cet égard, Contrôle routier Québec a privilégié trois actions pour les trois prochaines années.

#### Action 3.3.1

Implanter un mécanisme de communication adapté à chaque unité administrative et opérationnelle

Indicateur

Nombre de mécanismes de communication implantés dans chaque unité administrative et opérationnelle

Années cibles

2010-2011-2012

#### Action 3.3.2

Faire connaître les mandats, rôles et projets majeurs de chaque service et direction auprès du personnel

Indicateur

Nombre de moyens mis en place

Années cibles

2010-2011-2012

#### Action 3.3.3

Tenir des forums d'échange et de communication avec le personnel

Indicateurs

Nombre de forums tenus  
Catégories d'employés et classes d'emplois touchées

Années cibles

2010-2011-2012

**ENJEU 3****LA CAPACITÉ DE FINANCEMENT DES SERVICES DE CRQ****ORIENTATION 4****Se doter des ressources nécessaires à la réalisation de notre vision**

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

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

**Objectif 4.1****Optimiser l'utilisation du budget**

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

Deux actions seront mises de l'avant pour atteindre cet objectif d'ici 2012.

**Action 4.1.1****Revoir le processus de gestion budgétaire et soumettre des recommandations**

Indicateur

Rapport de recommandations déposé

Années cibles

2010-2011-2012

**Action 4.1.2****Réviser les ententes de services**

Indicateur

Ententes de services révisées

Années cibles

2011-2012

## Objectif 4.2

### Optimiser les investissements

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

Pour atteindre cet objectif, trois actions ont été ciblées.

#### Action 4.2.1

Élaborer et mettre en œuvre un plan d'investissement pour les technologies de l'information et pour les infrastructures

Indicateur

Plans d'investissement pour les technologies de l'information et pour les infrastructures mis en œuvre

Années cibles

2010-2011-2012

#### Action 4.2.2

Améliorer la gestion du parc de véhicules

Indicateur

Rapport de recommandations déposé

Année cible

2011

#### Action 4.2.3

Prioriser les besoins en technologies de l'information en fonction des possibilités d'optimiser nos façons de faire

Indicateur

Rapport des travaux prioritaires produit

Années cibles

2010-2011-2012

**Le Plan stratégique 2010-2012 de Contrôle routier Québec vise notamment à faciliter la réalisation de la mission de l'agence et à lui donner les moyens nécessaires pour atteindre sa vision. Les enjeux et les orientations retenus pour les trois prochaines années lui permettront de prendre la place à laquelle il aspire dans le domaine du transport des personnes et des biens pour influencer favorablement la sécurité routière.**

À cet égard, Contrôle routier Québec convoite l'atteinte de l'ensemble de ses objectifs par la réalisation d'actions concrètes. Celles-ci seront mesurées par des indicateurs quantitatifs et qualitatifs et les résultats devront en être appréciés.

Dans une approche globale et intégrée, plusieurs objectifs sont interreliés et doivent donc être accomplis à la fois de façon distincte et conjointe. Mener à bien chaque action en les associant les unes aux autres permettra de parvenir à l'apogée de l'ensemble de l'œuvre. La synergie de l'ensemble des réalisations créera des retombées au-delà de l'atteinte des objectifs pris séparément. Ces retombées toucheront à la fois la population, l'industrie du transport des personnes et des biens ainsi que Contrôle routier Québec en tant qu'organisation.

À la fin de 2012, l'accomplissement du plan stratégique de Contrôle routier Québec se concrétisera par des gains intéressants sur les plans suivants :

- Les partenaires, l'industrie du transport des personnes et des biens et la population reconnaîtront Contrôle routier Québec comme la référence en transport des personnes et des biens. Ceci lui permettra de se positionner comme un leader en matière de sécurité dans son domaine.
- Les actions visant à améliorer le bilan routier, les initiatives en partenariat ainsi que l'apport pour limiter la délinquance économique y contribueront.
- Contrôle routier Québec aura harmonisé ses façons de faire pour offrir un service plus adapté, tant à l'interne qu'à l'externe.
- Contrôle routier Québec aura les outils et les moyens de prévoir les changements de son environnement et d'y réagir, notamment en améliorant l'efficacité de ses communications et en développant des stratégies pour mieux cibler ses actions.
- Ses processus de gestion se verront améliorés et l'autonomie locale sera valorisée.

Pour assurer la pérennité des retombées et impacts engendrés par la mise en œuvre de ce plan stratégique, un système de gestion de la qualité sera instauré. Adapté au contexte et aux réalités de Contrôle routier Québec, ce système permettra de mettre en évidence les efforts investis et les actions entreprises qui continueront d'avoir des effets bénéfiques dans la société et à Contrôle routier Québec.

Afin de tenir compte du contexte, de l'évolution de l'environnement interne et externe, des problématiques particulières en effervescence ou de tout autre facteur sur lequel Contrôle routier Québec n'a pas de prise, il est possible que les actions prévues soient ajustées au cours des trois années de la réalisation du plan stratégique.

## PLAN STRATÉGIQUE 2010-2012

## ENJEU 1

## LE POSITIONNEMENT STRATÉGIQUE DE CRQ

## ORIENTATION 1

## Positionner CRQ comme un leader en matière de sécurité du transport des personnes et des biens

Objectifs	Actions	Échéances	Indicateurs
<b>1.1 Améliorer l'efficacité de CRQ en matière de délinquance économique</b>	1.1.1 Recenser et documenter les différentes problématiques en matière de délinquance économique dans le domaine du transport des personnes et des biens	2010	Rapport sur les problématiques en matière de délinquance économique produit
	1.1.2 Développer des outils de ciblage en matière de délinquance économique dans le domaine du transport des personnes et des biens	2011-2012	Nombre d'outils de ciblage développés
	1.1.3 Analyser la situation du transport illégal des personnes pour déposer des recommandations aux instances concernées	2010-2011-2012	Rapport de recommandations déposé aux instances concernées
	1.1.4 Effectuer des opérations en matière de délinquance économique	2010-2011-2012	Nombre d'opérations effectuées en matière de délinquance économique
<b>1.2 Amorcer des actions visant à améliorer le bilan routier dans le domaine du transport des personnes et des biens</b>	1.2.1 Amorcer et réaliser des actions en sécurité routière en maximisant le plein potentiel du partenariat	2010-2011-2012	Nombre d'actions réalisées en partenariat Nombre de nouveaux partenaires identifiés
	1.2.2 Rédiger et déposer un mémoire sur les comportements à risque des usagers de la route en lien avec les véhicules lourds	2010-2011-2012	Mémoire sur les comportements à risque des usagers de la route en lien avec les véhicules lourds déposé

## PLAN STRATÉGIQUE 2010-2012

## ENJEU 1

## LE POSITIONNEMENT STRATÉGIQUE DE CRQ

## ORIENTATION 1

Positionner CRQ comme un leader en matière de sécurité du transport des personnes et des biens

Objectifs	Actions	Échéances	Indicateurs
<b>1.3 Faire connaître à la population le rôle de CRQ et ses impacts sur la sécurité routière</b>	1.3.1 Accroître la participation régionale de CRQ aux événements s'adressant au grand public selon la pertinence	2010-2011-2012	Nombre d'événements pertinents auxquels CRQ a participé
	1.3.2 Participer à l'élaboration et à la diffusion de campagnes d'information sur les impacts de CRQ en matière de sécurité routière	2010-2011-2012	Nombre de campagnes d'information auxquelles CRQ a participé
<b>1.4 Proposer des modifications au cadre normatif afin de permettre à CRQ de réaliser pleinement sa mission</b>	1.4.1 Recenser et documenter les différentes problématiques reliées au cadre normatif	2010	Rapport sur les problématiques relevées au cadre normatif produit
	1.4.2 Rédiger et déposer un rapport de recommandations visant à atténuer les contraintes rencontrées par CRQ pour réaliser sa mission	2011-2012	Rapport de recommandations déposé

## PLAN STRATÉGIQUE 2010-2012

## ENJEU 2

## L'ADAPTATION AUX NOUVELLES RÉALITÉS DE L'ENVIRONNEMENT

## ORIENTATION 2

## Développer une approche globale et intégrée de notre mission

Objectifs	Actions	Échéances	Indicateurs
<b>2.1 Améliorer les mécanismes de communication externe</b>	2.1.1 Implanter une structure formelle pour les communications externes	2010-2011-2012	Structure de communication externe implantée
	2.1.2 Développer et alimenter le site Web de CRQ	2010-2011	Site Web développé et alimenté
	2.1.3 Mettre en place de nouvelles tables de concertation régionales	2011-2012	Nombre de tables de concertation régionales mises en place
<b>2.2 Développer et mettre en œuvre une approche en matière de prévention</b>	2.2.1 Définir l'approche et la stratégie globale de prévention de CRQ	2010-2011	Approche et stratégie globale de prévention de CRQ définies
	2.2.2 Développer les outils et les programmes de prévention	2011-2012	Nombre d'outils et de programmes développés
	2.2.3 Réaliser des actions spécifiques de prévention avec les partenaires	2010-2011-2012	Nombre d'actions spécifiques de prévention réalisées avec les partenaires
<b>2.3 Mettre en place une stratégie de recherche fonctionnelle permettant d'optimiser nos actions</b>	2.3.1 Développer des mécanismes pour suivre les changements de l'environnement de CRQ	2010-2011-2012	Nombre de mécanismes développés pour suivre les changements de l'environnement de CRQ
	2.3.2 Implanter une méthode pour comparer les pratiques de CRQ avec celles d'autres organisations	2010-2011-2012	Méthode pour comparer les pratiques de CRQ avec celles d'autres organisations implantée
	2.3.3 Produire des analyses sur les accidents impliquant des véhicules de transport des personnes et des biens	2010-2011-2012	Rapport sur les accidents impliquant des véhicules de transport des personnes et des biens produit
<b>2.4 Améliorer l'organisation territoriale des activités de CRQ</b>	2.4.1 Revoir les stratégies opérationnelles régionales en priorisant les problématiques locales	2010-2011-2012	Stratégies opérationnelles régionales mises en place

## PLAN STRATÉGIQUE 2010-2012

## ENJEU 2

## L'ADAPTATION AUX NOUVELLES RÉALITÉS DE L'ENVIRONNEMENT

## ORIENTATION 3

## Maximiser l'implication de chaque membre de l'équipe

Objectifs	Actions	Échéances	Indicateurs
<b>3.1 Favoriser l'attraction et la rétention du personnel</b>	3.1.1 Produire un état de la situation sur la problématique d'attraction et de rétention du personnel à CRQ	2010	État de la situation produit
	3.1.2 Élaborer une stratégie d'attraction et de rétention	2011-2012	Stratégie d'attraction et de rétention élaborée
	3.1.3 Identifier des opportunités de carrière pour le personnel	2010-2011-2012	Nombre d'opportunités de carrière pour le personnel identifié
<b>3.2 Favoriser le perfectionnement et le développement de l'expertise du personnel</b>	3.2.1 Produire un état de la situation sur le développement professionnel à CRQ	2010	État de la situation sur le développement professionnel à CRQ produit
	3.2.2 Élaborer des plans de développement professionnel	2011-2012	Plans de développement professionnel développés par corps d'emploi
	3.2.3 Implanter des moyens pour assurer le partage de connaissances et d'expertises	2011-2012	Nombre de moyens implantés pour assurer le partage de connaissances et d'expertises
<b>3.3 Implanter une culture de communication interne efficiente</b>	3.3.1 Implanter un mécanisme de communication adapté à chaque unité administrative et opérationnelle	2010-2011-2012	Nombre de mécanismes de communication implantés dans chaque unité administrative et opérationnelle
	3.3.2 Faire connaître les mandats, rôles et projets majeurs de chaque service et direction auprès du personnel	2010-2011-2012	Nombre de moyens mis en place
	3.3.3 Tenir des forums d'échange et de communication avec le personnel	2010-2011-2012	Nombre de forums tenus Catégories d'employés et classes d'emplois touchés

## PLAN STRATÉGIQUE 2010-2012

## ENJEU 3

## LA CAPACITÉ DE FINANCEMENT DES SERVICES DE CRQ

## ORIENTATION 4

## Se doter des ressources nécessaires à la réalisation de notre vision

Objectifs	Actions	Échéances	Indicateurs
<b>4.1 Optimiser l'utilisation du budget</b>	4.1.1 Revoir le processus de gestion budgétaire et soumettre des recommandations	2010-2011-2012	Rapport de recommandations déposé
	4.1.2 Réviser les ententes de services	2011-2012	Ententes de services révisées
<b>4.2 Optimiser les investissements</b>	4.2.1 Élaborer et mettre en œuvre un plan d'investissement pour les technologies de l'information et pour les infrastructures	2010-2011-2012	Plans d'investissement pour les technologies de l'information et pour les infrastructures mis en œuvre
	4.2.2 Améliorer la gestion du parc de véhicules	2011	Rapport de recommandations déposé
	4.2.3 Prioriser les besoins en technologies de l'information en fonction des possibilités d'optimiser nos façons de faire	2010-2011-2012	Rapport des travaux prioritaires produit

